



STARFAPRÓFÍLL STARF Í VERSLUN Á 3. ÞREPI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Starf í verslun á 3. þrepi, til dæmis millistjórnandi í verslun.

Hæfniprep:

Starfið raðast á þriðja þrep íslenska hæfnirammans.

Greining og samstarf:

Starfaprófill er unnin af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við VR og Samtök verslunar og þjónustu (SVP).

Stýrihópur:

VR, SVP, Festi, NTC, Rúmfatalagerinn, Samkaup, Háskólinn á Bifröst.

Höfundarréttur:

©Hæfnigrunnur FA er höfundarréttarvarinn. Hæfnigrunnurinn byggir á hugbúnaði og innihaldi frá Human Resource Systems Group (HRSG) og kallast á frummálinu CompetencyCore. Íslenskar þýðingar og aðlögun eru unnar af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2016.

Starf í verslun á 3. þrepi - millistjórnandi

Kjarni starfsins

Starf í verslun á 3. þrepi (millistjórnandi) stýrir daglegum rekstri og verkefnum í verslun í samræmi við skipulag og áætlanir og tekur rekstrarlegar ákvarðanir í samræmi við valdsvið sitt. Hann starfar ýmist við hlið verslunarstjóra sem aðstoðarmaður hans eða sem verslunarstjóri þar sem rekstrarábyrgð samkvæmt skipuriti liggur hjá yfirstjórn. Hann vinnur því undir stjórn verslunarstjóra eða beint undir yfirstjórn. Í starfinu felst að útbúa vikulegar og daglegar áætlanir, framfylgja stefnu og áætlunum og sjá um daglegt uppgjör. Millistjórnandi fylgir því eftir að reglum um gæði, öryggi og útliti verslunar sé framfylgt. Hann kemur að þjálfun starfsmanna og sér um daglega mönnun, skipulagning vakta og verkstjórn. Millistjórnandi gengur í störf annarra starfsmanna ef þörf er á. Hann er fyrirmynd annarra starfsmann og gefur gott fordæmi með framkomu sinni.

Verkefni starfsins

Verkefni

Starfsmannamál - Umsagnaraðili við ráðningar - Þjálfun og hvatning starfsfólks - Viðveruskráning - Verkstjórn starfsmanna, útteiling verkefna - Samskipti við trúnaðarmenn og stéttarfélög.

Dagleg stjórnun - Halda útliti verslunar í lagi og sjá til þess að búnaður og tæki séu í lagi - Framsetning vöru og verðmerkingar - Framfylgja vaktakerfi - Aðstoð við eftirfylgni verkferla.

Birgðastjórnun - Sjá um reglubundnar pantanir - Skráning rýrnunar - Skráning afskrifta - Vörumóttaka og endursendingar.

Fjármál - Framfylgja kostnaðar-, sölu- og framlegðaráætlun - Framfylgja stefnu og ferlum.

Þjónusta - Sölu og afgreiðslustörf - Úrlausn ágreiningsmála - Viðhalda daglegu þjónustustigi - Samskipti við viðskiptavini, birgja, sölumenn og yfirstjórn.

Önnur atriði

Starfsmaður í verslun á 3. þrepi þarf að hafa góða almenna tölvufærni.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	4
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	3
Öryggisvitund	3
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	3
Ákvarðanatataka	3
Árangursstjórnun	2
Frumkvæði	3
Gæðavitund	2
Sjálfsstjórn	3
Sjálfstraust	4
Skilningur á starfseminni	3
Söluvarningur og smásala	3
Vellíðan	3
Verslunarstarfsemi	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	4
Vöruhekking	4

Hæfnikröfur starfsins

Aðlögunarhæfni

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

Þrep 3

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

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.*

Þrep 2

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Greinir frá óskum um aðgang að verðmætum, gefur upplýsingar um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsráðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.

Árangursrík samskipti

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

Þrep 3

Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.
- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

Jafnréttisvitund

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.

Þrep 2

Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

- Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.
- Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.
- Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.
- Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum.
- Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra.
- Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.
- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra.

Mat og lausnir

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

Þrep 2

Samþættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila).
- Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram.
- Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti.
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að veita og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þrep 4

Þjálfar aðra og leysir ágreining

- Þjálfar færni annarra til samvinnu til að stuðla að bættum árangri samstarfshópsins.
- Gefur uppbyggilega endurgjöf til samstarfsfólks.
- Bendir á lausnir og leggur sitt af mörkum við jákvæða lausn ágreinings innan samstarfshóps.

Skipulag og áætlanir

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

Þrep 2

Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

Starfspróun og færniefling

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

Þrep 2

Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér námsmarkmið.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

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.

Þrep 2

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 ýmiskonar 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

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

Þrep 3

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins.
- Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitaeftum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d., grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra).

Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

Þrep 3

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.

Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Þrep 2

Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

Þrep 3

Ræður við mikla streitu/álag

- Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

Ákvarðanataka

Tekur ákvarðanir sem fela í sér mat á áhættu og afleiðingum.

Þrep 3

Tekur ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Notar leiðbeiningar og verkferlalýsingar sem gefa mikið svigrúm til sjálfstæðrar túlkunar.
- Tekur ákvörðun með því að veða og meta nokkra áhrifaþætti þar á meðal atriði sem eru óljós og upplýsingar sem ekki liggja fyrir.
- Virkjar aðra aðila við ákvörðunartöku þegar þörf krefur.

Árangursstjórnun

Skipuleggur tíma, vinnu og auðlindir til að ná markmiðum á sem árangursríkastan og hagkvæmestan hátt.

Þrep 2

Hefur umsjón með verkefnum

- Leggur til skýr og raunhæf verkefnamarkmið, aðgerðir, tímaramma, afurðir og skilgreiningu ábyrgðar.
- Vaktar gæði og tímanleika eigin vinnu með því að nota þau tæki og tól sem eru til staðar.

Frumkvæði

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

Þrep 3

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.
- Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

Gæðavitund

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

Þrep 2

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.

Sjálfsstjórn

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Þrep 3

Axlar ábyrgð

- Axlar persónulega ábyrgð á niðurstöðum þrátt fyrir að hafa ekki haft stjórn á öllum þáttum en hefði getað gert það.

Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Þrep 4

Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfstraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda.
- Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu (t.d. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).

Skilningur á starfseminni

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

Þrep 3

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggir 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.

Söluvarningur og smásala

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og hjá samkeppnisaðila og kann að stilla vörum fram.

Þrep 3

Viðheldur stöndum og kynningarefni

- Er í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni.
- Tekur við skipulagi frá útstillingarhönnuði eða útstillingarstjóra og ræðir framkvæmd þess við hlutaðeigandi.
- Útbýr eða setur saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og notar til þess viðeigandi verkfæri.
- Hefur umsjón með munum vegna framstillinga, gengur úr skugga um að þeir séu óskemmdir og heldur þeim í horfinu eftir því sem við á.
- Varðveitir, gengur frá og heldur skrá yfir hluti til kynninga og framstillinga.
- Notar fjölbreytta tækni við gerð merkinga.

Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Þrep 3

Er fyrirmynd

- Er virkur í samfélaginu, félagasamtökum og fagfélögum.
- Hvetur starfsfólk til þess að halda jafnvægi á milli ábyrgðar í vinnu og einkalífi.
- Sýnir samstarfsfólki áhuga.

Verslunarstarfsemi

Þekkir verkferla og starfsemi sem styður við sölu og þjónustu.

Þrep 3

Skipuleggur vinnu

- Fylgir eftir öryggisferlum til að koma í veg fyrir slys og bregst við neyðartilfellum.
- Sér til þess að starfsemin sé í samræmi við lög, reglur og stefnu fyrirtækisins.
- Leiðbeinir og stýrir starfsfólki við sölu, birgðatalningu, kassauppgjör, og hvernig eigi að þjónusta viðskiptavinum og fást við erfiðar og flóknar afgreiðslur.
- Fylgist með afgreiðslu til að tryggja að viðskiptavinir fái fullnægjandi þjónustu og vörur.
- Ræður, þjálfar og metur starfsfólk innan síns sviðs.
- Útdeilir verkum til starfsmanna, skipuleggur og útbýr vaktaplan og heldur skrár yfir unna vinnutíma starfsmanna.
- Gerir áætlanir og heimilar greiðslur og vöruskil.
- Yfirfer birgða- og söluskýrslur til upplýsinga fyrir stjórnendur og viðeigandi stoðdeildir.
- Heldur skrár yfir innkaup, sölu og reikninga.
- Fylgist með vöruferlum, verðbreytingum, millifærslum, endursendingum og rýrnun.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 4

Veitir aðstoð í samræmi við sérþekkingu

- Veitir þjónustu og ráð í samræmi við sérþekkingu sína og gefur sjálfstætt álit á flóknum og/eða nýstárlegum vandamálum/fyrirspurnum viðskiptavina og aðstoðar við ákvarðanatöku.
- Hvetur viðskiptavinum til að velta fyrir sér erfiðum málum sem eru í þeirra þágu.
- Ræðir við yfirmenn sína fyrir hönd viðskiptavina um mál sem varða viðskiptavinum og leitar lausna sem koma bæði viðskiptavinum og skipulagsheild til góða.

Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 4

Sýnir mikla þekkingu og færni og getur tekist á við nýjar og/eða flóknar aðstæður. Leiðbeinir öðrum.

- Endurskoðar stöðugt gæði vörunnar/þjónustunnar.
- Upplýsir þá sem framleiða/veita þjónustu um gæðin.
- Mælir með nýjum vörum sem tengjast þörfum viðskiptavina.
- Leiðbeinir öðrum um vöruna/þjónustuna.
- Sýnir yfirgripsmikla þekkingu á flóknum vörum/þjónustu.
- Hefur áhrif á þá sem taka ákvarðanir með því að klæðskerasníða vöru / þjónustu.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI