



# STARFAPRÓFÍLL FERÐAÞJÓNN

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Ferðapjónn 11-17-03-001.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófíl eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðsluneti suðurlands.

**Í stýri hópi sátu aðilar frá:**

Fræðsluneti Suðurlands, MK, FSU, Markaðsstofu Suðurlands, Stéttarfélagum á Suðurlandi, Hótel Freysnesi, Hótel Smáratúni Fljótshlíð, Hótel Smyrlabjörgum, Hótel Hala og Icelandair Hótel Klaustri.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Ferðapjónn

## Kjarni starfsins

Ferðapjónn starfar á hótél og gistiheimilum og sinnir þar mismunandi verkefnum og þarf ávallt að hafa ólíkar þarfir gesta í huga. Meginviðfangsefni ferðapjóns er móttaka gesta, upplýsingagjöf til þeirra ásamt annarri þjónustu sem inna þarf af hendi á hótélum og gistiheimilum, svo sem einföld matargerð, val á vínnum og framreiðsla. Ferðapjónn vinnur undir stjórn hótélstjóra eða sambærilegs stjórnanda. Hann fylgir verkferlum í hvívetna en þarf á sama tíma að vera sjálfstæður í starfi til að geta mætt breytilegum þörfum gesta og fyrirtækis. Ferðapjónn ber ábyrgð á að skipuleggja sig og forgangsraða verkefnum eftir gildandi verklagi á hverjum stað. Starfinu fylgja mikil samskipti við gesti, samstarfsfólk og samstarfsaðila. Góð tungumálakunnátta er nauðsynleg í starfinu.

## Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni	
<b>Matvælaumsjón</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aðstoð við birgðaumsjón og innkaup</li><li>- Aðstoð við matseld og framsetningu</li><li>- Framreiðsla</li><li>- Frágangur og geymsla á matvælum</li><li>- Taka á móti pöntunum (borð – matseðill)</li><li>- Undirbúningur og frágangur í matsal</li><li>- Vörumóttaka</li></ul>	<b>Móttaka gesta</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bókanir og inn- og útskráning gesta</li><li>- Fjármálaumsýsla</li><li>- Móttaka gesta og upplýsingagjöf</li><li>- Sala á vöru og þjónustu</li><li>- Símsvörun</li><li>- Söfnun upplýsinga um framboð á ferðapjónustu á svæðinu/landinu</li><li>- Veita grunnupplýsingar um landafræði Íslands</li><li>- Veita staðbundna leiðsögn</li></ul>
<b>Hússtjórn (housekeeping)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eftirlit með hreinlæti</li><li>- Frágangur og þrif á húsnæði og tækjum</li><li>- Miðlun upplýsinga milli starfsfólks</li><li>- Móttaka nýliða</li><li>- Móttaka og úrlausn kvartana (fyrirspurnir gesta)</li><li>- Þrif á göngum og sameiginlegu rými</li><li>- Umsjón og þrif á herbergjum</li><li>- Umsjón með tækjum og búnaði</li></ul>	

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Ábyrg nýting	2
Jafnréttisvitund	2
Samvinna	3
Starfsþróun og færniefning	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	3
Aðlögunarhæfni	2
Árangursrík samskipti	3
Mat og lausnir	2
Skipulag og áætlanir	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	2
Fjölmenningarfærni	2
Gæðavitund	3
Notkun upplýsingatækni	3
Sjálfsstjórn	2
Sjálfstraust	2
Skilningur á starfseminni	3
Tímastjórnun og forgangsröðun	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Þrautsegja/Seigla	2
Frumkvæði	3

## Hæfnikröfur starfsins

### Aðlögunarhæfni

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

#### Þrep 2

##### Lagar sig að aðstæðum

- 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.

### Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum..

*\*Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

#### Þrep 2

##### Fylgist með notkun verðmæta

- 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.

### Árangursrík samskipti

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.

*(Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).*

#### Þrep 3

##### Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.
- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

## Jafnréttisvitund

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn\* við margskonar aðstæður.

*\*T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.*

### Þrep 2

#### Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

- 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, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- 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.

## Mat og lausnir

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

### Þrep 2

#### Samþættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- 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 orsakabætti.
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að veга og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 3

#### Eflir samvinnu

- Tryggir að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín.
- Leggur sig fram við að samstaða náist.
- Hrósar og viðurkennir framlag samstarfsmanna.
- Gagnrýnir á uppbyggilegan hátt.
- Aðstoðar samstarfsmenn eftir bestu getu.
- Stuðlar að réttlátri verkaskiptingu.
- Greinir styrkleika samstarfsmanna.
- Tryggir að tilgangur og markmið hóps séu skýr.

## Skipulag og áætlanir

Próar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

### Þrep 2

#### Skipuleggur verk hóps

- 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.

## Starfsþróun og færniefning

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.

### Þrep 2

#### Leitar uppi námstækifæri

- Safnar upplýsingum úr ýmsum áttum til að skilgreina eigin styrkleika og veikleika í núverandi starfi.
- Skilgreinir og skipuleggur eigin símenntun í tengslum við þarfir fyrir þróun í núverandi starfi.
- Gerir áætlun til að ná námsmarkmiðum sínum.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.

## Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum\* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt.

\*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

### Þrep 3

#### Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum

- Leggur gagnrýnið mat á heimildir til að sannprófa áreiðanleika þeirra.
- Leitar eftir sérþekkingu þegar þörf er á, til þess að glöggva sig á og bera saman upplýsingar eða til þess að skýra verkefni.
- Nýtir möguleika tækninnar til hins ýtrasta við öflun upplýsinga.
- Vinnur hratt úr miklu magni af upplýsingum og áttar sig á hvort þær skipta máli eða ekki.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 2

#### Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál

- 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.

## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

### Þrep 3

#### Stuðlar að aukinni öryggisvitund

- 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.



## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 2

#### Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávík 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.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

### Þrep 2

#### Ræður við hóflega streitu/álag

- Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja)

## Fjölmenningsfærni

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

### Þrep 2

#### Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu

- Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um mismun.
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna.
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar.
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað.
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni.

## Frumkvæði

Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

### Þrep 3

#### Tekst á við aðsteðjandi úrlausnarefni

- Tekur af skarið/grípur til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda.
- Nýtir sér fyrirsjáanleg sóknarfæri.
- Leggur til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.
- Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

## Gæðavitund

Fylgir ferlum, tryggir gæðaniðurstöðu, tekur frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekur eðlilega athygli á þeim.

### Þrep 3

#### Fylgist með og þjálfar aðra til þess að fara eftir gæðaviðmiðum

- Gjörþekkir gæðastefnu og ferla fyrirtækisins.
- Fylgist með vinnu annarra til þess að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.

## Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

### Þrep 3

#### Hefur yfirgripsmikla þekkingu og getur leyst fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit til að skapa ákjósanlega afurð.
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri.
- Aðlagar viðmót vinnuumhverfis og forrita að eigin þörfum.
- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti.



## Þrautsegja/seigla

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

### Þrep 2

#### Vinnur af skilvirkni í aðstæðum þar sem krefjandi verkefni koma fram án fyrirvara

- Er virkur og heldur yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkir eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gerir viðeigandi breytingar).
- Hefur raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum en tekur einnig tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.
- Sýnir skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og hagar sér í samræmi við það.
- Tekur skref í átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum/erfiðleikum.

## Sjálfsstjórn

Íhugar reynslu sína til þess að bæta frammistöðu sína stöðugt.

### Þrep 2

#### Er jákvæður og tekst á við erfiðleika

- Tekst á við erfiðleika og breytingar með því að endurskoða kringumstæður.
- Fyllist orku eftir að hafa tekist á við meiriháttar hindranir.
- Nálgast nýjar kringumstæður með jákvæðu viðhorfi, þrátt fyrir að fyrri reynsla hafi valdið vonbrigðum.

## Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 2

#### Sýnir sjálfstraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðanir og ákvarðanir þegar þær eru dregnar í efa.
- Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi.
- Óskar eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræðir þær.

## Skilningur á starfseminni

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

### Þrep 3

#### Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggi á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana.
- Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu.
- Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins.

## Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Þrep 2

#### Forgangsráðar verkefnum í samræmi við ætlaðan árangur

- Segir „nei“ við beiðnum þegar þess þarf eða biður um nýja forgangsröðun til að geta orðið við beiðninni ( hverju á að sleppa eða seinka í staðinn).
- Heldur áætlan, sker niður umræður eða verkefni ef nauðsyn ber til.
- Felur öðrum verkefni ef á þarf að halda.
- Samhæfir vinnu, félagslíf og einkalíf.
- Skipuleggur ferðatíma til og frá funda til þess að tryggja stundvísi.
- Setur sér markmið og skipuleggur tíma sinn til þess að ná þeim.
- Ber virðingu fyrir tíma annarra.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 3

#### Veitir umfram þjónustu

- Leitar leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).
- Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.
- Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.
- Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina ("Að vera skrefinu á undan").





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI