

# HÆFNIMAT VINNUSTAÐNÁMS FYRIR STARFSÞJÁLFA



## FÆRNI Á VINNUMARKAÐI STARF Í VERSLUN



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



VINNUMÁLA  
STOFNUN



FJÖLMENNT

SÍMENNTUNAR- OG ÞEKINGARMÍÐSTÖÐ

## Þetta hefti fylgir handbók starfþjálfra og snýr að hæfnimati í vinnustaðanámi

### Efnisyfirlit

Vinnustaðanám – tímalengd og skipulag .....	1
Skil á matsblöðum til ráðgjafa VMST .....	1
Starf í verslun .....	2
Kjarni starfs .....	2
Viðfangsefni starfs .....	2
Eyðublöð .....	3
Stöðumat – eyðublað .....	3
Hæfnimat – eyðublað – matssamtal.....	5

### Vinnustaðanám – tímalengd og skipulag

Heildartími fræðslu og vinnustaðanáms er um 14 – 17 vikur, miðað við að nemar vinni ekki meira en 3 klst. á dag (ef vinnutíminn er lengri en 3 klst. er hægt að ná fræðslu- og vinnustaðanáminu á skemmri tíma). Þetta er allt hluti af heildarskipulagi fræðsluaðila.

Það byggir á því að:

- 1) Áður en vinnustaðanám hefst þarf að hafa farið fram fræðsla úr námsþætti 1-2.11, alls 12 klst.
- 2) Þegar vinnustaðanám hefst þarf fræðsla að fara fram jafnhliða vinnu. Skipulagið þarf að vera á þá lund að vinnustaðanámi ljúki a.m.k. þremur vikum fyrir fyrirhugaða útskrift.

Ekki er gert ráð fyrir (alls ekki heppilegt) að nemar fái vinnustaðanám á vinnustað þar sem þau eru mögulega þegar í vinnu. Slíkt dregur verulega úr líkum á að þau meðtaki og læri nýja hluti eða þjálfist upp í öðrum, mögulega heppilegri vinnubrögðum.

### Skil á matsblöðum til ráðgjafa VMST

Eftir matssamtal við nema í lok vinnustaðanáms þarf starfþjálfari að afhenda ráðgjafa VMST þetta hæfnimatshefti. Hæfnimatið þarf að vera útfyllt og undirritað af nema, starfþjálfara og ráðgjafa VMST.

## Starf í verslun

### Kjarni starfs

Tilgangur starfs í verslun er bein og / eða óbein þjónusta við viðskiptavini 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 verkefni geta verið fjölbreytt. Allt frá því að vera daglega í samskiptum við viðskiptavini 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 (rútínu) 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 starfs

#### 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

## Eyðublöð

### Stöðumat – eyðublað

Þetta eyðublað er fyrir starfsþjálfva til stuðnings við stöðumat (símat) með nema í vinnustaðanámi. Starfsþjálfvi hefur fengið grunnþjálfun í að starfa með fólki sem komið getur í vinnustaðanámi sem hér um ræðir. Einnig hefur starfsþjálfvi fengið grunnþjálfun í að leggja mat á hæfni og framfarir hjá nemum í vinnustaðanámi. Tilgangur samtals í stöðumati er að staðfesta það sem gengur vel og að vera leiðbeinandi í þeim þáttum sem neminn þarf að þjálfast betur í. Lögð er áhersla á uppbyggandi og hvetjandi samtal milli starfsþjálfva og nema, stuðst er við kjarna og viðfangsefni starfs í verslun (sjá bls. 2 og 3).

Starfsþjálfvi notar eftirtaldar merkingar eftir stöðumati: **Gott (G) og Vinna með (V)**.

Starfsþjálfvi skrifar í athugasemdardálk það sem þarf að vinna meira með og hvernig.

Litaskiptingin er til viðmiðunar, fólk tileinkar sér hluti á misjöfnum hraða.

Ef við á, getur starfsþjálfvi bætt atriðum við í auðar línur neðst.

Stöðumat (símat)		Dags	Dags	Dags	Blaðið er fyllt út af starfsþjálfva
Starf í verslun					
Nafn nema:					
Hæfniviðmið	Ekki hluti starfs	Vika 3	Vika 6	Vika 9	Umsögn/athugasemd
Hefur skilning á og/eða er fær um að:					
– mæta á réttum tíma					
– koma vel fram við fólk					
– halda sig við vinnu á vinnutíma					
– nota rétta líkamsbeitingu við vinnuna					
– fara vel með búnað og vörur					
– vinna eftir skipulagi					
– vinna vel með öðrum					
– verkefnum starfs í verslun					
– forgangsraða verkefnum					
– fylla á vörur					
– hugað að flokkun og endurnýtingu hluta og efna					
– sýna viðskiptavinum þjónustulípurð					
– fylgja fyrirmælum og skipulagi					
– koma vel fram og vinna með öðrum					
– algengum orðum sem tengjast starfi í verslun					
– koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu					
– vinna sjálfstætt að ákveðnum verkefnum eftir þjálfun					
– nota upplýsingatækni í tengslum við starfið					
–					
–					
–					

## Hæfnimat – eyðublað – matssamtal

Hæfnimat/lokamat er eyðublað fyrir matssamtal sem fer fram undir lok vinnustaðanáms. Útfylltu matsblaði fyrir hæfnimat skilar starfsþjálfari til viðstadds ráðgjafa VMST.

Ráðgjafi VMST sér um að koma matsblaði til fræðsluaðila. Ef við á, getur starfsþjálfari bætt atriðum við í auðar línur neðst.

Þú getur nema vitnisburð um hæfni með númerum hér fyrir neðan sem eiga að lýsa þekkingu og færni í námsþáttum 1-2.14 og 1.2-15. (úr námslýsingu)
1 - Lítil þekking og færni og/eða getur útfært einfalda verkþætti.
2 - Nokkur þekking og færni og/eða getur starfað við fyrirfram gefin verkefni.
3 - Góð þekking og færni og/eða vinnur vel og sýnir sjálfstæð vinnubrögð.
4 - Mikil þekking og færni og/eða hefur sýnt mjög góða færni í starfi.

\* Rammar fylltir  = á alltaf við starfið

Hæfnimat námsþátta 1-2.14 – 1.2.15	Útfyllist af starfsþjálfara					
Starf í verslun						
Þjálfun og sjálfstæð vinna	Á ekki við starfið	Lítill 1	Nokkur 2	Góð 3	Mikil 4	Lokið
Ég þekki og hef skilning á:						
– að mæta á réttum tíma	<input type="checkbox"/>					
– að koma vel fram við allt fólk	<input type="checkbox"/>					
– starfsemi og verklagi starfs í verslun	<input type="checkbox"/>					
– halda sig við vinnu á vinnutíma	<input type="checkbox"/>					
– réttri líkamsbeitingu við vinnuna	<input type="checkbox"/>					
– að nýta og fara vel með tíma, búnað, hluti og annað í tengslum við umhverfi						
– góðum og jákvæðum samskiptum						
– að vera til staðar fyrir viðskiptavini og samstarfsfólk						
– að virða trúnað við viðskiptavini og samstarfsfólk						
Ég get:						
– átt í daglegum samskiptum við samstarfsfólk og viðskiptavini						
– hjálpað til inn í búð						
– fyllt á vörur sem vantar og raðað í hillur						
– tekið á móti vörum						
– flokkað sorp í rétt ílát						
– haldið vinnusvæði snyrtilegu og öruggu						
– unnið undir álagi						
– komið vel fram og unnið með öðrum						
– fylgt fyrirmælum og unnið eftir skipulagi						

– sýnt sjálfstæði í ákveðnum verkefnum eftir að hafa fengið þjálfun							
– notað upplýsingatækni í tengslum við starfið, ef við á							
–							
–							
–							
–							

Umsögn starfsþjálfafa:

Hér staðfesta nemi og starfsþjálfafi að skráðar upplýsingar eru réttar:

Staður:	Dagsetning:
Undirskrift nema í vinnustaðanámi hjá	
Undirskrift starfsþjálfafa vinnustaðar	

Með undirskrift staðfestist viðvera ráðgjafa í matssamtali:

Staður:	Dagsetning:	Undirskrift ráðgjafa/atvinnutengils VMST
---------	-------------	--