



# STARFAPRÓFÍLL VAKTSTJÓRI Á SKYNDIBITASTÖÐUM OG KAFFIHÚSUM

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Vaktstjóri á skyndibitastöðum og kaffihúsum 16-18-04-014.

**Hæfniprep:**

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

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Mími-símenntun fyrir Eflingu og Starfsafli sem jafnframt kostuðu verkefnið.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Starfsafli, Eflingu, Dominos, IKEA, Olís, Te og kaffi, Foodco og Mími .

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

# Vaktstjóri á skyndibitastöðum og kaffihúsum

## Kjarni starfsins

Vaktstjóri sér um daglega verkstjórn vinnustaðarins og ber ábyrgð á staðnum í fjarveru yfirmanns. Vaktstjóri hefur þekkingu á öllum störfum vinnustaðarins og tekur þátt í þeim og ber einnig ábyrgð á að verkferlum sé fylgt á staðnum á milli vakta og/eða við lokun. Vaktstjóri vinnur ýmist undir verslunarstjóra, veitingastjóra eða rekstrarstjóra. Verkstjóri sinnir m.a. HACCP- mælingum, birgðaeftirliti, uppgjöri, gæðaeftirliti með hráefni og tilbúinni vöru (afskriftir, framsetning, skammtastærðir) og hefur umsjón með þrifum. Við

Hann þekkir skyldur og réttindi starfsmanna og stuðlar að vellíðan og öryggi þeirra. Hann hefur umsjón með þjálfun nýrra starfsmanna. Vaktstjóri bregst við óvæntum forföllum starfsmanna. Vaktstjóri þekkir boðleiðir á vinnustað og miðlar upplýsingum milli vakta og til yfirmanna og samstarfsmanna.

Vaktstjóri bregðast við ýmsum aðstæðum svo sem þegar ábendingar berast frá viðskiptavinum, ósættir skapast milli starfsmanna eða milli starfsmanns og viðskiptavinar og kemur málum í réttan farveg.

## Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni
<b>Samskipti</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Afgreiðsla / sala</li><li>- Miðlun upplýsinga milli starfsmanna og yfirmanna</li><li>- Þjálfun nýrra starfsmanna</li></ul>
<b>Verkstjórn</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verkstjórn og skipulag vaktar</li><li>- Frágangur og uppgjör vaktar</li><li>- Aðstoð við aðra starfsmenn þegar þarf og yfirsýn yfir vinnustaðinn</li><li>- Mönnun í óvæntum forföllum</li></ul>
<b>Gæðaeftirlit og ásýnd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gæðaeftirlit og skráningar</li><li>- Eftirlit með þrifum</li><li>- Framsetning vöru</li><li>- Umsjón með ásýnd staðar</li></ul>
<b>Birgðaumsjón</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eftirlit með birgðum</li><li>- Vörumóttaka</li></ul>

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Mat og úrlausnir	1
Starfsþróun og færniefning	1
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1
Vinnusiðferði og gildi	2
Jafnréttisvitund	1
Öryggisvitund	2
Árangursrík samskipti	2
Samvinna	3
Skipulag og áætlanir	3
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	3
Ákvarðanatataka	2
Frumkvæði	3
Gæðavitund	3
Natni og nákvæmni	3
Sjálfræust	2
Skilningur á starfseminni	2
Tímastjórnun og forgangs röðun	2
Vellíðan	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vöruþekking	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 forgangsröðun 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 forgangsráðar 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.

### Mat og lausnir

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

#### Þrep 1

##### Notar fyrirliggjandi upplýsingar

- Velur lausn út frá fyrirfram ákveðnum kostum og beitir skýrum viðmiðum/ferlum.
- Útskýrir ákvarðanatöku sína með skírskotun til vinnureglna.
- Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

## Starfsþróun og færniefling

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 1

#### Tekur við, safnar og metur upplýsingar í samræmi við reglur

- Vinnur með upplýsingar sem liggja fyrir.
- Tekur ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum í samræmi við verklagsreglur.
- Spyr ráða ef vafi leikur á áreiðanleika eða gagnsemi upplýsinga.
- Heldur til haga upplýsingum sem berast og miðlar áfram eftir fyrirfram skilgreindum leiðum.

## 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.

## 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.
- 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.

## 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 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.

## Árangursrík samskipti

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

### Þrep 2

#### Stuðlar að tjáskiptum við aðra

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur þær til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.
- Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.
- Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.
- Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.
- Sýnir frumkvæði í samskiptum.

## 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 3

#### Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkun á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 2

#### Leysir algeng vandamál

- Getur leyst vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.



## 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 streituveldandi aðstæður.
- Lítur á streituveldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

## Ákvarðanataka

Tekur ákvarðanir út frá mati á áhættu og afleiðingum.

### Þrep 2

#### Tekur ákvarðanir samkvæmt eigin túlkun á reglum

- Notar gátlista/leiðbeiningar og verkferlalýsingar sem gera ráð fyrir vissri/einhverri sjálfstæðri túlkun þegar tekist er á við undantekningar.
- Tekur einfaldar ákvarðanir (vafningslaust) þegar nokkuð skýrar upplýsingar liggja fyrir.
- Tekur ákvarðanir þar sem mistök hefðu lítil áhrif.
- Leitar leiðsagnar þegar aðstæður krefjast þess.

## 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 3

#### Fylgist með og þjálfar aðra til þess að fara eftir gæðaviðmiðum

- Gjörþekkir gæðastefnu og ferla fyrirtækisins.
- Fer yfir vinnu annarra til þess að fullvissa sig um að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.

## 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.

## 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 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 forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna 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 ááætlun, 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.

## 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 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.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI