



# STARFAPRÓFÍLL DEILDARSTJÓRI Í MÓTTÖKU

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Deildarstjóri í móttöku 99-18-04-001.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófíl eru almennt á þrepi 4 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Háskóla Íslands í tengslum við verkefni um þróun fagháskólanáms á sviði hagnýtrar ferðaþjónustu er samstarfsverkefni Háskólans á Hólum, Ferðamálastólans Íslands/MK, Háskólafélags Suðurlands og Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins/Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Háskólanum á Hólum, Ferðamálastólannum í Kópavogi, Hótel Örk, Icelandair Hótel Klaustur og Icelandair Hótel Reykjavík Marina.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Deildarstjóri í móttöku

## Kjarni starfsins

Tilgangur starfs deildarstjóra í móttöku er að fara með yfirstjórn og ábyrgð á starfsemi og rekstri gestamóttöku gististaða. Meginviðfangsefni starfsins er gerð rekstraráætlunar og skipulagning aðgerða til að hún standist, starfsmannamál gestamóttöku, gæðastýring og eftirlit og þróun verkferla til að bæta starfshætti og þjónustu. Deildarstjóri þarf í starfi sínu að vera sveigjanlegur, úrræðagóður og hafa ríka þjónustulund til að geta brugðist við fjölbreyttum aðstæðum hverju sinni. Starfinu fylgir mikil samskipti við gesti af ólíkum þjóðernum og mismunandi menningarheimum. Deildarstjóri í móttöku vinnur náið með öðrum deildum og stjórnendum. Næsti yfirmaður er hótélstjóri/framkvæmdarstjóri.

## Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni
<b>Starfsmannamál</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Auglýsir eftir starfsfólki.</li><li>- Tekur ráðningaviðtöl og gerir ráðningarsamninga við nýtt starfsfólk.</li><li>- Tekur starfsmannasamtöl og hvetur starfsfólk til að sækja sér símenntun.</li><li>- Sér til þess að allir starfsmenn gestamóttöku fái viðeigandi þjálfun og fræðslu.</li></ul>
<b>Rekstur móttöku</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sinnir skýrslugerð s.s. skýrslur til ytri aðila, annarra deilda.</li><li>- Sér um að bókanir og fyrirspurnir sem berast séu meðhöndlaðar samkvæmt reglum og hefur umsjón með úrvinnslu kvartana og samskiptum við krefjandi gesti.</li><li>- Sinnir stefnumótun, markaðsmálum og gerð verkferla.</li><li>- Sinnir og ber ábyrgð á innkaupum og birgðahaldi sem og á uppgjöri sem unnin eru af öðrum starfsmönnum gestamóttöku.</li><li>- Sér um verðstýringu, s.s. koma að ákvörðunum um tilboð, afslætti og fl.</li><li>- Fer yfir dagbók síðasta sólarhrings.</li><li>- Annast viðburði og úthlutar verkefnum.</li></ul>
<b>Samskipti</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Á samskipti við starfsfólk móttöku og úrlausn daglegra mála.</li><li>- Á samskipti við aðrar deildir.</li><li>- Á samskipti við stjórnendur.</li><li>- Á samskipti við gesti og um úrlausn mála er upp koma í sambandi við þá.</li><li>- Á samskipti við leiðsögumenn og aðra ferðaskipuleggiendur.</li><li>- Á samskipti við hagsmunaaðila.</li><li>- Heldur stöðufundi með viðkomandi deildum.</li></ul>
<b>Gæðamál</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sér til þess að framfylgja gæðastöðlum vinnustaðarins, s.s. er varða klæðnað og framkomu starfsfólks.</li><li>- Sér um að samstillast allar deildir, sjá til þess að allt virki til þess að hægt sé að veita sem besta þjónustu og upplifun.</li><li>- Sér til þess að unnið sé eftir gildum fyrirtækisins og er í stöðugum samskiptum við allar deildir og stjórnendur.</li><li>- Sér til þess að starfsfólk í gestamóttöku veiti ferðamönnum áreiðanlegar og réttar upplýsingar, s.s. hvar er hægt að finna upplýsingar um færð og veður.</li><li>- Sér til þess að starfsfólk vinni eftir gildandi lögum og reglum.</li></ul>

## Önnur lykilatriði

Deildarstjóri í móttöku þarf að gæta trúnaðar bæði gagnvart gestum og vinnustaðnum og skrifar undir ákvæði um þagnarskyldu. Hann þarf að hafa gilt skyndihjálparskírteini.



## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	4
Árangursrík samskipti	5
Jafnréttisvitund	4
Mat og lausnir	4
Samvinna	5
Skipulag og áætlanir	5
Starfsþróun og færniefning	4
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	5
Vinnusiðferði og gildi	5
Öryggisvitund	4
Að vinna undir álagi	5
Aðstoð við starfsþróun annarra	4
Fjölmeningarfærni	4
Gæðavitund	3
Rekstrarleg sjónarmið	3
Tímastjórnun og forgangsröðun	4
Úrlausn ágreinings	5
Viðskiptavinurinn í brennidepli	5
Árangursstjórnun	4
Þekking á starfsumhverfinu	4
Teymisstjórnun	6
Mannaráðningar og val	4

## 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 4

##### Aðlagar skipulag og áætlanir

- Aðlagar verkáætlanir til að mæta nýjum kröfum eða nýrri forgangs röðun.
- Endurskoðar markmið verkefna þegar kringumstæður krefjast þess.

### 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 4

##### Metur skilvirkni í notkun verðmæta

- Metur skilvirkni í útdeilingu verðmæta og aðlagar í samræmi við þörf.
- Bendir á skort (t.d. hráefnisskort eða mannaflsskort) sem hefur áhrif á skilvirkni starfseminnar.
- Þróar aðferðir til að takast á við útdeilingu og öflun verðmæta.
- Innleiðir verkferla sem auka gæði við áætlanagerð, eftirlit og ákvarðanatöku.
- Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útdeilingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra.
- Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmætanotkunar.

### Árangursrík samskipti

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

*(Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).*

#### Þrep 5

##### Hefur samskipti á hnitmiðaðan hátt

- Fylgist með upplýsingum og skilaboðum í umhverfinu og notar til að bæta samskipti.
- Notar hnitmiðuð tjáskipti til að ná ákveðnum markmiðum.
- Notar ýmis tækifæri og fjölbreytta tjáningarmiðla til að efla samræður og stuðla að sameiginlegum skilningi og samstöðu.

## 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 4

#### Þróar starfshætti, stefnu og verklagsreglur sem gera ráð fyrir fjölbreytni

- Kemur á fordómalausni og hlutlægu ferli t.d. við ráðningar eða úthlutun verkefna.
- Velur starfsfólk á markvissan hátt sem hefur fjölbreyttan bakgrunn.
- Gerir ráð fyrir og kemur til móts við mismunandi bakgrunn og aðstæður fólks við ýmsar aðstæður á vinnustað.
- Kemur á þjálfunaráætlunum sem hafa það að markmiði að auka umburðarlyndi og draga úr fordómum.
- Kemur á fót vinnuhópum sem endurspegla fjölbreytni á vinnustaðnum.
- Kemur að þjálfun sem miðar að því að efla menningar- og jafnréttisvitund starfsmanna.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 4

#### Greinir og tekst á við margræðni

- Spáir fyrir um langtímaáhrif tillagna, afstöðu, aðferða og lausna, sem ekki hafa verið framkvæmdar.
- Sýnir góða dómgreind við nýjar aðstæður þó svo leiðsögn skorti.
- Greinir og leggur mat á tækifæri og ógnanir við framsetningu valkosta og tillagna.
- Veitir lykilmál nýjar upplýsingar og tölur á skýran hátt til þess að efla skilning þeirra og bæta ákvarðanatökur.
- Greinir vandamál byggð á fjölda atriða, sem sum eru margræð eða erfitt er að skilgreina.
- Bendir á og leggur fram óhefðbundnar lausnir, þ.m.t. sumar án fordæma.
- Beitir viðmiðum og ferlum sem gefa ráðrúm til frjálsræðis og túlkunar.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 5

#### Brúar bilið milli teyma

- Stuðlar að samstarfi milli teyma í þeim tilgangi að ná sameiginlegum markmiðum.
- Skapar tækifæri fyrir hópa til að vinna saman og kynnast, í þeim tilgangi að flýta fyrir því að markmiðum fyrirtækisins verði náð.
- Setur fram áætlanir sem styðja við víðtæk markmið fyrirtækisins.
- Myndar þverfagleg teymi til að leysa vandamál.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 5

#### Skipuleggur margþætt og flókin verkefni

- Greinir og forgangsraðar verðmætum þvert á verkefni.
- Tryggir að verkefni séu ekki tvíunnin.
- Tryggir að til staðar séu kerfi til að fylgjast með og meta framvindu verks og nýtingu verðmæta.
- Tryggir þá samræmingu sem þörf er á milli tengdra verkefna.
- Tryggir að niðurstöður séu metnar.

## Starfsþróun og færniefling

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

### Þrep 4

#### Útvíkkar eigin færni í núverandi starfi

- Er skrefi á undan þróun í eigin starfsumhverfi og veit hvaða þekkingarkröfur verða gerðar í nánustu framtíð.
- Sækist eftir ögrandi reynslu þar sem reynir meira á en gerð er krafa um, til þess að efla sig á viðkomandi sviði.
- Tekur markvisst þátt í námi sem ekki er augljóslega tengt núverandi starfi en sem mun að lokum hafa veruleg áhrif á núverandi starf vegna tengsla sem myndast og inntaks sem nýtist.



## 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 5

#### Dregur ályktanir byggðar á sérhæfðum og tækilegum atriðum

- Dregur saman, túlkar og samræmir upplýsingar á árangursríkan hátt, sem fengnar eru frá mörgum aðilum.
- Túlkar upplýsingar til að fá rökrétta niðurstöðu og/eða til að greina mikilvæga stefnu eða mynstur.
- Nær fram torfengnum upplýsingum með því að vera háttvís og útsjónarsamur.
- Dregur ályktanir í flóknum málum byggðar á almennri þekkingu og samhengi upplýsinganna.
- Aðstoðar aðra við að bera saman og lesa í mikilvægar upplýsingar.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

### Þrep 5

#### Mótar gildi og siðareglur á vinnustað

- Leikur lykilhlutverk í mótun gilda og siðferðisreglna á vinnustað með því að skilgreina þær, ræða þær og útskýra með dæmum við hvert tækifæri sem gefst.
- Tryggir að viðmið og öryggisráðstafanir séu í lagi til að vernda trúverðugleika fyrirtækisins. (t.d. um meðferð persónuupplýsinga eða reglur um reikningskil).

## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.

### Þrep 4

#### Innleiðir verklagsreglur um öryggi og hollustuhætti

- Kemur auga á varhugaverða eða mögulega hættulega þætti í starfseminni og bætir úr þeim.
- Leggur áherslu á mikilvægi traustra og öruggra vinnubragða með því að miðla reglulega upplýsingum um öruggt verklag.
- Rannsakar óhöpp (og "næstum því óhöpp") fljótt og vel, sýnir fram á vilja til að upplýsa og takast á við undirliggjandi orsakir.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

### Þrep 5

#### Aðstoðar aðra við að takast á við streitu

- Hjálpar öðrum að halda ró sinni við streituvaldandi aðstæður en heldur á sama tíma eigin árvekni og orku.
- Fylgist með álagi í umhverfinu og bregst við ef þörf er á til að viðhalda skilvirkni (t.d. bætir við auknum mannafla).
- Stuðlar að umræðu um álag á vinnustað og leiðir til að takast á við það.
- Hjálpar öðrum að takast á við streitu (t.d. með því að vinna saman að verkefnum eða með því að endurskoða skiptingu ábyrgðar).

## Aðstoð við starfsþróun annarra

Hlúir að starfsþróun samstarfsmanna með því að skapa uppbyggilegar aðstæður/andrúmsloft til náms.

### Þrep 4

#### Tryggir stöðuga þróun og nám

- Styður starfsmenn til að efla þá til náms.
- Setur saman hópa með mismunandi styrkleika/hæfni og stuðlar að jafningjanámi.
- Greinir hæfileika hjá efnilegum starfsmönnum og gefur þeim tækifæri til markvissrar starfsþróunar.
- Tryggir að farið sé yfir mál og af þeim sé dreginn lærdómur.

## Fjölmeningarfærni

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

### Þrep 4

#### Þróar aðferðir, stefnu og ferla sem gera ráð fyrir fjölmeningu

- Kemur á fordómalaus ferli við ráðningar.
- Ræður, á markvissan hátt, starfsfólk með ólíkan bakgrunn.
- Stýrir ferli ráðninga þannig að það taki mið af ólíkum siðvenjum.
- Kemur á þjálfun til þess að bæta fjölmeningalega færni starfsmanna.
- Kemur á vinnuhópum sem endurspeglar fjölbreytni á vinnustaðnum.

## 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.
- Fer yfir vinnu annarra til þess að fullvissa sig um að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.

## Rekstrarleg sjónarmið

Notar skilning á ferlum, afkomu og öðrum rekstrarlegum málefnum til að bæta frammistöðu fyrirtækisins.

### Þrep 3

#### Hefur yfirgripsmikla þekkingu á rekstri og mótar lausnir

- Sýnir ítarlegan skilning á því hvernig eigið framlag/starfssvið er verðmætt fyrir fyrirtækið.
- Tekur ákvarðanir sem eru greinilega tengdar starfsstefnu/viðskiptastefnu, (t.d. byggir upp viðskiptahugmynd til að leggja fram eða tekur á markaðssjónarmiðum).
- Mótar ýrtruðu tillögur til að bæta þjónustu/vörur á sviðinu til lengri tíma litið og í víðara samhengi.
- Aðlagar starfsemi á eigin sviði að heildarstefnu fyrirtækisins.

## Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Þrep 4

#### Styður teymið í að ná jafnvægi á milli aðkallandi og stefnumarkandi aðgerða

- Notar tíma og orku, bæði eigin og annarra á faglegan og hagkvæman hátt.
- Skipuleggur tíma sinn vandlega og greinir fagmannlega á milli verkefna þegar þörf er á forgangsröðun, oft með því að hagræða innan víðs tímaramma.
- Tekur tillit til tímaramma (skammtíma/langtíma) á meðan fjölbreyttum verkefnum er sinnt.
- Tekur meðvitaða ákvörðun um hvað skuli takast á við næst með tilliti til hvaða markmiðum deildin vill ná og hvað er mikilvægast.

## Úrlausn ágreinings

Viðurkennir að ágreiningur af ýmsum toga getur komið upp og beitir sér á viðeigandi hátt til að miðla málum í átt að úrlausn.

### Þrep 5

#### Leysir úr deilum hagsmunaaðila

- Semur um framkvæmanlegar lausnir á deilum/ágreiningi bæði við hópa innan og utan vinnustaðar.
- Fær samþykki frá deiluaðilum til að setja í framkvæmd þær lausnir sem lagðar hafa verið til.
- Grípur inn í þróun mála og byggir á eigin gagnasöfnun og upplýsingum frá báðum aðilum en forðast að hlusta á orðróm, slúður eða persónulegar skoðanir og gildi.
- Aðstoðar aðra við að leysa úr siðferðilegum álitamálum.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 5

#### Tryggir framúrskarandi þjónustu til frambúðar

- Metur kerfisbundið ógnanir og tækifæri sem snerta þjónustu við viðskiptavinum, bæði sem eru í uppsiglingu og til lengri tíma litið.
- Ákvarðar stefnu í viðskiptaráðgjöf til að mæta sem best framtíðarþörfum viðskiptavanna.
- Vaktar, metur og endurnýjar eftir þörfum þjónustulíkan fyrir viðskiptavinum og þjónustustaðla.

## Árangursstjórnun

Skipuleggur tíma, vinnu og auðlindir til að ná markmiðum á sem árangursríkastan og hagkvæmastan hátt.

### Þrep 4

#### Kemur markmiðum fyrirtækis/stofnunar í framkvæmd

- Tryggir og úthlutar auðlindum til þess að skipulagsheildin nái markmiðum sínum.
- Setur metnaðarfull en raunhæf markmið fyrir eigið starfssvið.
- Ýtir undir að tekin sé ábyrg áhætta til að ná tilætluðum árangri.
- Felur starfsfólki ábyrgð, þar sem við á, fremur en að taka stjórnina eða hlutast til um atriði sem starfsfólkið er fært um að höndla.

## Þekking á starfsumhverfinu

Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum skyldum starfsgreinum.

### Þrep 4

#### Getur tekist á við nýjar og óvæntar aðstæður sem upp koma í starfsumhverfinu og leiðbeint öðrum

- Sýnir ítarlega þekkingu á starfsemi fyrirtækisins.
- Notfærir sér þekkingu á starfsumhverfinu til að staðsetja vöru gegn samkeppnisaðilum og gagnvart þörfum viðskiptavina.
- Segir frá starfseminni á vörusýningum, námskeiðum eða ráðstefnum.

## Teymisstjórnun

Tekur að sér leiðtoga hlutverk til að hjálpa öðrum að ná framúrskarandi árangri.

### Þrep 6

#### Fyllir liðsmenn teymis andagift

- Stuðlar að krafti, bjartsýni og áhuga hjá liðsmönnum teymis.
- Skapar umhverfi þar sem liðsmenn teymis reyna stöðugt að gera betur og auka afköst.

## Mannaráðningar og val

Veitir ráðgjöf og þjónustu í tengslum við starfsmannaval og ráðningar, svo sem við að finna og laða að hentugt starfsfólk, meta starfsumsóknir, taka viðtöl og sjá um ráðningarferli umsækjenda.

### Þrep 4

#### Aðlagar ráðningar- og valferla eftir þörfum

- Semur um eða ákvarðar laun og reynir að finna jafnvægi á milli hagsmuna vinnuveitandans og þarfarinnar á því að ráða í stöðuna.
- Greinir hæfnikröfur fyrir stöðuna til að finna út viðmið fyrir val umsækjenda.
- Nýtir sér viðeigandi aðferðir til að finna starfsfólk (t.d. auglýsingar, atvinnusýningar, tengslamyndun o.s.frv.) til að tryggja að ávallt séu til staðar áhugasamir, hæfir umsækjendur.
- Finnur aðferðir við val og mat sem tryggja skilvirka, árangursríka og sanngjarna ferla við mat á umsækjendum.
- Velur milli hæfra umsækjenda með því að greina upplýsingar, sem fengist hafa í matsferlinu, og sannreynir að þeir henti stöðunni og þörfum skipulagsheildarinnar.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI