



NÁMSLÝSING

UPPLÝSINGATÆKNI ÞJÓNUSTA OG MIÐLUN

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Efnisyfirlit

Notkun hugtaka í námslýsingum FA.....	1
Námslýsing	3
Hæfniviðmið náms	4
Umfang og innihald	4
Skipulag	4
Námsmat	4
Mat á framkvæmd náms	5
Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd.....	5
Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila.....	5
Námskeið	6
Námskeið 1 - Almenn starfshæfni	7
Lýsing.....	7
Námsþættir samkvæmt námskrá	7
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	8
Námskeið 2 – Samskipti og þjónusta.....	14
Lýsing.....	14
Námsþættir samkvæmt námskrá	14
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	15
Námskeið 3 – Upplýsingatækni, miðlar, gögn og hugbúnaður	18
Lýsing.....	18
Námsþættir samkvæmt námskrá	19
Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi	20
Viðauki.....	25
Hrísstafla	26
Skilgreining starfsins.....	27

Notkun hugtaka í námslýsingum FA

Námskrá	Yfirlit yfir námsþætti og samsetningu þeirra til námsloka. Vistuð í gagnagrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins og vottuð eftir formlegu ferli.
Námslýsing	Dæmi um útfærslu námskrár. Samsetning námsþátta í námskeið. Hæfniviðmið hvers hluta og ábendingar til leiðbeinanda. Getur einnig innihaldið fleiri upplýsingar og matstæki. Gera má fleiri en eina námslýsingu byggða á sömu námskrá.
Námskeið	Námslýsingar samanstanda af námskeiðum. Lengd námskeiða er a.m.k. 40 klst. vinnuframlag námsmanns. Hægt er að skipta námskeiði í minni einingar en staðfest námslok fyrir námskeið fást ekki fyrr en því er að fullu lokið. Viðurkenndur fræðsluaðili hefur umsjón með stöðu hvers námsmanns og þátttöku hans í námskeiði.
Námsþáttur	Innihald/hæfniviðmið náms eins og því er lýst í námskrá í námskrárgrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Námsþættir eru valdir í hæfnigreiningum FA.
Lokaverkefni	Til að ljúka námi eins og því er lýst í námskrá getur þurft að vinna lokaverkefni.
Starfsreynsla	Staðfestur tími sem viðkomandi hefur sinnt starfinu sem námið undirbýr fyrir, eða starfi sem telst vera „undanfari“ starfsins.
Starfsþjálfun	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námskráin undirbýr fyrir. Lögð er áhersla á að námsmenn fái tækifæri til að þjálfa frekar þá hæfni sem unnið hefur verið með í náminu. Starfsþjálfun fer fram eftir að nám er hafið.
Starfsþjálfari	Skipaður aðili á vinnustað sem styður við nám og þjálfun með markvissum hætti í samstarfi við fræðsluaðila.
Námsstaður	Kennsla á námskeiði getur farið fram hjá: - viðurkenndum fræðsluaðila í hefðbundnu námsumhverfi - í bland hjá viðurkenndum fræðsluaðila og í starfi á vinnustað (sem vinnustaðanámi) - alfarið í starfi á vinnustað (sem vinnustaðanámi) - í hefðbundnu námsumhverfi en hjá öðrum en þeim fræðsluaðila sem stýrir náminu.
Viðurkenndur fræðsluaðili	Aðili í framhaldsfræðslu sem hlotið hefur viðurkenningu mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Viðurkenndur fræðsluaðili sem stýrir náminu, heldur utan um námsferil námsmanns og gefur út staðfestingu á námslokum þegar þar að kemur.
Vinnustaðanámi	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námskráin undirbýr fyrir. Lögð er áhersla á markvissa og skipulagða fræðslu, leiðsögn og eftirlit í samræmi við hæfnikröfur námskrár.
Námstími	Námstími er sá tími sem námsmaður ver í nám sitt bæði hjá fræðsluaðila, á vinnustað og í heimavinnu. (Vinnuframlag námsmanns).

Verkdagbók	Verkfæri til að meta námsframvindu. Í verkdagbókina safna námsmenn öllum gögnum úr náminu (m.a. námsdagbók, verkefnum og matsblöðum) en það gerir þeim kleift að halda utan um þá hæfni, þekkingu og leikni sem þeir öðlast meðan á náminu stendur. Jafnframt auðveldar það þeim og leiðbeinendum að meta hvort námið sé að skila tilætluðum árangri.
Námsdagbók	Tæki til að skipuleggja nám og störf og til að meta aðferðir og árangur náms jafnóðum. Námsmaður skrifar reglulega (daglega) eigin túlkun á því sem fram fer í náminu og þess á milli til íhugunar og upprifjunar.
Matsblöð	Fyrir hvert námskeið eru sett fram matsblöð fyrir viðeigandi námsþætti.

Námslýsing

Námslýsingin „Upplýsingatækni - þjónusta og miðlun“ byggir á samnefndri námskrá sem er að finna í námskrárgrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins (nr. 18-421-2-70). Námslýsingin lýsir námi á 2. þrepi hæfniramma um íslenskt menntakerfi.

Námslýsing þessi er dæmi um útfærslu allra hluta námskrárinnar og skiptist í þrjú námskeið. Samsetningu námsþátta í námskeið er ætlað að stuðla að samþættingu og tengingu við viðfangsefni starfsins eins og þeim er lýst í starfaprófil.

Markmið námsins er að tryggja að starfsmaður sem sinnir upplýsingatækniþjónustu og miðlun hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum viðfangsefnum í samræmi við starfaprófil.

Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi á fjölbreyttum vettvangi bæði hjá einkafyrirtækjum og stofnunum við umsýslu, aðlögun og miðlun rafrænna gagna og upplýsinga. Í náminu er lögð áhersla á að námsmenn öðlist hæfni til að nýta helstu hugbúnaðarlausnir til að uppfæra, hýsa og miðla efni á mismunandi formi á vefmiðlum, í gagnagrunnum og í skráakerfum fyrirtækja. Einnig er lögð áhersla á að námsmaðurinn öðlist hæfni í að vinna samkvæmt verklagi um öryggi upplýsingakerfa ásamt því að geta fylgt þeim kröfum sem settar eru fram samkvæmt reglum og lögum um meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga. Jafnframt er lögð áhersla á að námsmenn tileinki sér sjálfstæð og öguð vinnubrögð og efli samvinnu- og samskiptafærni sína.

Námslýsingin er hugsuð fyrir námsmenn, leiðbeinendur, vinnuveitendur og framhaldsfræðsluaðila sem vilja bjóða upp á nám fyrir þá sem hafa hug á að sinna starfi við þjónustu og miðlun á sviði upplýsingatækni.

Inntökuskilyrði

Engin formleg inntökuskilyrði eru í þetta nám en námið er ætlað fullorðnu fólki á vinnumarkaði með þá hæfni sem þarf til að takast á við alla hluta námsins.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Vinnubrögðum, verkferlum, lögum og reglum sem varða öryggi upplýsingakerfa og meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga.
- Helstu kerfum og miðlum sem notuð eru við hýsingu og miðlun rafrænna upplýsinga að því marki sem starfið krefst.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Nota algengar hugbúnaðarlausnir við vinnu með rafrænar upplýsingar á ýmiskonar miðlum.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Aðstoða samstarfsfólk/viðskiptavini við notkun upplýsingatækni í algengum verkefnum.
- Vinna með rafræn gögn á ýmiskonar miðlum, í samræmi við umfang starfsins.
- Sinna einfaldri aðlögun hugbúnaðar og tölvukerfa að þörfum notenda.
- Vinna með persónuupplýsingar og gögn í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Umfang og innihald

Námið er alls 170 klukkustundir og skiptist þannig:

- Námskeið 1: Almenn starfshæfni, 40 klst. vinna námsmanns.
- Námskeið 2: Samskipti og þjónusta, 45 klst. vinna námsmanns.
- Námskeið 3: Miðlar, gögn og hugbúnaður, 85 klst. vinna námsmanns.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að hafa umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjá til þess að námsþættir séu samþættir og tryggja rökréttu samfellu þeirra. Hann skipuleggur hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar. Áhersla er lögð á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Æskilegt er að leiðbeinendur taki mið af öllum námsþáttum námskrárinnar til að tryggja samþættingu þeirra og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni. Miðað er við að verkþjálfun fari fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms. Áhersla er lögð á að verkefnastjóri náms og yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggi að þjálfun nái til allra þátta í náminu og styðji námsmenn í því sem snýr að þjálfun á vinnustað. Það má til dæmis gera með lokaverkefni þar sem unnið er með alla þætti námsins. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Námsmat

Námsrángur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmenn fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig námsmönnum gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsrángri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum.

Mat á framkvæmd náms

Auk þess að meta eigin stöðu þá metur námsmaður einnig námið, markmið þess, skipulag vinnunnar, leiðbeinendur og aðra þætti námsins. Fræðsluaðili sér til þess að þetta mat fari fram með könnun eða öðrum áreiðanlegum hætti. Námsmaður skal leggja mat á:

- Námið og markmið þess.
- Skipulag námsins.
- Hæfni leiðbeinenda.
- Aðbúnað á kennslustað og veitta þjónustu

Með þessu hefur námsmaður öðlast hæfni í að:

- Taka þá ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra.
- Leggja mat á markmið sín og framfarir sínar í náminu.

Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd

Dagskrá, húsakynni, umgengnisreglur, verkfæri, námsdagbók, námsefni og námsaðferðir.

Æskilegt er að leiðbeinendur kynni í upphafi viðfangsefni og skipulag námsins. Þátttakendum er kynnt notkun verkdagbókar og einföld útgáfa af skráningu á verkferlum. Æskilegt er að farið sé yfir verklag og vinnubrögð, námsgögn sem stuðst er við og fyrirkomulagi námsmats. Einnig að farið sé yfir verkefnaskil ef við á og að námsmenn fái kynningu á tækjum og tólum sem ætlast er til að þeir noti á meðan á námi stendur. Námsmenn eiga auk þess að fá kynningu á húsnaðinu sem námskeiðið fer fram í og þeim öryggisreglum og rýmingaráætlunum sem þar gilda. Mikilvægt er að leiðbeinandi fari yfir þær kröfur sem gerðar eru til námsmanna um viðveru þeirra á meðan náminu stendur og að þeim sé afhent stundatafla. Nauðsynlegt er að gera námsmönnum grein fyrir þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra, ásamt þeim kröfum sem þeir geta gert til annarra.

Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila

Í náminu er byggt á frammistöðu og ábyrgð einstaklingsins, sem og samvinnu og samábyrgð allra viðkomandi. Námsefni, framsetningu og framvindu náms verður að sníða eftir forsendum fullorðinna námsmanna. Námsárangur er ekki einungis vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig um aðstæður til náms og árangur af samvinnu námsmanna og leiðbeinenda. Öll aðstaða og aðbúnaður þarf að hæfa fullorðnu fólki.

Leiðbeinendur gegna því hlutverki að efla og styrkja námsmenn og stuðla að alhliða þroska þeirra og þróun. Leiðbeinendum ber að hafa í huga að námsmenn eru fullorðnir og að gefa beri þeim tækifæri til að nýta sér eigin reynslu í námi. Reyna skal eftir fremsta megni að tengja reynslu og veruleika námsmanna við viðfangsefni kennslu hverju sinni. Leiðbeinandi skal leggja áherslu á styrkleika hvers og eins, vera hvetjandi í garð námsmanna og vinna traust þeirra. Leiðbeinandi þarf að vera fær um að veita leiðsögn og aðstoð í einstaklingsmiðuðu námi og laga kennslu sína að mismunandi námsnálgunum.

Leiðbeinandi þarf að þekkja algengar hindranir hjá fullorðnum námsmönnum og geta brugðist við þeim á viðeigandi hátt. Lögð skal áhersla á fjölbreyttar kennslu- og matsaðferðir til að koma til móts við mismunandi þarfir og óskir námsmanna.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) gerir kröfu til þeirra sem heimild fá til að nota þessa námslýsingu að þeir framfylgi formlegu gæðakerfi sem FA viðurkennir.

Námskeið

Námskeið 1 Almenn starfshæfni	Námskeið 2 Samskipti og þjónusta	Námskeið 3 Upplýsingatækni, miðlar, gögn og hugbúnaður
Aðlögunarhæfni	Vinna undir álagi	Hönnun og umsjón gagnagrunna
Ábyrg nýting	Sjálfskraust	Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir
Árangursrík samskipti	Vinna að lausnum	Stjórnun upplýsinga
Jafnréttisvitund	Viðskiptavinur í brennidepli	Natni og nákvæmni
Mat og lausnir	Frumkvæði	Notkun upplýsingatækni
Samvinna		Ritunarfærni
Skipulag og áætlanir		Öryggisvitund
Starfsþróun og færniefning		Skilningur á starfseminni
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga		Frumkvæði
Vinnusiðferði og gildi		
Öryggisvitund		
40 klst.	45 klst.	85 klst.

Námskeið 1 - Almenn starfshæfni

Prep	2
Vinnustundir	40 (20 klst. með leiðbeinanda + 20 klst. í vinnu án leiðbeinanda)
Undanfari	Enginn

Lýsing

Í þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins (sjá einnig hrísltöflu í viðauka):

- Námsmaður skal hafa þekkingu og skilning á vinnubrögðum, verkferlum, lögum og reglum sem varða öryggi upplýsingakerfa og meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga.
- Námsmaður skal hafa þekkingu og skilning á helstu kerfum og miðlum sem notuð eru við hýsingu og miðlun rafrænna upplýsinga að því marki sem starfið krefst.
- Námsmaður skal geta hagnýtt þá þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að aðstoða samstarfsfólk/viðskiptavini við notkun upplýsingatækni í algengum verkefnum.
- Námsmaður skal geta hagnýtt þá þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að sinna einfaldri aðlögun hugbúnaðar og tölvukerfa að þörfum notenda.
- Námsmaður skal geta hagnýtt þá þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að vinna með persónuupplýsingar og gögn í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Tilgangur námskeiðsins er að efla þá almennu starfshæfni sem nauðsynleg er á vinnumarkaði. Hér er átt við þá persónulegu hæfni sem einstaklingur þarf að búa yfir til þess að vera virkur í samfélaginu, sinna starfi sínu á árangursríkan hátt og getað þróast í starfi. Almenna starfshæfnin er mikilvæg bæði á vinnustað og í samfélaginu en á hana reynir á mismunandi hátt eftir aðstæðum og störfum. Almenn starfshæfni samanstendur annars vegar af hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og hins vegar af hæfni til að sýna vönduð vinnubrögð (aðlögun, nýtni, skipulagning, dómgreind, vinnusiðferði, öryggisvitund, upplýsingaúrvinnsla og ábyrgð á eigin færnieflingu).

Í náminu er starfshæfnin þjálfuð með fjölbreyttum aðferðum í tengslum við þau viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi, einkalífi eða í samfélaginu með það að markmiði að hæfniviðmið námsins náist.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Starfshæfni, sem felur í sér:
 - Aðlögunarhæfni
 - Ábyrg nýting
 - Árangursrík samskipti
 - Jafnréttisvitund
 - Mat og lausnir
 - Samvinna
 - Skipulag og áætlanir
 - Starfspróun og færniefling
 - Söfnun og úrvinnsla upplýsinga
 - Vinnusiðferði og gildi
 - Öryggisvitund

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Aðlögunarhæfni	Nákvæmari lýsing á hæfniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Prep 2 – Lagar sig að aðstæðum	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Breytir eigin hegðun eða nálgun svo hún falli að aðstæðum. Beitir reglum og verkferlum á sveigjanlegan hátt en innan þeirra marka sem gildi starfsins (fyrirtækisins) kveða á um. Aðlagar eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum. 	<ul style="list-style-type: none"> met aðstæður og leita lausna út frá því. breyti því hvernig ég framkvæmi verk ef þörf er á. nýti færni mína vel við mismunandi aðstæður, t.d. með því að beita reglum og verkferlum á sveigjanlegan hátt en þó innan þeirra marka sem gilda á mínum vinnustað. get tekist á við óvissu/breytingar í mínum áætlunum með það að markmiði að ná sem bestum árangri. 				
<p>Ábyrg nýting</p>	<p>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</p>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Prep 2 – Fylgist með notkun verðmæta	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna þjónustu eða verkefna sem eru í gangi. Greinir frá óskum um aðgang að verðmætum, gefur upplýsingar um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar. Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta. Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta. 	<ul style="list-style-type: none"> veit hvað þarf af efni og tækjum svo ég geti sinnt starfinu. fylgist með notkun á verðmætum til að koma í veg fyrir rýrnun eða tafir vegna vöruskorts. skipulegg vinnudaginn til að ná settum markmiðum. forgangsraða verkefnum eftir þörfum. fylgist með notkun á verðmætum. 				

Árangursrík samskipti	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Stuðlar að tjáskiptum við aðra	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum. Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi. Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið. Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra. Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra. Sýnir frumkvæði í samskiptum. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>ber virðingu fyrir skoðunum annarra.</i> <i>legg mig fram um að setja mig í spor annarra.</i> <i>er tilbúin/n til að endurskoða afstöðu mína og skipta um skoðun ef góð rök koma fram.</i> <i>hef frumkvæði að eða sækist eftir því að taka þátt í umræðum og ég er yfirleitt velkomin/n í hópinn.</i> <i>hlusta og bið um útskýringar ef ég á erfitt með að ná samhengi eða hef takmarkaðan skilning á því sem verið er að setja fram.</i> <i>tjái skoðanir mínar á heiðarlegan og nærgætinn hátt.</i> 				
Jafnréttisvitund	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt. Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum. Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingamun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>dreg fram það jákvæða í umhverfinu og kem fram við fólk af virðingu óháð bakgrunni.</i> <i>hlusta á aðra og legg mig fram við að leita eftir og skilja afstöðu þeirra eða skoðanir.</i> <i>leita að því sem sameinar fólk með ólíkan bakgrunn.</i> <i>get tekið þátt í málamiðlunum.</i> <i>hvet aðra til að sýna styrkleika sína.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> • Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn. • Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum. • Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra. • Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín. • Ber virðingu fyrir skoðunum annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>legg mig fram um að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu og skoðunum.</i> • <i>vinn vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.</i> 				
Mat og lausnir	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Samþættir og túlkar viðtækar og flóknar upplýsingar	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna. • Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila). • Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram. • Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakþætti. • Finnur ákjósanlegar lausnir með því að veita og meta kosti og galla annarra nálgana. • Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>legg til og tala fyrir lausnum á mínu starfssviði út frá fyrirliggjandi upplýsingum.</i> • <i>geri mér grein fyrir hvað getur haft áhrif á þær forsendur sem ég bygggi greiningar mínar á, t.d. mismunandi skoðanir og ákveðnir hagsmunaaðilar.</i> • <i>met og greini upplýsingar á mínu starfssviði og tek venjubundnar ákvarðanir út frá þeim.</i> • <i>met og greini hvaða upplýsingar eru mikilvægar fyrir aðra, s.s. samstarfsmenn og viðskiptavini.</i> • <i>nýti upplýsingar til að bæta eigið verklag.</i> • <i>get notað fyrirliggjandi leiðbeiningar og verklag í samræmi við aðstæður hverju sinni.</i> 				

Samvinna	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn. Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist. Sækist eftir álit samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá. Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum. Eflir liðsanda. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>hef frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.</i> <i>tek þátt í að skipuleggja vinnu með öðrum.</i> <i>tek þátt í umræðum um hvaða verkefni þarf að vinna, hvernig best er að vinna þau og í hvaða röð.</i> <i>virði og skoða með opnum huga hugmyndir annarra um breytingar á vinnulagi.</i> <i>leita eftir álit annarra á hugmyndum sem ég fæ og gætu bætt vinnulag á mínum vinnustað.</i> <i>legg mitt af mörkum til að ljúka verki í sátt.</i> 				
Skipulag og áætlanir	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Skipuleggur verk hóps	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær. Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því. Setur fram verk- og tímaáætlanir. Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu. Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>þekki styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og tek tillit til þeirra þátta við útdelingu verkefna.</i> <i>leiði starf hóps að sameiginlegum markmiðum.</i> <i>set fram verk- og tímaáætlanir.</i> <i>fylgist með framvindu verkefna og notkun á verðmætum. tæknibúnaði og öðrum verðmætum.</i> <i>geri breytingar á áætlunum ef þörf krefur.</i> 				

Starfspróun og færniefling	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 2 – Leitar uppi námstækifæri	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann. • Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni. • Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt. • Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu. • Setur sér námsmarkmið. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>tjái mig um þörf fyrir símenntun.</i> • <i>leita uppi námsefni og námskeið til að efla þekkingu mína.</i> • <i>finn námskeið og námsefni varðandi tækniþróun.</i> • <i>læri á ný forrit og tæki og tileinka mér nýjar kenningar og aðferðir til að bæta færni mína í starfi.</i> • <i>set mér bæði langtíma- og skammtímamarkmið um nám og þjálfun í starfi.</i> 					
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 2 – Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga. • Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir. • Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum. • Sækir ýmiskonar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum). • Les flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>met mikilvægi upplýsinga og forgangsraða verkefnum með tilliti til þeirra innan míns starfssviðs.</i> • <i>leita eftir nánari upplýsingum eins og þörf er á; t.d. um framgang verka annarra, nýjungar á sviði upplýsingatækni.</i> • <i>er tilbúin/n að afla mér frekari upplýsinga um helstu nýjungar í tækni.</i> • <i>get lesið og skilið flókinn tæknitexta ef þörf er á.</i> • <i>get verið fljót/ur að lesa einfaldan texta og draga aðalatriðin úr honum ef þörf er á.</i> 					

• Dregur almennar ályktanir.					
Vinnusiðferði og gildi	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál	<i>Ég ...</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<ul style="list-style-type: none"> Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun. Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna. Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitaeftum. Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>hef frumkvæði að því að taka upp siðferðileg mál á mínu starfssviði.</i> <i>leita að lausnum í siðferðilegum álitamálum og vinn að sátt (t.d. áreitni eða einelti).</i> <i>tek þátt í umræðum um siðferðileg mál/erfið mál á vinnustað á uppbyggilegan hátt.</i> <i>tek tillit til ólíkra sjónarmiða.</i> 				
Öryggisvitund	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum	<i>Ég ...</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<ul style="list-style-type: none"> Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant. Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum. Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>geri tillögur að úrbótum ef öryggi, til dæmis gagna, er ógnað.</i> <i>greini mögulegar hættur svo sem eins og við vinnslu og vistun gagna á tölvutæku formi.</i> <i>leita til sérfræðinga eða sæki mér upplýsingar um tölvuöryggismál til að vinna að bættu öryggi.</i> 				

Námskeið 2 – Samskipti og þjónusta

Þrep	2
Vinnustundir	45 (35 klst. með leiðbeinanda + 10 klst. í vinnu án leiðbeinanda)
Undanfari	Enginn

Lýsing

Í þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins (sjá einnig hrísstöflu í viðauka):

- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að aðstoða samstarfsfólk/viðskiptavinum við notkun upplýsingatækni í algengum verkefnum.

Tilgangur námskeiðsins er að þjálfa námsmenn í samskiptum, leiðsögn og þjónustu við samstarfsfólk og viðskiptavinum. Lögð er áhersla á að efla sjálfstraust námsmanna og hæfni til að laga sig að aðstæðum sem upp geta komið í starfi. Fjallað er um leiðir til að takast á við álag og að aðlagast aðstæðum í síbreytilegu starfsumhverfi. Við skipulag á þessu námskeiði er mikilvægt að horfa til hvernig námskeiðið Almenn starfshæfni er skipulagt og tengja þessi námskeið saman á markvissan hátt.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Vinna undir álagi
- Sjálfstraust
- Að vinna að lausnum
- Viðskiptavinur í brennidepli
- Frumkvæði

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Vinna undir álagi	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 - Ræður við hóflega streitu/álag	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Halda ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður. Gera sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og taka skref til að takmarka áhrif þeirra. Setja málefni og aðstæður í samhengi og bregðast við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja). 	<ul style="list-style-type: none"> <i>get haldið ró minni og sinnt verkefnum starfsins án þess að láta erfiðar aðstæður trufla mig.</i> <i>þekki hvaða þættir í vinnuumhverfinu geta valdið streitu og kann að takast á við þá.</i> <i>get sett verkefni í samhengi hverju sinni og brugðist við í samræmi við það, t.d. þegar ég er að veita aðstoð á mínu sérsviði.</i> 				
Sjálfskraust	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1 – Sýnir sjálfskraust í daglegum störfum	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við). Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opin fyrir skoðunum annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>tek sjálfstæðar ákvarðanir samkvæmt verkferlum við aðstoð, umsýslu og viðhald helstu kerfa, gagnagrunna og vefmiðla.</i> <i>býð viðskiptavinum/samstarfsfólki aðstoð að fyrra bragði og veiti þeim aðstoð við notkun á upplýsingatækni samkvæmt viðeigandi verkferlum.</i> <i>get bent á það sem betur má fara í vinnunni og er tilbúin/n að hlusta á tillögur frá öðrum.</i> 				

Að vinna að lausnum	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Prep 2 – Leysir algeng vandamál	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum. • Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi. • Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða. • Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>greini augljós vandamál sem upp geta komið í starfi mínu.</i> • <i>þekki hvar vandamál/frávik sem aðrir hafa leyst eru skráð og get nýtt þær upplýsingar mér í hag.</i> • <i>get hugsað í lausnum þegar leysa þarf vandamál/frávik sem upp koma í starfi mínu.</i> • <i>met hvaða leiðir eru skynsamlegastar við tiltekna aðstæður.</i> • <i>tek afstöðu til árangurs og skilvirkni verkefna þegar þeim er lokið.</i> 					
Viðskiptavinurinn í brennidepli	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Prep 2 – Viðheldur tengslum við viðskiptavini	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt. • Upplýsir viðskiptavini/birgja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá. • Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf. • Forgangsráðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>þekki þarfir viðskiptavina minna og sýni þeim kurteisi óháð framkomu þeirra.</i> • <i>ber virðingu fyrir ólíkum sjónarmiðum viðskiptavina minna og kem á mótis við þær.</i> • <i>sýni viðskiptavinum athygli og veiti þeim þá þjónustu sem þeir þurfa hverju sinni.</i> • <i>þekki samskiptareglur milli þjónustuborðs og viðskiptavina.</i> 					

Frumkvæði	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér. • Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál. • Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>hef yfirsýn yfir verkefni minnar einingar/deildar og hef frumkvæði að því að taka að mér aðkallandi verkefni sem ég ræð við svo sem að hjálpa samstarfsmönnum sem eiga í vanda með hugbúnað eða umsýslu/miðlun rafrænna gagna.</i> • <i>kynni mér mögulegar lausnir á vandamálum með sjálfstæðri upplýsingaöflun.</i> • <i>gefst ekki upp við að finna lausnir þegar vandamál koma upp.</i> 				

Námskeið 3 – Upplýsingatækni, miðlar, gögn og hugbúnaður

Prep	2
Vinnustundir	85 (65 klst. með leiðbeinanda + 20 klst. í vinnu án leiðbeinanda)
Undanfari	Enginn

Lýsing

Í þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins (sjá einnig hrísstöflu í viðauka):

- Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á vinnubrögðum, verkferlum, lögum og reglum sem varða öryggi upplýsingakerfa og meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga.
- Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á helstu kerfum og miðlum sem notuð eru við hýsingu og miðlun rafrænna upplýsinga að því marki sem starfið krefst.
- Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að nota algengar hugbúnaðarlausnir við vinnu með rafrænar upplýsingar á ýmiskonar miðlum.
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að vinna með rafræn gögn á ýmiskonar miðlum, í samræmi við umfang starfsins.
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að sinna einfaldri aðlögun hugbúnaðar og tölvukerfa að þörfum notenda.
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að vinna með persónuupplýsingar og gögn í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Tilgangur námskeiðsins er að námsmenn öðlist hæfni í grunnþáttum upplýsingatækni, tileinki sér vinnubrögð sem eru í samræmi við lög/reglur um tölvuöryggi og meðferð upplýsinga og fái þjálfun í að sinna umsýslu/aðlögun gagna innan fyrirtækja eða stofnanna.

Lögð er áhersla á að námsmenn fái góða yfirsýn yfir helstu kerfi, miðla og tækni sem notuð eru á vinnustöðum og átti sig á eigin styrkleikum og veikleikum á tæknilega sviðinu. Fjallað er um helstu tegundir stýrikerfa, notendahugbúnað, netkerfi, forritunarmál og skýjalausnir. Námsmenn öðlast yfirsýn yfir helstu hugbúnaðarlausnir og kynnast kostum og göllum þeirra. Námsmönnum eru einnig kynntar þær tækninýjungar sem eru fyrirsjáanlegar og áhersla lögð á að námsmenn tileinki sér sjálfstæða upplýsingaöflun og setji sér markmið um að auka hæfni sína í upplýsingatækni.

Fjallað er um það hvernig helstu hugbúnaðarlausnir eru á öruggan hátt notaðar til að uppfæra, hýsa og miðla efni á mismundandi formi á vefmiðum, í gagnagrunnum og skráarkerfum fyrirtækja. Fjallað er um hvaða leiðir er hægt að fara í að breyta stillingum kerfa og hvernig aðrar tæknilegar aðgerðir eru framkvæmdar. Mikil áhersla er lögð á að unnið sé samkvæmt verklagi um öryggi upplýsingakerfa og að tryggt sé að meðferð, birting og hýsing gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög. Námsmenn öðlast grunnfærni í að miðla efni á árangursríkan hátt og fá æfingu í ritun á stuttum hnitmiðuðum texta.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Hönnun og umsjón gagnagrunna
- Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir
- Stjórnun upplýsinga
- Natni og nákvæmni
- Notkun upplýsingatækni
- Ritunarfærni
- Öryggisvitund
- Skilningur á starfseminni
- Frumkvæði

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Hönnun og umsjón gagnagrunna	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1 - Sýnir byrjendaskilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við nokkrar einfaldar aðstæður. Veit hvar frekari upplýsingar er að finna.	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Sýnir grunnskilning á umsjón gagnagrunna, hönnun þeirra og öryggisviðmiðum. Skilur muninn á mismunandi uppbyggingu gagnagrunna. Sýnir grunnskilning á fyrirspurnarmálum fyrir gagnagrunna. Sýnir skilning á mikilvægi getu/afkasta. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>get haft umsjón með gagnagrunnum samkvæmt verklagsreglum og undir leiðsögn.</i> <i>get metið og valið þann gagnagrunn sem er við hæfi að nota hverju sinni.</i> <i>er fær um að leita að upplýsingum í gagnagrunnum.</i> <i>get aflað mér upplýsinga um hönnun og umsjón gagnagrunna ef þörf er á.</i> 				
Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir	<i>Nákvæmari lýsing á hæfnipætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Sýnir grunnskilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp.	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Skilur hugtök sem fjalla um tölvuöryggi og beitingu þeirra í högun tölvukerfa. Tekur þátt í prófun á endurheimtingu eftir áföll/gagnatap. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>fylgi tölvuöryggisreglum fyrirtækisins við skráningu og umsýslu gagna.</i> <i>þekki lög og reglur um tölvuöryggi og meðferð upplýsinga og get fylgt þeim.</i> <i>get aðstoðað samstarfsmenn mína við endurheimt gagna eftir gagnatap.</i> 				

Stjórnun upplýsinga	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Sýnir grunnskilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp.	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Beitir viðeigandi öryggisreglum við dreifingu og geymslu trúnaðargagna og/eða viðkvæmra upplýsinga. • Skipuleggur með nákvæmum og áreiðanlegum hætti upplýsingar sem skipta máli í eigin starfi þannig að auðvelt sé að nálgast þær síðar. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>nota helstu lög og reglur um tölvuöryggi og meðferð upplýsinga.</i> • <i>þekki hvernig öruggri varðveislu og miðlun gagna er best háttað.</i> • <i>get notað fjölbreyttar leiðir til upplýsingaöflunar.</i> • <i>skipulegg upplýsingar sem skipta máli þannig að auðvelt sé að nálgast þær fyrir aðra en mig.</i> • <i>fylgi öryggisviðmiðum fyrirtækisins við dreifingu og geymslu viðkvæmra ganga og trúnaðarupplýsinga og afhendi þau ekki hverjum sem er.</i> • <i>kann að stýra aðgangi að viðkvæmum gögnum sem ég hef umsjón með.</i> • <i>get fylgt vinnulagi fyrirtækisins um vistun gagna, vistað á viðeigandi formi og búið til svæði, möppur og undirmöppur eftir því sem við á.</i> 				
Natni og nákvæmni	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Fylgir fyrirmælum/ábendingum sem ekki eru augljósar	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Samþykkir hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær. • Óskar eftir umsögnum annarra á eigin vinnu. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>er opin/n fyrir nýjungum og er til í að prófa nýjar leiðir/aðferðir, s.s. hugbúnað, ef ástæða er til.</i> • <i>hika ekki við að biðja aðra um að yfirfara vinnu mína og gefa góð ráð.</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> Kynnir sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>legg mig fram um það við undirbúning verkefna að kynna mér fjölbreyttar upplýsingar og að taka tillit til hugmynda og óska þeirra sem kunna að hafa hagsmuna að gæta.</i> 				
Notkun upplýsingatækni	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 4 – Hefur mikla þekkingu og færni og getur tekist á við ný eða flókin verkefni. Leiðbeinir öðrum.	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Hjálpar öðrum að nota hugbúnað á ákjósanlegan hátt til að ná fram tilætluðum árangri. Notar og/eða breytir eiginleikum flókens hugbúnaðar til að framkvæma/ljúka verki. Notar flókinn búnað til að ná markmiðum á árangursríkan hátt. Tileinkar sér nýjustu upplýsingatækni sem er fyrirséð að muni gagnast til að ná markmiðum. Útbúa leiðbeiningar um notkun upplýsingatækni fyrir aðra starfsmenn 	<ul style="list-style-type: none"> <i>hef góða yfirsýn yfir helstu kerfi og miðla sem notuð eru við hýsingu og þá tækni sem notuð eru á vinnustaðnum.</i> <i>hef það hlutverk innan fyrirtækisins að hjálpa samstarfsfólki að nota stýrikerfi, notendahugbúnað, gagnasöfn og vefmiðla og legg mig fram um að setja flókna hluti fram á skýran og einfaldan hátt.</i> <i>útbý leiðbeiningar fyrir mitt samstarfsfólk.</i> <i>kann skil á þeim hugbúnaði og skýjalausnum sem helst eru í notkun á hverjum tíma.</i> <i>get beitt flóknum aðgerðum í helstu notendaforritum.</i> <i>get lagað algengustu vandamál í sambandi við tölvubúnað, s.s. að tengja prentara, stilla skjái og að tengjast neti.</i> <i>geri mér grein fyrir að framþróun á sér stað í upplýsingatækni og á auðvelt með að tileinka mér nýjungar sem geta gagnast í starfi ásamt því að kenna samstarfsfólki að nýta sér þær.</i> <i>nota ávallt þann hugbúnað sem er viðeigandi við úrvinnslu upplýsinga/gagna hverju sinni, jafnvel þótt hann sé flókinn í notkun.</i> <i>get í sumum tilfellum gert smávægilegar breytingar á hugbúnaðinum ef þörf er á til að ljúka verki.</i> 				

Ritunarfærni	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1 – Miðlar einföldum upplýsingum á skýran hátt	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Skrifar stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf). • Skrifar skýran texta, notar rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki. • Hefur skrifleg samskipti á viðeigandi hátt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>get skrifað stuttan og læsilegan texta sem er málfræðilega réttur.</i> • <i>er fullfær um að skrifa tölvupósta og stöðluð bréf til samstarfsfólks og samstarfsaðila um málefni starfsins.</i> • <i>á auðvelt með að miðla upplýsingum til samstarfsmanna minna.</i> 				
Öryggisvitund	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 – Stuðlar að aukinni öryggisvitund	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu. • Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem eru öðrum ekki augljósar. • Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>hvet samstarfsfólk mitt til að umgangast tölvur og hugbúnað með öruggum hætti svo draga megi úr líkum á stuldi og innbrotum í tölvukerfi.</i> • <i>kem auga á aðstæður þar sem öryggi viðkvæmra upplýsinga gæti verið ótryggt og læt vita af því.</i> 				

Skilningur á starfseminni	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1 - Skilur og notar formlega/skráða verkferla	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri. • Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>skil og nota skráða verkferla t.d. þegar ég vinn með persónuupplýsingar og viðkvæm gögn.</i> • <i>held skrá um helstu verkefni og verkferla.</i> • <i>get nálgast verkferla til að leysa vandamál hratt og örugglega.</i> 				
Frumkvæði	<i>Nákvæmari lýsing á hæfniþætti</i>	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir	<i>Ég ...</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér. • Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál. • Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>hef yfirsýn yfir verkefni minnar einingar/deildar og hef frumkvæði að því að taka að mér aðkallandi verkefni sem ég ræð við svo sem að aðlaga hugbúnað og tölvukerfi að þörfum notenda.</i> • <i>kynni mér mögulegar lausnir á vandamálum með sjálfstæðri upplýsingaöflun og get nýtt mér þær við lausn tæknimála.</i> • <i>gefst ekki upp við að finna lausnir þegar vandamál koma upp.</i> 				

Viðauki

Hrísltafla
Skilgreining starfsins

Hríslista

Hæfniviðmið námsins	Námskeið 1 Almenn starfshæfni	Námskeið 2 Samskipti og þjónusta	Námskeið 3 Upplýsingatækni, miðlar, gögn og hugbúnaður
- Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á vinnubrögðum, verkferlum, lögum og reglum sem varða öryggi upplýsingakerfa og meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga.	X		X
- Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á helstu kerfum og miðlum sem notuð eru við hýsingu og miðlun rafrænna upplýsinga að því marki sem starfið krefst.	X		X
- Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að nota algengar hugbúnaðarlausnir við vinnu með rafrænar upplýsingar á ýmiskonar miðlum.			X
-			
Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að aðstoða samstarfsfólk/viðskiptavinum við notkun upplýsingatækni í algengum verkefnum.	X	X	
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að vinna með rafræn gögn á ýmiskonar miðlum, í samræmi við umfang starfsins.			X
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að sinna einfaldri aðlögun hugbúnaðar og tölvukerfa að þörfum notenda.	X		X
- Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að vinna með persónuupplýsingar og gögn í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.	X		X

Skilgreining starfsins

Samkvæmt starfaprófil

Kjarni starfs

Starfsmaður við upplýsingatækni starfar á fjölbreyttum vettvangi bæði hjá einkafyrirtækjum og stofnunum við aðstoð vegna upplýsingatækni og umsýslu/aðlögunar gagna. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn. Starfsmaðurinn nýtir helstu hugbúnaðarlausnir til að uppfæra, hýsa og miðla efni á mismunandi formi á vefmiðlum, í gagnagrunnum og skráakerfum fyrirtækja. Hann aðstoðar samstarfsfólk í ýmsum verkefnum tengdum upplýsingatækni til dæmis við að flytja gögn á milli kerfa og af einu formi á annað. Starfsmaðurinn sér um ýmsar breytingar á stillingum kerfa og framkvæmir aðrar aðgerðir í samræmi við sitt verkvið. Hann vinnur samkvæmt verklagi um öryggi upplýsingakerfa og tryggir að meðferð, birting og hýsing upplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Viðfangsefni starfsins

Helstu verkefni starfsmanns í upplýsingatækni eru að veita almenna tæknilega aðstoð, stýra aðgengi að gögnum í skráakerfi eftir því sem við á, viðhalda heimasíðum (t.d. laga brotna tengla, setja inn efni, lagfæra töflur og stilla myndefni), uppfæra og miðla upplýsingum á vefmiðlum, útbúa birtingarhæf gögn fyrir vefmiðla, viðhalda og uppfæra upplýsingar í gagnagrunnum, flytja gögn á milli kerfa (e. import/export), gera gagnaskjöl (t.d. CSV skjöl) og umbreyta skjölum á milli skráarforma. Starfsmaður í upplýsingatækni þarf að hafa góða innsýn í upplýsingatækni á hverjum tíma og viðhalda stöðugt þekkingu sinni. Honum ber að beina verkefnum sem ekki eru á hans valdi til viðeigandi sérfræðinga.

Önnur atriði

Starfsmaður í upplýsingatækni þarf að hafa góða innsýn í upplýsingatækni á hverjum tíma og viðhalda stöðugt þekkingu sinni.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI