



STARFAPRÓFÍLL STARFSMAÐUR Í TÆKNIÞJÓNUSTU

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Starfsmaður í tækniþjónustu 13-14-02-004.

Hæfniprep:

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 1 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Starfaprófill var gerður af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við Framvegis-miðstöð símenntunar.

Stýrihópur:

Prómennt, Síminn, FA, Framvegis - miðstöð símenntunar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2014, byggð á 2. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Starfsmaður við tækniþjónustu

Kjarni starfsins

Starfsmaður við tækniþjónustu er tengiliður fyrirtækisins við viðskiptavinum þess sem þurfa tæknilega aðstoð. Í starfi sínu fylgir hann fyrirfram ákvörðuðum verkferlum og reglum. Hann tekur við fyrirspurnum/beiðnum innri og ytri viðskiptavina og leysir úr einföldum tæknivandamálum en beinir flóknari erindum í réttan farveg. Hann fylgir málum eftir til enda þannig að viðskiptavinir fái úrlausn vandans. Hann tryggir að meðferð persónuupplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og núgildandi lög. Viðmót starfsmanns í tækniþjónustu á að einkennast af kurteisi, þolinmæði og vilja til að aðstoða viðskiptavininn. Starfsmaður í tækniþjónustu starfar til dæmis í þjónustuveri og getur starf hans afmarkast af því að veita þjónustu gegnum síma. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn eftir því sem við á.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

- Tekur á móti þjónustubeiðnum/fyrirspurnum t.d. í síma.
- Skráir mikilvægar/viðeigandi upplýsingar (þ.e. stofnar beiðnir fyrir verkefnum skv. verklagsreglum).
- Greinir einfaldar bilanir á vél- og hugbúnaði.
- Veitir afmarkaða ráðgjöf, t.d. leiðbeinir vegna uppsetninga og aðstoðar við tengingar.
- Veitir almenna tækniþjónustu, t.d. stofnar notendur, endursetur lykilorð, stofnar pósthólf, gefur aðgengi að gagnasvæðum og prenturum og endurheimtir gögn fyrir viðskiptavinum.
- Yfirtekur vinnustöð notenda tímabundið ef þess gerist þörf.
- Fræðir/leiðbeinir um almenna notkun hugbúnaðar/vélbúnaðar.
- Beinir verkefnum til viðeigandi sérfræðinga ef ekki er hægt að leysa í fyrstu snertingu.
- Fylgir eftir og lokar málum sem send eru áfram með þeim hætti sem verklagsreglur kveða á um.

Yfirlit hæfnipáttanna

| | Þrep |
|---------------------------------|-------------|
| Aðlögunarhæfni | 2 |
| Ábyrg nýting | 1 |
| Árangursrík samskipti | 3 |
| Jafnréttisvitund | 1 |
| Mat og lausnir | 1 |
| Samvinna | 1 |
| Skipulag og áætlanir | 1 |
| Starfsþróun og færniefning | 2 |
| Söfnun og úrvinnsla upplýsinga | 1 |
| Vinnusiðferði og gildi | 1 |
| Öryggisvitund | 1 |
| Að vinna að lausnum | 2 |
| Að vinna undir álagi | 2 |
| Natni og nákvæmni | 1 |
| Notkun upplýsingatækni | 2 |
| Ritunarfærni | 1 |
| Sjálfstraust | 1 |
| Skilningur á starfseminni | 1 |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli | 2 |
| Þrautsegja / Seigla | 2 |
| Vörubekking | 1 |
| Þekking á starfsumhverfinu | 1 |

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 1

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

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) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar 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 1

Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.
- Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir.

Mat og lausnir

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

Þrep 1

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.
- Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þrep 1

Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Skipulag og áætlanir

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

Þrep 1

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkþætti til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

Starfsþróun og færniefling

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta 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 1

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni.
- 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.
- Fer eftir skráðum vinnuferlum við upplýsingaöflun.

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

Þrep 1

Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar.
- Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu).
- Sýnir í orði og verki breytni sem samræmist gildum vinnustaðar jafnvel þó einhverjir sýni því ekki stuðning.
- Forðast hagsmunaárekstra.
- Bendir á misræmi í starfsreglum ef það er til staðar.
- Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi).
- Aðlagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður.

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 1

Fer eftir reglum um öryggi og hollustu

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar /varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Þrep 2

Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

Þrep 2

Ræður við hóflega streitu/álag

- 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).

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samvisskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Þrep 1

Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum

- Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi.
- Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greinir á milli aðal- og aukaatriða.

Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Þrep 2

Hefur þekkingu og getur leyst algeng verkefni.

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita.
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunni.
- Breytir skráum 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).

Ritunarfærni

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

Þrep 1

Miðlar einföldum upplýsingum á skýran hátt

- Skrifar stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf).
- Skrifar skýran texta, notar rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki.
- Hefur skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.

Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Þrep 1

Sýnir sjálfstraust í daglegum störfum

- Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.

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 vinnustaðarinnar, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 2

Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Upplýsir viðskiptavini/þingja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá.
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.
- Forgangsráðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

Þrautsegja / Seigla

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Þrep 2

Vinnur af skilvirkni í aðstæðum þar sem krefjandi verkefni koma fram án fyrirvara

- Er virkur og heldur yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkir eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gerir viðeigandi breytingar).
- Hefur raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum en tekur einnig tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.
- Sýnir skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og hagar sér í samræmi við það.
- Tekur skref í átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum/erfiðleikum.

Vöruhefking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 1

Sýnir almenna þekkingu og færni og getur með leiðsögn tekist á við afmarkaðar og einfaldar aðstæður

- Þekkir vörur og þjónustu sem i boði er í versluninni/fyrirtækinu.
- Notar vöruhefkingu sína til að koma til móts við þarfir viðskiptavina.
- Selur vöru og þjónustu sem er í boði.
- Notar undirstöðu þekkingu sína á vöru/þjónustu til að greina óskir viðskiptavina.

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.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI