

STARFAPRÓFÍLL



Starf í verslun
- hæfniprep 1



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf í verslun 99-24-04.1-011

HÆFNIPREP

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

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófill var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Félags- og vinnumarkaðsráðuneyti í tengslum við verkefni ráðuneytisins, Færniþjálfun á vinnumarkaði

STÝRIHÓPUR

Stýrihópur var skipaður fulltrúum - Verslunarstjórar frá: Bónus, Jysk, Krónan, Next, mannauðs- og jafnréttissérfræðingur frá Samkaup og ráðgjafi í sértækri vinnumiðlun VMST Reykjavík.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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



Starf í verslun

Kjarni starfs

Tilgangur starfs í verslun er bein og / eða óbein þjónusta við viðskiptavinum og að sinna skilgreindum verkefnum starfsins. Markmið starfs í verslun er að tileinka sér þá færni sem þarf til að sinna verkefnum eigin starfs og ná að ljúka verkefnum sem sett eru fyrir.

Vinnur undir leiðsögn og eftir skipulagi frá stjórnendum en fær aukið sjálfstæði og ábyrgð eftir viðeigandi þjálfun og reynslutíma. Starfsfólk ber ábyrgð á að vinna verk sem þeim eru falin og unnið er samkvæmt verklagsreglum út frá starfslýsingu / ráðningasamningi. Gæta skal að verklagsreglum um gæði þegar unnið er með viðkvæmar vörur s.s. matvæli.

Starfið og vinnuumhverfið er breytilegt eftir fyrirtæki / starfstöð og verkefnin geta verið fjölbreytt. Allt frá því að vera daglega í samskiptum við viðskiptavinum verslunar (afgreiðsla á kassa) í að eiga aðeins slík samskipti í undantekningartilvikum.

Þjónusta getur falist í að efla ánægju viðskiptavina, sýna jákvæðni, hjálpssemi og góða framkomu við allt fólk. Fylgja skal öryggisreglum verslunar. Vinnusvæðið er ýmist inni og / eða úti við fjölbreyttar og síbreytilegar aðstæður. Jafnframt þarf stöðugt að sýna tillitssemi og athygli í starfinu. Stundvísi er mikilvæg ásamt skipulagi og föstum liðum (rúttími) m.a. í tengslum við vinnuhlé (matar- og kaffitíma). Mæta jákvæð og hress í vinnuna til að öllum líði betur.

Annað: Nauðsynlegt getur verið að klæðast vinnufatnaði merktum fyrirtækinu, öryggisskóm og hafa heyrnarhlífar, ef við á. Stundum þarf að leiðbeina og þjálfra nýliða í starfi. Gæta skal trúnaðar í starfi í samræmi persónuverndarlög, 90/2018, eins og við á.

Viðfangsefni

Undirbúningur

- mæta á réttum tíma
- mæta snyrtileg til fara í vinnuna
- fylgja fyrirmælum og vinnureglum
- skrá mætingu rafrænt (skanni), mæting og brottför
- klæðast / mæta í réttum vinnufatnaði
- fylgja skipulagi dagsins

Samskipti og samvinna

- samskipti og samvinna við samstarfsfólk
- samskipti og samvinna við viðskiptavini, ef við á (þjónusta og aðstoð)
- veita góða þjónustu og sýna viðskiptavini hjálpssemi
- vera jákvæð/ur og hjálpsöm/-samur
- líða vel í vinnunni
- hlusta á annað fólk og taka eftir

Hefðbundin störf /dagleg störf

- halda vinnusvæði snyrtilegu
- tína upp rusl og annað smálegt inn í búð og fyrir utan
- hjálpa til inn í búð
- afgreiða á kassa
- halda afgreiðslukassa hreinum
- fylla á pokastanda
- tína til kerrur og körfur, setja á réttan stað og passa að hafa allt hreint
- verslunarhúsnæði snyrtilegt og öruggt
- nánasta umhverfi verslunar snyrtilegt og öruggt, ef við á
- fylla á vörur sem vantar og raða í hillur
- athuga matvæli – raða fremst vörum með eldri dagsetningu
- athuga – viðkvæmar vörur almennt, meðhöndla varlega
- þrifa grænmetis- og kjötkassa
- flokka sorp í rétt ílát
- ganga frá vörum á lager
- móttaka á pöntun / vörum í verslun (vörubrettum)
- athuga hvort öll pöntunin hafi skilað sér og kvitta fyrir móttöku (hjá birgja)
- flokka vörur eins og við á
- ganga frá brettum á réttan stað
- verðmerkja vörur, ef við á
- setja þjófavörn á vörur, ef við á

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	1
Að vinna undir álagi	1
Fjölmenningsfærni	2
Gæðavitund	1
Natni og nákvæmni	1
Sjálfstraust	1
Skilningur á starfseminni	2
Söluvarningur og smásala	1
Umhverfi og sjálfbær þróun	1
Vellíðan	2
Verslunarstarfsemi	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli	2
Öryggisvitund	1
Aðlögunarhæfni	2
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	1
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	1
Notkun upplýsingatækni	6
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	1
Starfsþróun og færniefning	1
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1
Vinnusiðferði og gildi	2

Hæfnipættir

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, tímabundna 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 þar sem álag er hóflegt/streituskilyrði eru eðlileg.
- Hefur stjórn á sterkum tilfinningum (t.d. reiði, gremju) við aðstæður þar sem álag er hóflegt/streituskilyrði eru eðlileg

Fjölmenningarfærni (þrep 2)

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu

- Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni

Gæðavitund (þrep 1)

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

Mætir gæðaviðmiðum fyrirtækisins

- Er meðvitaður um gæðaviðmið fyrirtækisins
- Fylgir gæðastefnu og ferlum fyrirtækisins
- Sinnir starfi sínu þannig að í allflestum tilvikum er gæðaviðmiðum mætt

Natni og nákvæmni (þrep 1)

Vinnur ávallt samviskusamlega 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

Sjálfskraust (þrep 1)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfskraust 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 opinn fyrir skoðunum annarra

Skilningur á starfseminni (þrep 2)

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

Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla

- Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar
- Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum
- Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila

Söluvarningur og smásala (þrep 1)

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og samkeppnisaðila og getur stillt vörunum fram.

Viðheldur uppröðun í verslun

- Viðheldur útliti verslunarinnar
- Heldur lager, sölu- og þjónustusvæðum í horfinu
- Kemur fyrir merkingum, skiltum og verðmerkingum á hillum, stöndum, framstillingum eða á gólfi

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

Vellíðan (þrep 2)

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Veitir öðrum athygli

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

Verslunarstarfsemi (þrep 1)

Þekkir verkferla og starfsemi sem styður við sölu og þjónustu.

Fylgir fyrirmælum

- Fylgir vinnureglum sem er ætlað að koma í veg fyrir rýrnun
- Fylgir reglum um skráningu og rekjanleika sölu
- Viðheldur góðu ástandi og útliti verslunarinnar
- Lýkur verkefnum sem honum/henni eru falin í tengslum við birgðaumsjón
- Ber saman sjóð við uppgjör (Kassauppgjör)
- Býður viðskiptavinum velkomna, aðstoðar þá, bregst við óskum þeirra og athugasemdum

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 2)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Viðheldur tengslum við viðskiptavinum

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf
- Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

Öryggisvitund (þrep 1)

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

Þekkir og fer eftir öryggisreglum á eigin starfssviði

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum
- Lætur vita af augljósum hættum

Aðlögunarhæfni (þrep 2)

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

Lagar sig að aðstæðum

- Breytir eigin hegðun eða nálgun svo hún falli að aðstæðum
- Beitir reglum og verkferlum á sveigjanlegan hátt en innan þeirra marka sem gildi starfsins (fyrirtækisins) kveða á um
- Aðlagar eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum

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, ættirni 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 gagnrýnninn 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
- Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum

Notkun upplýsingatækni (þrep G)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur almenna grunnþekkingu á upplýsingatækni og getur leyst einföld kunnugleg verkefni með leiðsögn

- Notar nokkrar staðlaðar aðferðir við að leysa kunnugleg verkefni
- Notar einfalda möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósritunarvél, skanna)
- Fer eftir reglum fyrirtækisins um örugg og viðeigandi tölvusamskipti

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 1)

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

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar
- Skipuleggur eigin verkefni til að ná settum viðmiðum/markmiðum
- Leitar eftir skýrri forgangs röðun, eins og þörf er á
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt

Starfsþróun og færniefning (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 2)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Alagar hegðun sína 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