



STARFAPRÓFÍLL SÉRHÆFÐUR ÞJÓNUSTUFULLTRÚI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófíls:

Sérhæfður þjónustufulltrúi 99-18-04-006.

Hæfniprep:

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófíl eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Stýrihópur:

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Starfsgreinaráði skrifstofu og verslunargreina, Icelandair, Reykjavíkurborg, Sjóvá, VR, SVP og Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Sérhæfður þjónustufulltrúi

Kjarni starfsins

Tilgangur starfs sérhæfðs þjónustufulltrúa er að hafa umsjón með flóknum verkefnum s.s. greina fyrirspurnir, veita ráðgjöf um vörur og þjónustu fyrirtækis / stofnunar. Hann hefur mikla sérþekkingu á sínu starfssviði og starfsemi fyrirtækisins og fylgir þjónustustefnu/verkferlum. Næsti yfirmaður t.d. þjónustustjóri, deildarstjóri eða sviðsstjóri. Meginviðfangsefni starfs sérhæfðs þjónustufulltrúa eru að veita innri og ytri viðskiptavinum/þjónustuþegum sérhæfðar upplýsingar og ráðgjöf varðandi þjónustu og vörur fyrirtækisins. Einnig að leysa úr flóknum fyrirspurnum og fylgja eftir málum. Hann skráir og gengur frá gögnum í viðeigandi kerfi.

Sérhæfður þjónustufulltrúi hefur frumkvæði og sjálfstæði í starfi. Hann ber ábyrgð á að leyst sé faglega úr málum viðskiptavina/ þjónustuþega og þarf að geta unnið undir álagi og tekið á erfiðum málum.

Sérhæfður þjónustufulltrúi þarf að hafa víðtæka þekkingu á reglum er lúta að starfseminni sem og reglum er varða persónuvernd og er bundinn trúnaði við viðskiptavini/þjónustuþega.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

Þjónusta við innri og ytri viðskiptavini /þjónustuþega

- Aðstoð og samskipti við úrlausn mála gegnum síma, vefspjall, netpóst og opna afgreiðslu.
- Greining á þörfum.
- Sérhæfð upplýsingagjöf.
- Upplýsingagjöf um réttindi og eftirfylgni mála.
- Sérhæfð solumennska.
- Aðstoð og samskipti við innri og ytri viðskiptavini/ þjónustuþega.
- Þjónusta og samskipti við aðrar deildir fyrirtækis/stofnunar.
- Þjónusta og samskipti við önnur fyrirtæki og stofnanir.

Úrvinnsla og umsýsla erinda og gagna

- Móttaka, skönnun, skráning,
 - Vistun skjala og eyðing gagna.
 - Úrvinnsla og eftirfylgni mála og ábendinga.
 - Undirbúningur fyrir fundi.
- Afgreiðsla og frágangur erinda, vöru og gagna.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	3
Samvinna	3
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	2
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Frumkvæði	3
Gæðavitund	2
Natni og nákvæmni	3
Notkun upplýsingatækni	3
Ritunarfærni	2
Skilningur á starfseminni	3
Tungumál	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vörubekking	3
Þekking á starfsumhverfinu	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 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.
- Leitara 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 3

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

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

Þrep 3

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

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.
- Eflir liðsanda.

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 færniefling

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

Þrep 3

Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun

- 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.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megi bæta eigin frammistöðu.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.
- Metur hvar vantar upp á eigin færni út frá þeim kröfum sem gerðar eru í starfinu.

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

Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiss konar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Dregur almenntar ályktanir.

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Þrep 2

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sýna 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 (fyrir sig og aðra).

Þrep 2

Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbætta 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 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 fjölmenningu 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.

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 gæðaferlum í fyrirtækinu.
- Sinnir starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samvirkusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Þrep 3

Lætur sig varða vandvirkni og nákvæmni

- Skoðar mismunandi upplýsingar/leiðir til að tryggja að gefinn sé gaumur að öllum atriðum.
- Fer yfir verk annarra til að ganga úr skugga um að nákvæmni sé gætt.
- Fylgir verkefnum eftir til að tryggja að þeim sé lokið að fullu og að allir hafi staðið við sitt.
- Vottar að verkum sé lokið í samræmi við verklagslýsingar og viðmið.

Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Þrep 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.

Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif.

Þrep 2

Setur skipulega upp texta og greinir að aðalatriði og aukaatriði

- Skrifar lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg, en þó hnitmiðuð.
- Dregur saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum.
- Notar fjölbreytta setningaskipan og orðaforða.

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.

Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

Þrep 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.

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).

Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 3

Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu

- Býður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.

Þekking á starfsumhverfinu

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

Þrep 3

Sýnir yfirgripsmikla þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við fjölbreyttar aðstæður

- Eykur stöðugt þekkingu sína á starfsgreininni með því að taka þátt í ráðstefnum, sýningum, námskeiðum o.s.frv.
- Þekkir helstu strauma og stefnur í starfsgreininni.
- Útskýrir strauma og stefnur innan starfsgreinarinnar fyrir viðskiptavinum.
- Byggir upp þekkingu á tengdum starfsgreinum og áhrifum þeirra á eigin starfsgrein.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI