

STARFAPRÓFÍLL



Ráðstefnutækni



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN STARFAPRÓFÍLS

Ráðstefnutækni nr. 99-23-04-005

HÆFNIÞREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun. Starfið telst vera á hæfniprepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófillinn var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Rafmennt.

STÝRIHÓPUR

Í stýrihópi sátu fulltrúar frá Hörpu, miðstöð menningar og mannlífs í Reykjavík; Menningarfélag Akureyrar, Sonik, tækjabúnaður og ráðgjöf.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2023, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunnis Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



Ráðstefnutækni

Kjarni starfs

Tilgangurinn er umsjón með tæknimálum á stórum sem smáum viðburðum s.s. ráðstefnum, kynningum og blönduðum (hybrid) fundum. Mikilvægt að uppstilling tækja og tæknimála gangi snurðulaust fyrir sig. Starfið er þverfaglegt þar sem sameinast þekking og stýring á hljóði, ljósum, vörpun mynda, helstu tölvuforritum og streymisbúnaði, þar sem grunnkunnátta á öllum sviðum er mikilvæg. Skilningur á samstillingu tækja og tæknikerfa.

Meta þarfir viðskiptavina í samráði við yfirmann/verkefnastjóra og bera ábyrgð á virkni búnaðar. Þekkja allar boðleiðir og virða þær, viðbætur og beiðnir séu í samráði við þann sem stýrir verkinu. Sjálfstæði og lausnamiðun í vinnubrögðum ásamt ríkri þjónustulund. Starfið getur krafist náinnar samvinnu við verkefnastjóra, skipuleggjendur, viðskiptavini og tæknifólk í undirbúningi og meðan viðburður varir. Tryggja gæði, fagmennsku, halda ró sinni í krefjandi aðstæðum og vera snyrtilega til fara. Passa uppá að fylgja tímaáætlun. Vinnutími er óreglulegur og mikið tímabundið álag getur fylgt starfinu, mikilvægt að þekkja eigin mörk og hvenær kalla þurfi til aðstoð. Oftast er unnið inni en getur einnig verið úti við breytilegar aðstæður.

Mannaforráð geta verið tímabundin í tengslum við ákveðin verkefni en almennt ekki. Geta unnið undir leiðsögn og fylgt kröfum skipuleggjenda. Virða trúnað í öllum tilvikum. Gangast undir öryggiskröfur viðskiptavina.

Annað: Getur þurft að fara inn í persónusvæði og koma við fólk, d.: vegna spangarhljóðnema, þræða víra og setja senda innundir föt. Sýna fagmennsku, fá leyfi hlutaðeigandi og upplýsa um hvað þú þarft að gera.

Viðfangsefni starfsins

Undirbúningur

Grunnþekking á öllum hliðum tæknikerfa vegna viðburða
Tryggja góðar aðstæður við vinnu, s.s. stólar og næring
Taka saman upplýsingar um verkefni
Upplýsingar um búnað sem er á staðnum
Kunna að gera / fara yfir þökkunarlista til verkefnis, ef þarf
Kynna sér rétta dagskrá viðburðar
Viðbúin ef breytingar eða viðbætur verða á dagskrá
Kunna á helsta hug- og vélbúnað m.t.t. ráðstefnuhalds og öll tengi síðustu fimm ár
Þekkja kröfur viðskiptavinar
Hafa varaáætlanir, B og C

Framkvæmd

Viðburðarsvæði

Taka út rými viðburðar, m.a. vegna lagnaleiða og til að hengja tæki upp
Bera búnað í rými viðburðar
Ákvarða staðsetningu starfsstöðvar tæknifólks
Setja upp net og tæki sem þörf er á
Hafa öll gögn/skjöl tilbúin og virk
Efni sem á að birta sé í réttri upplausn og formati
Stilla upp, prófa og stilla öll tæki sem mögulega verða notuð
Stilla upp, kveikja á og stilla myndvarpa, ath. lýsingu
Uppsetning margmiðlunarefnis (hljóð/ljós/mynd/streymi) í rými
Æfing / prufukeyrsla fyrir fólk sem kemur fram



Viðburður

Viðbúin með lausnir vegna breytinga á staðnum
Fara yfir útlit og framkvæmd viðburðar með viðskiptavini
Geta leiðbeint fólki til að framlag gangi sem best
Hafa öll breytistykki sem getur þurft, t.d. fólk með eigin tölvur
Ath. hljóðstyrk
Fylgjast með stöðu rafhlaða, hlaða eða skipta út
Aðstoða samstarfsfólk ef þörf er
Bregðast við og geta útskýrt fyrir viðskiptavini ef aðstæður koma upp sem ekki verða leystar á staðnum og reynt að gera það besta úr aðstæðum.

Frágangur

Eyða skjölum sem krefjast trúnaðar
Afhending á upptökum / gagna af viðburðum.
Búnaður tekinn niður í samráði við húsráðanda
Búnaður fluttur burt af staðnum/sviðinu
Gengið frá rými á sama hátt og tekið var við því (taka eigið rusl).

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Frumkvæði	3
Gæðavitund	2
Notkun verkfæra og tækja	3
Sjálfstjórn	4
Skilningur á starfseminni	3
Sköpun og nýbreytni	3
Tímastjórnun og forgangsroðun	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Þrautsegja / seigla	3
Öryggisvitund	3
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	4
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	2
Notkun upplýsingatækni	4
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	2



Hæfnikröfur

Að vinna að lausnum (Þrep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

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 fjölmenni á öllum sviðum fyrirtækisins

Að vinna undir álagi (Þrep 3)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

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

Frumkvæði (Þrep 3)

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

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 (Þrep 2)

Fylgir ferlum, tryggir gæðaniðurstöðu, tekur frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekur eðlilega athygli á þeim.

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

Notkun verkfæra og tækja (Þrep 3)

Velur viðeigandi verkfæri og tækjabúnað í samræmi við viðfangsefnið og meðhöndlar hann rétt.

Velur og notar verkfæri og tækjabúnað sem krefst þekkingar

- Hefur yfirgripsmikla þekkingu á verkfærum á sínu sérsviði (t.d. handverkfærum og rafmagns-, loft- og bensíndrífnum tækjabúnað)
- Metur þörf og skipuleggur notkun verkfæra og tækjabúnaðar í afmörkuðum verkefnum
- Skipuleggur viðhald og metur endurnýjunarþörf fyrir verkfæri og tækjabúnað
- Velur og notar verkfæri og tækjabúnað sem krefst þekkingar t.d. búnað til bilanagreininga og mælinga

Sjálfsstjórn (Þrep 4)

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Lærir af mistökum og velgengni

- Greinir kringumstæður stöðugt til þess að bæta eigin frammistöðu
- Gerir eigin áætlanir til þess að takast á við viðfangsefnið á uppbyggilegan og afgerandi hátt
- Notar fyrri greiningar á kringumstæðum til þess að taka upplýstar ákvarðanir og bregðast við

Skilningur á starfseminni (Þrep 3)

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

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

Sköpun og nýbreytni (Þrep 3)

Kemur með nýjar raunhæfar aðferðir og lausnir.

Aðlagar núverandi/ríkjandi aðferðir að breyttum aðstæðum í samráði við aðra

- Aðlagar núverandi aðferðir þannig að þær henti betur
- Skoðar viðfangsefni út frá nýju sjónarhorni
- Bætir við lausnir og hugmyndir annarra
- Sýnir forvitni og kafar undir yfirborðið eftir frekari upplýsingum

Tímastjórnun og forgangsröðun (Þrep 3)

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

Greinir á milli mikilvægra og aðkallandi aðgerða

- Horfir fram á við og lætur feril dagsins ekki hefta sig við að takast á við alls kyns verkefni
- Tekur ríflegan tíma frá fyrir mikilvæg viðfangsefni og heldur jafnvægi á milli þeirra og aðkallandi verkefna
- Kemur auga á hindranir og skynjar hvað gagnast eða kemur í veg fyrir að markmiði sé náð
- Setur fram valkosti á verkefnisstjórnunarstigi sem grundvallast á skilningi á mikilvægi og nauðsyn ólíkra verkefna og aðgerða
- Felur öðrum verkefni ef á þarf að halda

Viðskiptavinurinn í brennidepli (Þrep 3)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Veitir umframþjónustu

- Leitar 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)

Þrautsegja / Seigla (Þrep 3)

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

Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi krefjandi verkefnum

- Sýnir virkni og heldur yfirsýn andspænis erfiðum eða krefjandi aðstæðum (t.d. óljósar, síbreytilegar aðstæður eða mikið vinnuálag)
- Lítur á truflun sem áskorun frekar en ógn
- Beitir eigin aðlögunarhæfni til að takast á við truflanir

Öryggisvitund (Prep 3)

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.

Stuðlar að aukinni öryggisvitund

- Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu
- Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem eru öðrum ekki augljósar
- Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum

Aðlögunarhæfni (prep 3)

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

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 (prep 2)

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.

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
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst

Árangursrík samskipti (prep 4)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.

Tekur þátt í samskiptum um flókin málefni

- Miðlar upplýsingum um flókin málefni á skýran og trúverðugan hátt til ólíkra viðmælenda
- Svarar tafarlaust erfiðum spurningum þegar þær eru bornar upp (t.d. frá embættismönnum, hagsmunahópum eða fjölmiðlum)
- Sigrast á mótstöðu og tryggir stuðning við hugmyndir og verkefni með því að beita áhrifamiklum tjáskiptum

Jafnréttisvitund (prep 3)

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.

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 (þrep 2)

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

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

Notkun upplýsingatækni (þrep 4)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur yfirgripsmikla þekkingu á upplýsingatækni og leiðbeinir öðrum við að tileinka sér nýjungar á því sviði

- Hjálpar öðrum að nota hugbúnað á ákjósanlegan hátt til að ná fram tilætluðum árangri
- Notar og/eða breytir eiginleikum flókans hugbúnaðar til að framkvæma/ljúka verki
- Notar flókinn búnað til að ná markmiðum á árangursríkan hátt
- Tileinkar sér nýjustu upplýsingatækni sem er fyrirséð að muni gagnast til að ná markmiðum
- Útbýr leiðbeiningar um notkun upplýsingatækni fyrir aðra starfsmenn

Samvinna (þrep 2)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist
- Sækist eftir álitni samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá

Skipulag og áætlanir (þrep 2)

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

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 færniefning (þrep 3)

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

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 (þrep 3)

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.

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 almennar ályktanir

Vinnusiðferði og gildi (þrep 2)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sýna og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leytið hans eigin gildum
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd