

STARFAPRÓFÍLL



Starf við þrif og þjónustu



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf við þrif og þjónustu 99-24-04.1-009

HÆFNIPREP

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

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófi var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Fjölmenn. Endurskoðuð útgáfa FA 2024

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp voru fulltrúar frá: Fjölmenn og Vinnumálastofnun

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2022, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. 2. útgáfa 2024



Starf við þrif og þjónustu

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að sjá um létt þrif samkvæmt starfslýsingu og fyrirmælum stjórnanda ásamt aðstoð við matar- og kaffitíma. Þjónustan getur m.a. falist í að halda vinnusvæði snyrtilegu, sjá um að flokka rusl eftir flokkunarkerfi og taka þátt í undirbúningi á viðburðum / félagsstarfi allt eftir starfsstöð eða starfssviði fyrirtækis. Áhersla á góða samvinnu, jákvæð samskipti og að gæta jafnræðis milli samstarfsfólks, ásamt því að vinna verkin af samviskusemi og veita góða þjónustu.

Meginmarkmið er að starfsfólk hafi þá færni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum eigin starfs. Unnið er eftir ákveðnu skipulagi samkvæmt verklagsreglum og fyrirmælum stjórnanda og samstarfsfólki. Starfsfólk fær þjálfun / leiðsögn til að sinna skilgreindum verkefnum, vinnur eftir það ákveðin verk sjálfstætt og önnur störf undir leiðsögn samstarfsfólks. Verkefni geta verið mismunandi eftir starfsstöð. Að mestu leyti unnið inni en getur verið utan dyra í afmörkuðum verkefnum.

Annað: Gæta skal trúnaðar í starfi í samræmi við lög um opinbera starfsmenn 70/1996 þar sem við getur átt og skrifa undir ákvæði um þagnarskyldu; Persónuverndarlög, 90/2018, eins og við á.

Viðfangsefni starfs geta falist í:

Framreiðsla / frágangur (matar- og kaffitímar)

- undirbúa mat til framreiðslu
- undirbúa leirtau til notkunar
- færa fólk mat/hressingu, ef við á
- ganga frá eftir máltíðir
- þrifa borð
- setja í og taka úr uppþvottavél

Þrif og hreinlæti

- raða hreinum hlutum á skilgreinda staði
- þurrka af / þrifa eftir þörfum
- halda vinnusvæði snyrtilegu og hreinu
- þrifa salerni í almennu rými
- flokka rusl eftir flokkunarkerfi og setja í viðeigandi ílát
- halda ruslageymslu snyrtilegri
- sópa / skúra gólf
- vökva blóm
- ganga frá eftir viðburði / félagsstarf

Samskipti / samvinna

- sýna kurteisi og veita góða þjónustu
- þátttaka við gerð auglýsinga vegna viðburða
- þátttaka í undirbúningi viðburða / félagsstarfs
- þátttaka í viðburðum / félagsstarfi
- dagleg samskipti og samvinna

Yfirlit hæfnipátta

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	1
Að vinna undir álagi	1
Frumkvæði	1
Natni og nákvæmni	1
Sjálfsstjórn	1
Sjálfsstraust	1
Skilningur á starfseminni	1
Tímastjórnun og forgangsröðun	G
Umhverfi og sjálfbær þróun	1
Velliðan	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1
Aðlögunarhæfni	1
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	1
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

Hæfnipættir starfs – útskýringar við hæfniprep

Að vinna að lausnum (Þrep 1)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir einföld vandamál

- Getur leyst vandamál/frávik sem orsakast af fáum augljósum grundvallaratriðum.
- Notar skýr viðmið/ferla við val á fyrirbyggjandi lausnum.
- Gætir þess að verkefnið hafi verið leyst af hendi.

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/streytuskiyrði eru eðlileg
- Hefur stjórn á sterkum tilfinningum (t.d. reiði, gremju) við aðstæður þar sem álag er hóflegt/streytuskiyrði 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 samvirkusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

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.

Sjálfsstjórn (Þrep 1)

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Greinir tækifæri til úrbóta

- Áttar sig á tilvikum þar sem eigið framlag við þjónustu, frammistöðu, eða samskipti við annað fólk er ekki í samræmi við væntingar.
- Getur gert grein fyrir hvers vegna settum árangri var ekki náð, hvort sem eigin verkum var um að kenna eða ekki.

Sjálfsstraust (Þrep 1)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfsstraust 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 opin fyrir skoðunum annarra.

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 1)

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

Skilur markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun og vinnur í samræmi við það

- Hefur skilning á því hvað felst í hugtakinu sjálfbær þróun.
- Dregur úr eigin notkun náttúruauðlinda og þar með úr áhrifum starfseminnar á umhverfið

Velliðan (þrep 1)

Stuðlar að velliðan og jafnvægi á vinnustað.

Leitar eftir jafnvægi í persónulegu lífi



- Setur sér skýr starfstengd markmið sem stuðla að jafnvægi í eigin vellíðan.

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 1)

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpsemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavininum 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 1)

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

Hlustar og setur upplýsingar fram á skýran hátt

- Hlustar á virkan og fordómalausan hátt
- Setur upplýsingar og staðreyndir fram á skýran hátt með viðeigandi orðalagi.
- Leitar frekari upplýsinga eftir þörfum.
- Deilir upplýsingum fúslega þegar þær geta komið að notum.
- Tjáir sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.

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 fyrirbyggjandi 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, ljósritunarvél, 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)

Þróar, 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 fyrirbyggjandi 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 sangirni 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.