

STARFAPRÓFÍLL



Millistjórnandi í
ferðapjónustu



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN STARFAPRÓFÍLS

Millistjórnandi í ferðapjónustu 99-19-04-002.

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.

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Radisson Blu Hótel Saga, Snæland Grímsson, Höldi, GJ Travel og Eldingu.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

Starf Millistjórnandi í ferðapjónustu

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að leiða og skipuleggja dagleg verkefni deildar í samræmi við gildi, stefnu og verklagsreglur fyrirtækisins með það að markmiði að hámarka árangur og arðsemi og stuðla að ánægju viðskiptavina og starfsfólks. Megin viðfangsefni starfsins er að fylgja verkferlum fyrirtækisins, útteila verkefnum til starfsmanna og fylgja eftir að þau séu unnin. Millistjórnandi tryggir upplýsingaflæði til næsta stjórnanda og milli deilda. Hann sér til þess að verkefni fari í réttan farveg þannig að viðskiptavinurinn fái úrlausn sinna mála hvort sem um er að ræða venjubundin verkefni eða frávík sem upp geta komið. Millistjórnandi þarf að vera öðrum starfsmönnum fyrirmynd og tekur á móti nýju starfsfólki í sinni deild og sér til þess að það fái viðeigandi þjálfun. Hann vinnur sjálfstætt en undir leiðsögn næsta yfirmanns og ber ábyrgð á afmörkuðum verkefnum hjá fyrirtækinu. Millistjórnandi þarf oft að bregðast við ófyrirséðum og óvæntum verkefnum.

Viðfangsefni starfsins

Starfsmannahald/starfsmannamál

- Skipuleggur vinnufyrirkomulag dagsins, vikunnar og mánaðarins s.s. setur upp vaktaplan
- Staðfestir tímaskráningu starfsmanna og skipuleggur og skráir frí/fjarveru starfsmanna
- Sér til þess að mönnun sé í samræmi við verkefnastöðu og gerir ráðstafanir ef einhver er fjarverandi
- Útteilir verkefnum til starfsmanna og hugar að dreifingu álags milli þeirra, t.d. skráir verkefni og sér til þess að þau séu unnin, sér til þess að starfsmenn fái matar- og kaffipásur
- Hugar að velferð og heilsu starfsmanna t.d. aðlagar vinnufyrirkomulag að aðstæðum starfsmanna
- Veitir starfsmönnum hvatningu, aðstoð og stuðning og hrósar eftir atvikum
- Tekur þátt í ráðningu nýrra starfsmanna, t.d. fer yfir umsóknir, tekur þátt í ráðningaviðtölum, gerir ráðningasamninga ef við á
- Tekur á móti, leiðbeinir, aðstoðar og þjálfar nýtt starfsfólk eftir þörfum
- Fylgist með frammistöðu starfsmanna
- Tekur starfsfólk í reglubundin starfsmannaviðtöl ef við á

Umsjón með starfsstöð

- Hefur umsjón með starfsstöð, t.d. sér til þess að það sé opnað á auglýstum tíma, að viðskiptavinum sé sinnt og hugar að umgengni, ásýnd, hreinlæti og umhverfismálum
- Tryggir að öll tæki, tól og aðföng fyrir daginn séu til staðar og að þau virki
- Leitast við að tryggja öryggi starfsmanna og viðskiptavina og tryggir að farið sé að öryggisreglum

Verkefnastjórnun/gæðamál

- Fer yfir stöðu verkefna deildar, t.d. hugar að því sem hefur gerst frá því daginn áður, skoðar hvað er framundan t.d. með tilliti til veðurs eða annarra þátta sem geta haft áhrif á starfsemina
- Sér til þess að stefnu fyrirtækisins og verkferlum sé fylgt, t.d. gæðaferlum og ferlum í tengslum við eftirfylgd ábendinga, kvartana og annarra mála
- Forgangsraðar verkefnum eftir því hversu aðkallandi og mikilvæg þau eru
- Undirbýr verkefni næsta dags, t.d. á bílaleigu að flotinn á hverjum stað sé í samræmi við bókanir og mönnun í samræmi við verkefnastöðu
- Bregst við óvæntum uppakomum t.d. bilunum á tækjum, veikindum, afbókunum
- Aðstoðar samstarfsfólk ef þörf er á, t.d. til að tryggja að undirbúningur fyrir ferðir gangi sem best fyrir sig
- Sér til þess að viðskiptavinir fái úrlausn mála með því að leysa þau sjálfur eða koma þeim í réttan farveg
- Aðstoðar við þróun, innleiðingu og viðhald kerfa t.d. setja nýja viðskiptavini inn í þar til gerð kerfi
- Setur markmið fyrir starfsstöð og endurskoðar þau og fylgir eftir ef við á
- Kemur að áætlanagerð og gerð samninga s.s. farþegaspá, tekjuáætlun, kostnaðaráætlun ef við á

Samskipti

- Miðlar upplýsingum til samstarfsfólks, yfirmanna, milli deilda og til viðskiptavina í gegnum viðeigandi miðla eða á stöðufundum eins og við á
- Tekur á ágreiningsmálum hvort sem það er innan deildar eða gagnvart viðskiptavinum
- Sinnir samskiptum við viðskiptavini og birgja



Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Prep
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	4
Árangursrík samskipti	4
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	3
Samvinna	5
Skipulag og áætlanir	4
Starfsþróun og færniefling	4
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	4
Vinnusiðferði og gildi	4
Öryggisvitund	4
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	5
Ákvarðanatataka	3
Frumkvæði	4
Sjálfstraust	4
Skilningur á starfseminni	4
Velliðan	5
Viðskiptavinurinn í brennidepli	4
Teymisstjórnun	6
Stjórnun upplýsinga	4
Verkefnastjórnun	4

Önnur lykilatriði

Millistjórnandi í ferðapjónustu þarf að gæta trúnaðar bæði gagnvart viðskiptavinum og vinnustaðnum og skrifar undir ákvæði um þagnarskyldu.

Hæfni í notkun upplýsingatækni og í tungumálum liggur til grundvallar annarrar hæfni í starfi millistjórnanda í ferðapjónustu.

Notkun upplýsingatækni á þrepi 3

Hefur mikla þekkingu á upplýsingatækni og getur nýtt hana til að leysa fjölbreytt verkefni:

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

Tungumál á þrepi 3

- Beitir tungumálinu í margvíslegum samskiptum
- Skilur frekar flóknar rökræður um kunnugleg málefni.
- Tekur þátt í samræðum af nokkru öryggi og án umhugsunar.
- Les frekar flókinn texta sem tengist vandamálum samtímans.
- Fjallar af öryggi um málefni sem tengjast starfinu og eru ofarlega á baugi.
- Skrifar skýran og nákvæman texta um almenn og sérhæfð málefni.



Hæfnikröfur

Aðlögunarhæfni (Þrep 4)

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

Aðlagar skipulag og áætlanir

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

Ábyrg nýting (Þrep 4)

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.

Metur skilvirkni í notkun verðmæta

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

Árangursrík samskipti (Þrep 4)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

Tekur þátt í samskiptum um flókin málefni

- Miðlar upplýsingum um flókin málefni á skýran og trúverðugan hátt til ólíkra viðmælenda.
- Svarar tafarlaust erfiðum spurningum þegar þær eru bornar upp.
- Sigrast á mótstöðu og tryggir stuðning við hugmyndir og verkefni með því að beita áhrifamiklum tjáskiptum.



Jafnréttisvitund (þrep 3)

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.

Skapar vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað.
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins.
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála.
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum.

Mat og lausnir (þrep 3)

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

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 vega og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

Samvinna (þrep 5)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

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 (þrep 4)

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

Skipuleggur umfangsmikil verkefni

- Metur verðmætaperf (t.d. verkaskiptingu m.t.t. færni og/eða þörf á nýjum tækjum).
- Setur fram raunhæfar verkáætlanir.
- Útbýr áætlun vegna mögulegra hindrana ("Plan B").
- Skiptir verkefnum niður í verkþætti til að auðvelda útfærslu þeirra.
- Fylgir tímaáætlunum og hefur fulla stjórn á verkefnum allt til loka en leitar tímanlega eftir endurskipulagningu ef þess þarf.
- Metur hvort markmiðum hafi verið náð.



Starfsþróun og færniefning (Prep 4)

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

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 nýttist.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (Prep 4)

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.

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 (Prep 4)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins.
- Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitaeftum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og á uppbyggilegan hátt á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d., grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra).

Öryggisvitund (Prep 4)

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

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 að lausnum (Prep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum.
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins.

Að vinna undir álagi (Prep 5)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

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).

Ákvarðanataka (Prep 3)

Tekur ákvarðanir út frá mati á áhættu og afleiðingum.

Tekur ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Notar leiðbeiningar og verkferlalyðingar sem gefa mikið svigrúm til sjálfstæðrar túlkunar.
- Tekur ákvörðun með því að veita og meta nokkra áhrifaþætti þar á meðal atriði sem eru óljós og upplýsingar sem ekki liggja fyrir.
- Virkjar aðra aðila við ákvörðunartöku þegar þörf krefur.

Frumkvæði (Prep 4)

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

Grípur tækifæri til að bæta afköst fyrirtækis/stofnunar

- Kemur auga á og bregst við tækifærum til að bæta vinnuferla eða afköst fyrirtækis/stofnunar.
- Heldur áfram að leita lausna við flóknum málum þrátt fyrir viðvarandi hindranir.
- Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

Sjálfskraust (Prep 4)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfskraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda.
- Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu (t.d. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).



Skilningur á starfseminni (Prep 4)

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

Skilur og nýtir sér stjórnunarhætti, viðfangsefni og utanaðkomandi áhrif

- Nýtir skilning á valdatengslum og spennu meðal lykilaðila og málefna til að mynda bandalög og gera áætlanir.
- Sér fyrir málefni, áskoranir og niðurstöður og stýrir málum á árangursríkan hátt fyrir stöðu skipulagsheildarinnar eða fyrirtækisins.
- Skynjar hvenær réttur tími er til aðgerða og stillir lykilþáttum upp á þann hátt að líkur á árangri eru hámarkaðar.
- Leitast við að breyta menningu og starfsaðferðum sem hindra velgengni fyrirtækisins.

Velliðan (Prep 5)

Stuðlar að velliðan og jafnvægi á vinnustað.

Skapar heilbrigt starfsumhverfi

- Er virkur talsmaður sanngirni, samkvæmni og trausts í öllum viðskiptum og samböndum, bæði innan fyrirtækisins og utan.

Viðskiptavinurinn í brennidepli (Prep 4)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Veitir aðstoð í samræmi við sérþekkingu

- Veitir þjónustu og ráð í samræmi við sérþekkingu sína og gefur sjálfstætt álit á flóknum og/eða nýstárlegum vandamálum/fyrirspurnum viðskiptavina og aðstoðar við ákvarðanatöku.
- Hvetur viðskiptavini til að velta fyrir sér erfiðum málum sem eru í þeirra þágu.
- Ræðir við yfirmenn sína fyrir hönd viðskiptavina um mál sem varða viðskiptavini og leitar lausna sem koma bæði viðskiptavini og skipulagsheild til góða.

Teymisstjórnun (Prep 6)

Tekur að sér leiðtogahtutverk til að hjálpa öðrum að ná framúrskarandi árangri.

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.

Stjórnun upplýsinga (Prep 4)

Notar viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum.

Tryggir að farið sé eftir viðeigandi lögum og reglum um upplýsingar

- Beitir kenningum, reglum og starfsvenjum upplýsingastjórnunar til að þróa hagnýtar lausnir á flóknum vandamálum.
- Sýnir ítarlega þekkingu á innihaldi og framsetningu upplýsingaveita.
- Tryggir að farið sé að fullu eftir reglum um líftíma upplýsinga.
- Tryggir að farið sé að lögum og að verklagsreglum öryggismála fyrirtækisins.
- Getur á gagnrýnin hátt metið, valið, greint og miðlað upplýsingum um upplýsingaveitur.



Verkefnastjórnun (Þrep 4)

Skipuleggur, framkvæmir, vaktar og lýkur verkefnum og tryggir skilvirka stjórnun á umfangi, auðlindum, tíma, kostnaði, gæðum, áhættuþáttum og samskiptum.

Framkvæmir meðalstór verkefni

- Tekur á sig ábyrgð á að ljúka flóknum, margskiptum verkefnum á eigin sérsviði.
- Skilgreinir og úthlutar þeim auðlindum sem þarf til að ljúka verkefni.
- Útbýr verkefnaáætlun sem inniheldur t.d. tímaáætlun, áætlun um afurðir og þörf fyrir hráefni/auðlindir á mismunandi stigum verkefnis.
- Þekkir mögulegar hindranir og setur fram viðbragðsáætlun til að takast á við þær.
- Hefur umsjón með framkvæmd verkáætlunar, fylgist með framvindu verkefna, notkun verðmæta og gæðum og endurskoðar áætlanir ef nauðsyn krefur.