Erlendir starfsmenn
áskoranir og tækifæri

Sigríður Harðardóttir

Mannauðsstjóri Strætó bs.

Strætó

Strætó bs. er almenningssamgangna fyrirtæki í eigu sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu.

Hlutverk Strætó er að bjóða fólki á ferðinni upp á ánægjulega leið til að komast á milli staða, sem er í senn hagkvæm, örugg og umhverfisvæn. Það gerum við með því að skipuleggja, stýra, markaðssetja og reka flutningskerfi á sviði almenningssamgangna.

strætó.is

Strætó - starfsemin

- **Framkvæmdastjóri** – Jóhannes Rúnarsson
  - Skrifstofa (mannauður, upplýsingatækni, verkefna- og gæðastjórnun)
  - Fjármálasvið
  - Sérfræðingar (leiðarkerfi)

- **Rekstrarsvið**
  - Akstursdeild
    - Flotafulltrúar
    - Vagnstjórar
  - Verkstæði
    - Þvottastöð
  - Birgða- og innkaupadeild

- **Farþegaþjónustusvið**
  - Þjónustuver

Strætó – erlendir starfsmenn

- Erlendir starfsmenn starfa sem vagnstjórar (30), á verkstæði og á þvottastöð (15) og í þjónustuveri (1)
- Hlutfall erlendra starfsmanna er um 15%

Strætó – erlendir starfsmenn - vagnstjórar

Flestir þeirra erlendu starfsmanna Strætó eru vagnstjórar.

Hvert er hlutverk vagnstjórans?

stræto.is

Vagnstjóri - starfið

strætó.is

Helstu verkefni vagnstjóra:

- Akstur
- Samskipti og þjónusta við farþega
- Samskipti við samstarfsfólk - talstöðvarsamskipti
- Vagnaumsjón

Erlendur vagnstjóri

Helstu áskoranir erlenda vagnstjórans

Tungumál – lítil kunnátta í íslensku og jafnvel lítil kunnátta í ensku

Þekking á aðstæðum – höfuðborgarsvæðið, gatnakerfi, leiðarkerfi Strætó, samskipti við farþega, samskipti við flotastýringu/talstöðvarsamskipti, öryggismál

Samskipti við fyrirtækið, vinnumarkaðinn, samfélagið

Þekking og upplýsingar um réttindi og skyldur, kjarasamningar, ráðningasamningar, skráðar og óskráðar reglur fyrirtækis, venjur, siðir, menning

Félagslegi þátturinn

strætó.is

Íslenskur Strætó

strætó.is

Helstu áskoranir Strætó gagnvart erlenda vagnstjóranum

Tungumál – lítil kunnátta í íslensku og jafnvel lítil kunnátta í ensku hjá vagnstjóranum

Þekking á aðstæðum – höfuðborgarsvæðið, gatnakerfi, leiðarkerfi Strætó, samskipti við farþega, samskipti við flotastýringu/talstöðvarsamskipti, öryggismál – ótal viðbraðsáætlanir – eldur í vagni, árekstur, slys á fólki, árás/ógnandi hegðun, svindl, farþegi greiðir rangt fargjald, eða ekki fargjald o.s.frv. Viðbragðsáætlanir eru á íslensku en hluti hefur verið þýddur á ensku.

Samskipti við starfsmanninn, vinnumarkaðinn, samfélagið

Þekking og upplýsingar um réttindi og skyldur, kjarasamningar, ráðningasamningar, skráðar og óskráðar reglur fyrirtækis, venjur, siðir, menning o.s.frv.

Hvernig getum við komið þessari þekkingu og upplýsingum til erlendra starfsmanna?

Hvað höfum við gert?

- Íslenskunámskeið sérsniðið fyrir vagnstjóra
  - Samskipti við viðskiptavini og talstöðvarsamskipti
- Nýliðaþjálfun með erlendum vagnstjóra/mentor
- Nýliðanámskeið – gögn á ensku
- Vinnustaðagreiningar á ensku og pólsku
- Starfsmannahandbók á ensku

stræató.is

Hvað þurfum við að gera?

Líta okkur nær – skoða okkur sjálf. Lifa í núinu og horfa til framtíðar. “svona hefur þetta alltaf verið” viðhorfið þarf að víkja – er reyndar á góðri leið en þurfum að halda okkur við efnið.

Efla grunnfærni í íslensku með þeim hætti að námið/kennslan/þjálfunin í tungumálinu komi inn á áðurnefnda þætti sem snúa að starfinu, fyrirtækinu og vinnumarkaðnum.

Sérsmíðað nám, jafnvel á einstaklingsgrunni sem miðar að því að efla einstaklinginn bæði í starfi og einkalífi. Við þurfum að vera með upplýsingar og þjálfun á fleiri tungumálum en íslensku.

Hvað þurfum við að gera?

Nýta betur þekkingu erlendra starfsmanna sem hafa innsýn inn í starfið, vinnumarkaðinn og samfélagið. Þjálfa þá enn frekar með þessi málefni í huga.

Erum að kortleggja allt fræðslustarf Strætó í samvinnu við Framvegis. Þar hefur verið unnin ítarleg þarfagreining þar sem þessir starfsmenn hafa m.a. tekið þátt. Frumniðurstöður liggja fyrir sem benda til þess að þetta sé m.a. það sem við þurfum að gera.

…..og þetta ætlum við að gera!!

strætó.is

Sjáumst

Takk fyrir.

strætó.is