

# HÆFNIMAT VINNUSTAÐNÁMS FYRIR STARFSÞJÁLFA



## FÆRNI Á VINNUMARKAÐI STARF Í VERSLUN



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



VINNUMÁLA  
STOFNUN



FJÖLMENNT

SÍMENNTUNAR- OG ÞEKINGARMÍÐSTÖÐ

## Heftið fylgir handbók starfsþjálfar og snýr að hæfnimati í vinnustaðanám

### Efnisyfirlit

|                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| Vinnustaðanám – tímalengd og skipulag .....                       | 1 |
| Undirbúningsfundur – VMST, fræðsluaðili, starfsþjálfar og FA..... | 1 |
| Skil á matsblöðum til ráðgjafa VMST .....                         | 2 |
| Starf í verslun .....                                             | 2 |
| Kjarni starfs .....                                               | 2 |
| Viðfangsefni starfs .....                                         | 3 |
| Eyðublöð .....                                                    | 4 |
| Stöðumat – eyðublað .....                                         | 4 |
| Hæfnimat – eyðublað – matssamtal .....                            | 6 |

### 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.

Skipulagið 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.

### Undirbúningsfundur – VMST, fræðsluaðili, starfsþjálfar og FA

Ráðgjafi VMST fundar með starfsþjálfar, útskýrir verkefnið og í hverju það felst. Jafnframt er gerður samningur við vinnustaðinn um vinnustaðanám (sjá framar).

Á fundinn mæta fræðsluaðilar og fulltrúar frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

Efni fundarins er meðal annars:

- a. Fyrirkomulag námsins og starfsþjálfunar
  - i. Námslýsing og hæfniviðmið
  - ii. Framvinda í náminu (verkdagbók)
- b. Handbók starfsþjálfara
  - i. Þjálfun á vinnustað
  - ii. Matsferlið og matssamtalið
- c. Vinnustaður og vinnustaðasamningur

Fundurinn er ætlaður til undirbúnings fyrir starfsþjálfara vegna leiðsagnar í vinnustaðanámi og um framkvæmd hæfnimats nema í vinnustaðanámi.

## Skil á matsblöðum til ráðgjafa VMST

Eftir matssamtal (starfsþjálfara og nema ásamt ráðgjafa VMST) við nema í lok vinnustaðanáms þarf starfsþjálfari að afhenda ráðgjafa VMST bæði matsblöðin (Stöðumat og Hæfnimat – matssamtal). Hæfnimatið skal vera útfyllt og undirritað af nema, starfsþjálfara 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 verkefnin 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, hjálpsemi 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 (rúttíma) 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 heyrnarhlífir, ef við á. Stundum þarf að leiðbeina og þjálfa 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
- þrífa 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

Starfsþjálfafi þarf að framkvæma mat á framgangi nema yfir tímabil starfsþjálfunar á vinnustaðnum. Matið skiptist í stöðumat (samtal og skráning) sem framkvæmt er þrisvar á tímabilinu eins og lýst er hér fyrir neðan. Auk þess er lokamat (hæfnimat) sem er matssamtal (og skráning) í lok vinnustaðanáms.

### Stöðumat – eyðublað

Eyðublaðið er fyrir starfsþjálfafa til stuðnings við stöðumat (símat) með nema í vinnustaðanámi. Starfsþjálfafi og nemi eiga stutt spjall um starfið á þeim tímapunktum sem eyðublaðið tilgreinir. Starfsþjálfafi hefur fengið grunnþjálfun í að starfa með fólki sem kemur í vinnustaðanám og einnig við 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. Áhersla er á uppbyggandi og hvetjandi samtal milli starfsþjálfafa og nema, stuðst er við kjarna og viðfangsefni starfs í verslun (sjá bls. 2 og 3).

Starfsþjálfafi notar eftirtaldar merkingar við stöðumat: **Gott (G) og Vinna með (V).**

Starfsþjálfafi 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 starfsþjálfafi bætt atriðum við í auðar línur neðst.

| Stöðumat (símat)                                       |                   | Dags   | Dags   | Dags   | Blaðið er fyllt út af starfsþjálf |
|--------------------------------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|-----------------------------------|
| 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 þjónustulipurð                   |                   |        |        |        |                                   |
| – 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 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.

**Útfylling eyðublaðs:** Starfsþjálfari fyllir út í viðeigandi reiti undir bláu línunni (1 – 4).

Fræðsluaðili fyllir inn í græna dálkinn samkvæmt eftirfarandi sem gildir um hvorn þátt fyrir sig (þekking og skilningur annars vegar og getu / leikni hins vegar):

- ef að minnsta kosti fimm atriði í þekkingu hefur 2 eða hærra og a.m.k. sex atriði í getu / leikni hefur 2 eða hærra þá hefur nemi staðist vinnustaðahluta.

|                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Þú gefur nema vitnisburð um hæfni með númerum hér fyrir neðan sem eiga að lýsa <b>þekkingu og færni</b> 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<br>Starf í verslun                         | Útfyllist af starfsþjálfara                                                         |         |          |       |         | Fræðsluaðili |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------|---------|--------------|
| Þjálfun og sjálfstæð vinna                                                    | Á ekki við starfið                                                                  | Lítil 1 | Nokkur 2 | Góð 3 | Mikil 4 | Lokið        |
| Ég þekki og hef skilning á:                                                   |                                                                                     |         |          |       |         |              |
| – að mæta á réttum tíma                                                       |  |         |          |       |         |              |
| – að koma vel fram við allt fólk                                              |  |         |          |       |         |              |
| – starfsemi og verklagi starfs í verslun                                      |  |         |          |       |         |              |
| – halda sig við vinnu á vinnutíma                                             |  |         |          |       |         |              |
| – réttri líkamsbeitingu við vinnuna                                           |  |         |          |       |         |              |
| – 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 starfsþjálfra:

Hér staðfesta nemi og starfsþjálfri að skráðar upplýsingar eru réttar:

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| Staður:                               | Dagsetning: |
| Undirskrift nema í vinnustaðanámi hjá |             |
| Undirskrift starfsþjálfra vinnustaðar |             |

Með undirskrift staðfestist viðvera ráðgjafa í matssamtali:

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