

# STARFAPRÓFÍLL



Aðstoð við þrif og þjónustustörf



## **NAFN STARFAPRÓFÍLS**

Aðstoð við þrif og þjónustustörf 99-22-04-002

## **HÆFNIPREP**

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

## **GREINING OG SAMSTARF**

Starfaprófið var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Fjölmenn

## **STÝRIHÓPUR**

Í stýrihóp voru fulltrúar frá: Fjölmenn og Vinnumálastofnun

## **ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2022, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunn Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



## Aðstoð við þrif og þjónustustörf

### Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að undirbúa hádegisverð íbúa og ganga frá eftir matinn. Undirbúa og bjóða íbúum síðdegiskaffi. Halda hluta heimilis og umhverfis snyrtilegu. Starfið getur einnig falið í sér að hvetja íbúa til að nærast og veita þeim félagsskap.

Starfsfólk sér um að þrifa borð og ganga frá eftir matinn. Flokka rusl eftir flokkunarkerfi og setja í viðeigandi gáma. Halda sorpgeymslu, bítibúri og gróðurhúsi (þar sem það er) snyrtilegu. Fara með óhreinan þvott og ganga frá hreinum þvotti. Einnig felur starfið í sér að fylgja íbúum milli staða innanhúss, t.d. í boccía, söngstund og annað félagsstarf.

Starfsmaður vinnur eftir skipulagi frá öðrum að ákveðnum verkefnum. Leitar til samstarfsaðila eða næsta yfirmanns eftir aðstoð þegar þarf.

Að mestu leyti unnið inni en getur verið utan dyra í afmörkuðum verkefnum.

Ávallt skal gæta trúnaðar við íbúa heimilis og samstarfsfólk.

Hlusta ber á óskir og þarfir íbúa og bera virðingu fyrir þeim.

### Viðfangsefni

#### Matar- og kaffitímar

- Færa íbúum hádegismat
- Undirbúa kaffi, t.d. taka til bolla, diska og veitingar
- Ganga frá eftir matinn
- Setja í og taka úr uppþvottavél
- Þrifa borð
- Fylla á servíettubox

#### Þrif

- Halda bítibúri hreinu
- Halda hitavagni snyrtilegum
- Fara með óhreinan þvott
- Ganga frá hreinum þvotti
- Þrifa salerni í almrymi og þrif á starfsmannaaðstöðu
- Skúra alrými með skúringarvél
- Flokka rusl og setja í viðeigandi gáma
- Halda ruslageymslu snyrtilegri
- Sópa gólf
- Vökva blóm

#### Félagslegur stuðningur

- Fylgja íbúum milli staða innanhúss t.d. í félagsstarf, mat og þjónustu
- Vera til staðar fyrir íbúa og taka þátt í daglegu lífi þeirra



## Yfirlit hæfnipátta

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	1
Frumkvæði	1
Natni og nákvæmni	1
Sjálfsstjórn	2
Sjálfsstraust	2
Skilningur á starfseminni	1
Tímastjórnun og forgangsröðun	G
Umhverfi og sjálfbær þróun	2
Velliðan	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1
Aðlögunarhæfni	1
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	2
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	1
Notkun upplýsingatækni	1
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	G
Starfsþróun og færniefning	1
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1
Vinnusiðferði og gildi	1



## Hæfnikröfur

### Að vinna að lausnum (Þrep 2)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

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 (Þrep 1)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við hóflega streitu/álag\*

*\*Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bila eða áætlanir raskast.*

- Starfar á skilvirkan hátt og viðheldur einbeitingu við aðstæður það sem álag er hóflegt/streytuskilyrði eru eðlileg
- Hefur stjórn á sterkum tilfinningum (t.d. reiði, gremju) við aðstæður þar sem álag er hóflegt/streytuskilyrði eru eðlileg.

### Frumkvæði (þrep 1)

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

Bendir á þörf fyrir nauðsynlegar aðgerðir

- Tekst hiklaust á við augljós verkefni sem eru utan reglubundins verksviðs án þess að vera beðinn um það (t.d. þegar eigin verkefnum er lokið).
- Kemur með hugmyndir og tillögur að úrlausnarefnum þegar tilefni er til.

### Natni og nákvæmni (Þrep 1)

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Fylgir auljósum 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.

### Sjálfsstjórn (Þrep 2)

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Er jákvæður og tekst á við erfiðleika

- Tekst á við erfiðleika og breytingar með því að endurskoða kringumstæður.
- Eflist við að takast á við meiriháttar hindranir.
- Nálgast nýjar kringumstæður með jákvæðu viðhorfi, þrátt fyrir að fyrri reynsla hafi valdið vonbrigðum.

### Sjálfsstraust (Þrep 2)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfsstraust 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 (þrep 1)

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

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins

### Tímastjórnun og forgangsröðun (þrep G)

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

Vinnur í samræmi við tímaáætlanir

- Lýkur einu verkefni áður en hafist er handa við annað.
- Nýtir tíma sinn á skilvirkan og árangursríkan hátt.
- Lætur vita ef verk klárast ekki innan áætlaðs tíma.

### Umhverfi og sjálfbær þróun (þrep 2)

Skilur, talar fyrir og styður markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

Aðlagar eigin verkefni að markmiðum um sjálfbæra þróun

- Leitar leiða til að aðlaga eigin verkefni og breyta þeim með það að markmiði að þau styðji betur við markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

### Velliðan (þrep 2)

Stuðlar að velliðan og jafnvægi á vinnustað.

Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

### Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 1)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpssemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavinum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra séu virt.
- Miðar stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.

### Aðlögunarhæfni (þrep 1)

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

Viðurkennir nauðsyn aðlögunar

- Er tilbúin/n að breyta um vinnulag ef á þarf að halda..
- Skilur og viðurkennir gildi annarra sjónarmiða og hugmynda um hvernig á að gera hlutina.
- Sýnir jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.

### Ábyrg nýting (þrep 1)

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.

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

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

### Árangursrík samskipti (þrep 2)

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

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.

### Jafnréttisvitund (þrep 1)

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.

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..

### Mat og lausnir (þrep 1)

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

Notar fyrirliggjandi upplýsingar

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



### Notkun upplýsingatækni (þrep 1)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur almenna þekkingu og getur notað upplýsingatækni til að leysa afmörkuð verkefni

- Notar nokkrar einfaldar, staðlaðar aðgerðir sem þarfnast ekki sérþekkingar (t.d. innsláttur eða prentun).
- Notar algengustu aðgerðir, Netsins, innra nets og tölvupósts.
- Notar nokkra flókna möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósritunarfél, skanna).
- Fyllir út stöðluð rafræn form (t.d. vinnuskýrslur eins og starfið krefst).

### Samvinna (þrep 1)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

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 (þrep G)

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

Vinnur undir beinni stjórn samkvæmt skipulagi

- Fylgir fyrirmælum og vinnur samkvæmt skipulagi.
- Spyr ráða ef áætlanir breytast.
- Tekur ákvörðun um forgangsröðun eftir fyrirfram gefnum forsendum.
- Þekkir forsendur verkaskiptingar..
- Spyr ef verkaskipting er óljós.

### Starfsþróun og færniefling (þrep 1)

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

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 (þrep 1)

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

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 (þrep 1)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

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.