

Nivå 3



Värd

Version 1.0
2019-11-27



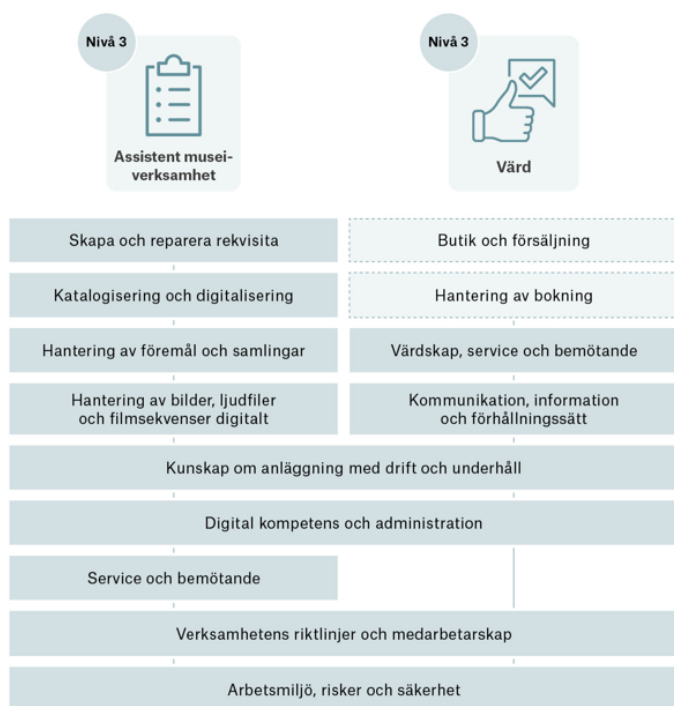
Kompetensstandard

Värd

Värd har utvecklats av Sobona i samverkan med Nordiskt Valideringsforum samt yrkeskunniga från ett flertal olika organisationer inom branschen. Kompetensstandarderna består till sin helhet av 21 sammanhängande moduler. Modulerna, som är en beskrivning av vad en individ förväntas förstå, veta och kunna utföra inom ett specifikt avgränsat område relevanssäkras gällande innehåll vart fjärde år.

Värds moduler syftar till att skapa förutsättningar för fördjupad kartläggning, synliggörande och erkännande av strukturerat lärande på arbetsplatsen, validering av befintliga medarbetare, skapande av utbildningar eller andra kompetenshöjande insatser samt för kravställande i upphandlingar. Målet är att säkerställa kunskande till rätt nivå i målgruppen vid rekrytering, kompetensutveckling och för att uppfylla kvalitetskrav ställda i bland annat upphandlingar. Vidare kan kompetensstandarderna öppna upp för samverkan mellan olika aktörer i syfte att utveckla och hitta nya vägar gällande kompetensförsörjning och kompetensutveckling.

Värd ingår som en av två områden med olika nivåer och inriktningar inom Sobonas partsgemensamma branschvalideringsmodell inom besöksnäring och kulturarv.



Om rollen

Värd kan användas brett inom branschen, till exempel för medarbetare som arbetar som värdar på arenor, i sim- och idrottshallar, bokning- och kassa på museum och andra verksamheter.

Målgrupp

Värd riktar sig till individer som saknar eller har lite teoretisk och praktisk erfarenhet och kunnande inom området och som ska introduceras i yrket. Inga förkunskaper krävs, förutom viss kunskap i att läsa, prata och förstå svenska.

Nivå

Innehållet är på motsvarande SeQF-nivå 2 och 3. Det ackumulerade och sammantagna kunnandet ger ett kunskapsdjup och en färdighetsnivå motsvarande SeQF-nivå 3. Nivån sätts framför allt utifrån djupet på de kunskaper och färdigheter som behövs samt den självständighet i utförandet av arbetsuppgifterna som krävs.

För SeQF-nivå 3 innebär det att individen har de kunskaper som krävs för att kunna utföra uppgifter inom ett specifikt område. Individen kan på egen hand välja, värdera och använda information för att kunna utföra uppgifter, såväl på egen hand som i grupp, inom givna tidsramar. Individen kan också ta ansvar för sitt eget lärande, att uppgifter slutförs, samt att värdera egna och gemensamma resultat. Läs gärna mer om SeQF på Myndigheten för yrkeshögskolans hemsida: <https://www.myh.se/validering-och-seqf/seqf-sveriges-referensram-for-kvalifikationer>

Relevanssäkring

Branschen gör en årlig översyn av kvalifikationen. Vart fjärde år genomgår den en ny relevanssäkringsprocess där en nationell panel ser över och godkänner innehållet. Panelen består av personer från relevanta organisationer och områden till exempel:

- Bransch
- Fackförbund
- Arbetsgivare
- Formell utbildning
- Icke formell utbildning
- Arbetsförmedling
- Forskningsinstitut
- Handledare/Bedömare
- Validander

Den senaste granskningen genomfördes 2019-11-27, med representanter från: Arbetsförmedlingen, Arena Älvhögsborg, Fyrishov AB, Kommunal, Mångkulturellt centrum, Region Jämtland Härjedalen, Scandic Hotels AB, Stiftelsen Jamtli, Stiftelsen Kulturmiljövård, Stiftelsen Sveriges Invandrarinstitut och Museum, Visit Stockholm AB samt Sobona AB.

Validering med OCN-metoden

Kunnandet inom *Värd* kan valideras i en formativ process där insamling av underlag för bedömning kan ske parallellt med lärande i olika former. Valideringsprocessen kan även ske summativt. Det innebär att befintliga kunskaper och färdigheter kontrolleras och granskas i form av exempelvis teoretiska kunskapsfrågor och observation av färdigheter. Oberoende av valideringsprocess, utförs bedömning av godkända bedömare från branschen och som kvalitetssäkras genom OCN-metoden. OCN-metoden lever upp till de kvalitetskrav som finns beskrivna i kvalitetsmanualen för Sobonas branschvalideringsmodell. Resultat av valideringen kan resultera i ett kompetensintyg för uppnådda moduler.

Innehåll

Nedan beskrivs vilka kunskaper respektive färdigheter som omfattas inom *Värd*. De har samlats i åtta delkvalifikationer för att underlätta läsandet. Branschen har tagit fram två delkvalifikationer (moduler) som är inriktade mot specifika områden inom bokning, butik och försäljning. Dessa moduler kan användas som komplement till kompetensintyget för att påvisa breddad kompetens.



Bilden visar de delkvalifikationer som ingår i kompetensstandard för området.

Värdskap, service och bemötande

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Redogöra för innebörden av ett gott värdskap och bemötande, samt att utåt vara representant för verksamheten.
- Beskriva skillnaden mellan personligt, professionellt och privat i sitt värdskap.
- Beskriva rutiner för stöd och hjälp vid olika typer av situationer.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Uppvisa ett gott värdskap, bemötande och ta egna initiativ.
- Säkerställa sina egna kunskaper utifrån uppdrag.
- Ge information och instruktion till besökare.
- Framföra frågor och behov från kunder, samt ge förslag på åtgärder.
- Bemöta människor i olika sinnestillstånd.

Kommunikation, information och förhållningssätt

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Reflektera över olika typer av bemötande och konsekvenser.
- Reflektera över sina egna och andras beteenden i samarbets- och grupsituationer.
- Redogöra för grundläggande konflikthantering.
- Reflektera över sitt eget framförande och argumentation av budskap och åsikter.
- Förklara innebörden av "aktivt lyssnande".
- Förklara innebörden av feedback/återkoppling.
- Redogöra för grunderna i konflikthantering.
- Reflektera över hur man på ett professionellt sätt bör agera i konfliktsituationer.
- Resonera kring och ge exempel på diskrimineringsgrunder och diskrimineringshandlingar.
- Reflektera över begrepp som tillgänglighet, jämställdhet och mångfald inom likabehandling och diskriminering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta förebyggande och främjande för att motverka diskriminering.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Använda "aktivt lyssnande" i mötet med andra människor.
- Hantera och ge feedback och återkoppling på ett konstruktivt sätt.
- Kan förhålla sig till sitt eget ansvarsområde vid konflikt, och hänvisa vidare till annan.

Digital kompetens och administration

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Redogöra för arbetsplatsens rutiner kring arkivering och diarieföring.
- Resonera om innebörden av ett källkritiskt förhållningssätt av inhämtad information.
- Redogöra för säker användning och hantering av digitala media och information.
- Beskriva olika funktioner i program för ordbehandling, kalkyl och presentation.
- Redogöra för arbetsplatsens riktlinjer för att spara filer i olika format.
- Reflektera över fördelar och risker med sociala medier.
- Reflektera över sin privata respektive professionella roll i sociala medier.
- Ge exempel på hur olika typer av material får användas, utifrån upphovsrätten.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Utföra diarieföring, arkivering, och sortering, enligt instruktion eller rutin.
- Hantera arkivmaterial enligt beställning eller instruktion.
- Utföra gallring enligt instruktioner för preskriberat material.
- Använda olika typer av kommunikation, så som e-post och sms.
- Orientera sig i digitala miljöer.
- Använda program för ordbehandling, kalkyl och presentation.
- Hantera och spara filer på ett korrekt sätt.
- Agera säkert, ansvarsfullt och källkritiskt i sociala medier.

Kunskap om anläggning med drift och underhåll

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Beskriva verksamhetens organisation, syfte, vision och uppdrag.
- Beskriva anläggningens uppbyggnad och utformning.
- Förklara hur kundens helhetsintryck av besöket kan påverka verksamheten.
- Reflektera över sin egen roll och uppdrag utifrån professionalism och lyhördhet för kunden.
- Redogöra för hur verksamheten ur olika perspektiv arbetar med hållbar utveckling.
- Ge exempel på vilka sätt riktlinjerna påverkar både det egna uppdraget och ur besökarens perspektiv.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Verkställa egenkontroll och städrondering, samt vid behov lämna förbättringsförslag av befintliga rutiner.
- Utföra ett dagligt underhåll och säkerhetsövervakning av anläggningen.

Butik och försäljning

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Beskriva arbetsplatsens varor och/eller tjänster.
- Redogöra för vikten av att ha kunskap kring det befintliga utbudet.
- Förklara hur kundnöjdhet kan påverka verksamheten.
- Redogöra för betydelsen av strategisk placering av varor eller information för ökad försäljning.
- Redogöra för rutiner vid beställning, mottagning och registrering av varor.
- Förklara vikten av god lagerhållning.
- Redogöra för rutiner och regler vid kort- eller kontantbetalning, samt kvittohantering.
- Redogöra för legitimationskontroll vid kassaarbete.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Visa Identifiera kundens köpsignaler, skapa intresse och medverka till köpbeslut.
- Bidra till merförsäljning och säkerställa kundnöjdhet.
- Placera produkter eller information på ett införsäljande sätt.
- Upprätthålla, organisera och rengöra exponeringsytor.
- Ta emot ankommande varor, stämma av mot följesedel och åtgärda eventuella fel
- Föra in varor i system enligt befintliga rutiner.
- Sortera in varor rätt och upprätthålla ordning i lager.
- Källsortera överblivet material utifrån rutin- och miljöinstruktion.
- Använda och arbeta med nödvändiga funktioner i ett kassaregister.
- Hantera kort- eller kontantbetalning enligt arbetsplatsens rutiner.
- Vägleda kunder vid olika typer av betalning, såsom kort eller kontanter.
- Hantera kvitto utifrån arbetsplatsens rutiner och kundens önskemål.
- Informera om och hantera medlemskap (i förekommande fall).

Hantering av bokning

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Redogöra för hantering av arbetsplatsens bokningsprogram.
- Beskriva anläggningen, dess utrustning, säkerhet och andra funktioner.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Hantera bokningar utifrån behov, önskemål och anläggningens förutsättningar.
- Bemöta kunder och upprätthålla kommunikation under hela bokningsprocessen.
- Informera, följa upp och säkerställa bokning internt.
- Besiktiga och iordningställa lokal och utrustning före och efter aktivitet.
- Tillhandahålla god service vid genomförande av aktivitet.
- Instruera kunder om anläggning, utrustning, säkerhet och andra funktioner.
- Söka egna lösningar på problem, eller veta var man tar hjälp.

Arbetsmiljö, risker och säkerhet*

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Beskriva olika rollers säkerhetsansvar på arbetsplatsen och kunna urskilja sitt eget.
- Redogöra för brandsäkerheten på arbetsplatsen, såsom larmsystem, utrymning, utrymningsvägar och återsamlingsplats.
- Värdera sin egen roll och bemötande av besökare i händelse av larm och utrymning.
- Redogöra för rutiner vid brand, tillbud och olyckor.
- Beskriva sin egen och andras ansvarsroller för arbetsmiljö och säkerhet.
- Beskriva skillnad mellan fysisk och psykosocial arbetsmiljö, möjliga risker och hur man kan arbeta förebyggande.
- Ge exempel på situationer vid risk om hot och våld och hur det kan förebyggas.
- Redogöra för arbetsplatsens rutiner och rapportering kring hot och våld.
- Beskriva innebörden av och rutiner vid ensamarbete.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Visa var brandskydd och första hjälpen-utrustning är lokaliserad i lokalerna.
- Följa arbetsplatsens regler för säkerhet och utrymning och tillämpa det egna ansvaret.

Verksamhetens riktlinjer och medarbetarskap*

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren ska kunna:

- Beskriva verksamhetens riktlinjer för ex närvaro, klädsel, säkerhet, dator mm.
- Ge exempel på vad god arbetsmiljö och säkerhet innebär på arbetsplatsen.
- Ge exempel på vad oskrivna regler och sociala koder kan innebära.
- Reflektera över sin egen roll, befogenheter och ansvar gentemot andra man möter på arbetsplatsen.
- Reflektera över hur samarbete mellan kollegor kan stärka en grupp och organisation.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Följa arbetsplatsens riktlinjer gällande närvaro, klädsel, hygien och attribut.

KOMPETENSPROFIL

- Följa arbetsplatsens riktlinjer för användandet av dator och mobiltelefon.
- Följa arbetsplatsens riktlinjer för säkerhet och god arbetsmiljö.
- Planera, genomföra och utvärdera sitt arbete.
- Ta initiativ och bidra med egna lösningsförslag inom sina befogenheter.
- Skilja på det privata och det professionella i sitt uppdrag.

** Relevanssäkrade moduler som ingår i Nordiskt Valideringsforums Kompetenser för arbetslivet*