



STARFAPRÓFÍLL MÓTTAKA Á GISTISTÖÐUM

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Móttaka á gististöðum 18-19-04-004.

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 Strikinu/Bryggjan.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

Móttaka á gististöðum

Kjarni starfsins

Tilgangur starfs í móttöku á gististöðum er að taka á móti gestum og veita þeim þjónustu í samræmi við stefnu og gæðaviðmið gististaðarins. Markmiðið er að stuðla að jákvæðri upplifun og ánægju gesta. Starfsmaður í móttöku er andlit gististaðarins gagnvart gestum. Megin viðfangsefni starfsins er að taka við gistingu gesta og afgreiða þær, ásamt því að miðla upplýsingum um þjónustu gististaðarins og það sem er í boði í nærumhverfinu. Starfinu fylgja mikil samskipti við gesti af ólíkum þjóðernum og mismunandi menningarheimum.

Starfsmaður í móttöku starfar undir stjórn móttökustjóra og/eða vaktstjóra eða annarra yfirmanna en getur unnið sjálfstætt. Umhverfinu fylgir oft mikið áreiti og þarf starfsmaður í móttöku að vinna við krefjandi aðstæður. Oft þarf starfsmaður í móttöku að bregðast við ófyrirséðum og óvæntum verkefnum. Starfið er í mörgum tilvikum vaktavinna.

Annað:

Starfsmaður í móttöku á gististöðum þarf að geta veitt fyrstu hjálp og framfylgt öryggisáætlunum gististaðarins. Hann er bundinn trúnaði gagnvart gestum og samstarfsaðilum.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni
Afgreiðsla <ul style="list-style-type: none">- Umsýsla og staðfesting bókana- Innskráning gesta, til dæmis staðfesting komu í bókunarkerfi og afhending lykla- Útskráning gesta, svo sem staðfesting brottfarar í bókunarkerfi og móttaka lykla- Móttaka greiðslna, reikningagerð og uppgjör- Sala á vöru og þjónustu, til dæmis afþreyingarferðir, veitingar og uppfærsla á herbergjum- Símsvörun, tölvupóstsamskipti og samskipti á samfélagsmiðlum
Samskipti við gesti <ul style="list-style-type: none">- Upplýsingagjöf varðandi þjónustu gististaðarins- Upplýsingagjöf varðandi veitingar, svo sem opnunartíma, morgunmat og matseðil- Upplýsingagjöf varðandi framboð á ferðaþjónustu og afþreyingu
Þjónusta við gesti <ul style="list-style-type: none">- Undirbúningur fyrir komu gesta, til dæmis tryggja að herbergi séu tilbúin- Miðlun upplýsinga um sérþarfir og óskir gesta til samstarfsfólks- Viðbrögð við fyrirspurnum og athugasemdum gesta varðandi gististaðinn
Annað <ul style="list-style-type: none">- Eftirlit með framboði á herbergjum fram í tímann og stöðu bókana- Miðlun upplýsinga til annars starfsfólks og milli vakta/deilda, til dæmis varðandi þarfir og aðstæður gesta og atburði á vakt

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	2
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	1
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	1
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Fjölmeningarfærni	2
Frumkvæði	3
Gæðavitund	2
Notkun upplýsingatækni	2
Sjálfstraust	2
Skilningur á starfseminni	2
Tímastjórnun og forgangsröðun	1
Tungumál	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vörubekking	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 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.
- 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.
- Leitast 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 1

Nýtir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst.
- Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra.

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 1

Þekkir og fer eftir öryggisreglum á eigin starfssviði

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum.
- Lætur vita af augljósum hættum.

Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Þrep 3

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 fjölmeningu á öllum sviðum fyrirtækisins.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Þrep 3

Ræður við mikla streitu/álag

- Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

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 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.

Gæðavitund

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

Þrep 2

Gerir betur en gæðaviðmið fyrirtækisins segja til um

- Sýnir skilning á gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Fer nákvæmlega eftir gæðastefnu og gæðiferlum í fyrirtækinu.
- Sinnir starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.

Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Þrep 2

Hefur þekkingu á upplýsingatækni til að leysa algeng verkefni

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita í samræmi við reglur fyrirtækisins (t.d. afritun/eyðing texta og útlitsmótun).
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunnum í samræmi við verksvið.
- Breytir skrár úr einu formi í annað (t.d. Word í pdf).
- Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word skjal).
- Veit hvernig finna má leiðbeiningar á netinu eða innra neti við lausn einfaldra viðfangsefna í upplýsingatækni.

Sjálfskraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Þrep 2

Sýnir sjálfskraust 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 2

Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla

- Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

Tímastjórnun og forgangs röðun

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

Þrep 1

Skipuleggur tíma sinn

- Forgangsráðar verkefnum í samræmi við verklagsreglur.
- Skiptir tímafrekum verkefnum í einingar og fylgist með hvernig vinnunni miðar í samanburði við áætlun.
- Endurskoðar dagskrá sína til þess að bæta við og/eða eyða verkefnum.

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.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 3

Veitir umfram þjónustu

- 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).



Vöruhefking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 2

Sýnir grunn þekkingu og færni og getur með leiðsögn tekist á við algengar auðveldar aðstæður.

- Sýnir fulla þekkingu á einföldum/algengum vörum/þjónustu fyrirtækisins.
- Tengir vörur/þjónustu við augljósar þarfir viðskiptavina.
- Greinir á milli kosta og galla mismunandi varnings/þjónustu.
- Veit hverjir hafa sérfræðiþekkingu og nýtir sér hana til að auka vöruhefkingu sína.
- Ber saman eigin vöru/þjónustu við vöru/þjónustu samkeppnisaðila.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI