



STARFAPRÓFÍLL ÞJÓNUSTA Í VEITINGASAL

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Þjónusta í veitingasal 18-19-04-003.

Hæfniprep:

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

Greining og samstarf:

Starfaprófill var unninn af SÍMEY.

Stýrihópur: Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Einingu-löju, Félagi verslunar- og skrifstofufólks Akureyri og nágrenni (FVSA) Icelandair hotel, KEAhotel og Strikinú/Bryggjan.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2019, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Þjónusta í veitingasal

Kjarni starfsins

Tilgangur starfs við þjónustu í veitingasal er að taka á móti gestum, veita þeim viðeigandi þjónustu og stuðla að jákvæðri upplifun og ánægju þeirra. Starfsmaður við þjónustu í veitingasal veitir upplýsingar um vöruframboð fyrirtækisins í mat og drykk, tekur við pöntunum og þjónar viðskiptavinum til borðs. Hann vinnur eftir stefnu og gæðaviðmiðum fyrirtækisins undir leiðsögn og umsjón faglærðra starfsmanna og/eða yfirmanna.

Starfsmaður við þjónustu í veitingasal er andlit fyrirtækisins gagnvart gestum. Hann miðlar upplýsingum til samstarfsfólks, yfirmanna og viðskiptavina. Hann gætir jafnræðis og þjónustar fólk af mismunandi menningarlegum uppruna af fagmennsku. Starfið getur verið bæði líkamlega og andlega krefjandi. Starfið er oftast vaktavinna og vinnudagar geta verið langir.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

Undirbúningur og afgreiðsla

- Undirbúningur og frágangur í sal til dæmis uppröðun, dúkun borða, borðlagning, uppstólun og þrif
- Móttaka gesta og upplýsingagjöf á staðnum eða í síma
- Kynning á mat og drykk/eða þjónustu
- Móttaka einfaldra borðapantana á staðnum eða í síma
- Val á viðeigandi borðbúnaði samkvæmt matseðli
- Umsjón með tækjum/búnaði, svo sem gos-og bjórdælum, kælum og áhöldum á bar
- Eftirlit með birgðastöðu og láta vita ef eitthvað vantar
- Móttaka og frágangur á vörum
- Undirbúningur á bar
- Hreinsun á borðum, svo sem að halda borðum snyrtilegum á meðan borðhaldi stendur og eftir að borðhaldi lýkur
- Tiltekt og þrif á vinnumhverfi

Þjónusta við gesti

- Móttaka á pöntunum af matseðli og drykkjarseðli
- Ráðleggingar til viðskiptavina um kaup á víni með mat til viðskiptavina
- Gerð drykkja af drykkjarseðli
- Framreiðsla, svo sem leggja á borð og bera fram mat og drykk
- Sala, til dæmis. bjóða áfyllingar og eftirrætti

Samskipti

- Fjármálaumsýsla, svo sem móttaka greiðslna og uppgjör
- Móttaka og úrlausn kvartana viðskiptavina
- Miðlun upplýsinga til starfsfólks

Önnur lykilatriði

Starfsmaður við þjónustu í sal er fær um að veita fyrstu hjálp, veit um öryggisbúnað og kann flóttaleiðir þegar hættu ber að höndum. Hann er bundinn trúnaði gagnvart gestum og samstarfsaðilum.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	2
Að vinna undir álagi	2
Fjölmenningarfærni	2
Frumkvæði	2
Natni og nákvæmni	2
Sjálfstraust	2
Skilningur á starfseminni	1
Tímastjórnun og forgangsröðun	2
Tungumál	2
Vellíðan	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vörubekking	1
Þekking á starfsumhverfinu	1
Þekking á söluferlum	2

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 3

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður.
- Styður og lagar sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.
- Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.
- Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsroðun í samræmi við það.

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.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir 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.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

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) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við 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.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.

Mat og lausnir

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

Þrep 2

Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.

Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þrep 2

Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækist eftir áliti samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.

Skipulag og áætlanir

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

Þrep 2

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim.
- Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.

Starfsþróun og færniefning

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

Þrep 2

Leitar uppi námstækifæri

- 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.

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 2

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.
- Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.
- Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.
- Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.
- Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Þrep 2

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sína og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leyti hans eigin gildum.
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.

Öryggisvitund

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

Þrep 2

Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbættu starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar eða varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Þrep 2

Ræður við hóflega streitu/álag* **Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bila eða áætlanir raskast.*

- 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).
-

Fjölmeningarfærni

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 fjölmeningu

- Ræðir um fjölmeningu á opinn og gagnsæjan hátt.
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna.
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmeningar.
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmeningu 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 2

Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir

- 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.

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Þrep 2

Fylgir fyrirmælum/áþendingum sem ekki eru augljósar

- Samþykkir hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær.
- Óskar eftir umsögnum annarra á eigin vinnu.
- Kynnir sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin.

Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Þrep 2

Sýnir sjálfstraust þegar á reynir

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

Skilningur á starfseminni

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

Þrep 1

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinnar verka einkum þeirra 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 áætlun, takmarkar umræður eða sker niður verkefni ef nauðsyn ber til.
- Ber virðingu fyrir tíma annarra.
- Samhæfir vinnu, félagslíf og einkalíf.
- Skipuleggur ferðatíma til og frá fundum til þess að tryggja stundvísi.
- Setur sér markmið og skipuleggur tíma sinn til þess að ná þeim.

Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

Þrep 2

Tekur þátt í daglegum samskiptum

- Skilur aðalatriði venjulegs talmáls.
- Les texta sem inniheldur algeng orð úr daglegu lífi eða sem tengist starfinu.
- Tekur þátt í óundirbúnum samræðum um flest efni sem tengjast daglegum atburðum eða þeirri þjónustu sem fyrirtækið veitir.
- Skrifar einfaldan, samfelldan texta t.d. bréf til viðskiptavina.
- Getur rökstutt stuttlega og útskýrt eigin ákvarðanir.

Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Þrep 2

Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 3

Veitir umfram þjónustu

- Leitir 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).

Vöruhekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 1

Sýnir grunn skilning og færni og getur með leiðsögn tekist á við afmarkaðar og einfaldar aðstæður.

- Hefur almenna vitneskju um vörur/þjónustu fyrirtækisins.
- Notar vöruhekkingu sýna til að koma til móts við þarfir viðskiptavina.
- Selur vöru og þjónustu sem er í boði.
- Notar grundvallarþekkingu sína á vöru/þjónustu til að greina óskir viðskiptavina.
- Getur beint fólki rétta leið til að fá frekari upplýsingar.

Þekking á starfsumhverfinu

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

Þrep 1

Sýnir almenna þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við afmarkaðar og einfaldar aðstæður

- Sýnir almennan skilning á því starfsumhverfi sem fyrirtækið er í og hverjum það þjónar.
- Kynnir sér það umhverfi sem starfað er í.
- Kynnir sér forsendur viðskiptavina.

Þekking á sölufærlum

Þekkir sölufærla fyrirtækisins og beitir þeim á árangursríkan hátt.

Þrep 2

Þekkir sölufærla fyrirtækisins vel og er ávallt meðvitaður um eigin stöðu í sölufærlinu

- Sýnir fram á grunnþekkingu á öllum skrefum sölufærlisins.
- Fylgir sölufærlinu lið fyrir lið.
- Sýnir dýpri þekkingu á einu eða tveimur skrefum í sölufærlinu.
- Dregur sig í hlé við sölu þegar það á við.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI