

STARFAPRÓFÍLL



Starf í verslun þrep 4



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf í verslun þrep 4 nr. 99-25-04.1-013

HÆFNIPREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 4 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófillinn var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks.

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Lindex og Gina Trigot, Bifröst, Fjallakofanum, Verslunarskóla Íslands, Byko, Samkaup og Krónunni.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2025, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Starf í verslun þrep 4

Dæmi um starfsheiti þessa starfs er s.s. verslunarstjóri, stöðvastjóri, rekstrarstjóri

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að bera ábyrgð á og sjá um daglegan rekstur verslunar ásamt umsjón með þjónustu við viðskiptavinum, setja viðmið um þjónustustig svo að þjónusta sé ávallt í forgangi. Bera ábyrgð á sölumarkmiðum, þjónustugæðum og árangri á rekstri verslunar til að hámarka veltu, framlegð og lágmarka kostnað.

Starfsemin er fjölþætt, spannar mörg svið, felur í sér ábyrgð á mannauði og að þjónusta sé í samræmi við stefnu fyrirtækisins. Stjórnandi þarf að hafa yfirsýn yfir starfsemi verslunarinnar, skipuleggja innkaup, hafa yfirlit yfir rýrnun, sjá um samskipti við birgja, ef við á, hafa umsjón með framsetningu á vörum í verslun.

Stjórnandi ber ábyrgð á ráðningum, vinnutíma og vaktaáætlun auk þess að sjá til þess að nýliðar fái þjálfun og leiðsögn í starfi og styðja við starfsþróun starfsfólks. Stjórnandi hefur jafnframt eftirfylgni með frammistöðu starfsfólks í þjónustu, tekur á móti athugasemdum og ábendingum frá viðskiptavinum ásamt því að leysa úr slíkum verkefnum.

Stjórnandi í verslun er fyrirmynd starfsfólks. Sýnilegur leiðtogi, vinnur sjálfstætt, hefur yfirsýn og vinnur með öðru starfsfólki, undir stjórn næsta yfirmanns. Tryggir öryggi og vellíðan starfsfólks og viðskiptavina. Þarf að geta unnið undir álagi, verið lausnamiðaður, brugðist við óvæntum atvikum, leyst úr ágreiningi, tekist á við þjófnað og ógnandi eða óviðeigandi hegðun viðskiptavina.

Annað:

Sækja reglulega námskeið í skyndihjálpi. Hreint sakavottorð.

Þekkja til kjarasamninga hjá viðeigandi stéttafélögum, ákveðinna þátta í Lögum um persónuvernd 77/2000, Lögum um neytendakaup, 48/2003; Lögum um lausafjárkaup 50/2000; Lögum um þjónustukaup 42/2000; Lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, 46/1980, ef við á. Sem og önnur lög sem gætu átt við hverju sinni.

Allir sem vinna með matvæli þurfa að skrifa undir heilsufarsskýrslu MAST.

Viðfangsefni starfsins

Samskipti og þjónusta

- Miðla upplýsingum til starfsfólks
- Samskipti við viðskiptavinum og starfsfólk
- Samskipti við yfirstjórn og markaðsdeild og utanaðkomandi aðila
- Tryggja gæði þjónustu
- Þjónustukannanir (vinna með niðurstöðum)
- Tjónamál
- Samskipti við birgja og flutningsaðila
- Vera fyrirmynd

Fjármál og rekstur

-
- Ábyrgð á viðhaldi
 - Ásýnd verslunar
 - Uppfylla kröfur um hreinlæti
 - Úrgangsmál / Flokka rusl
 - Kassar, upplýsingatækni kerfi (IT)
 - Áfylling
 - Athuga verðmerkingar
 - Ábyrgð á lausafé, sækja skiptimynt og uppgjör í banka
 - Bókun reikninga og senda á bókara til samþykktar
 - Fylgjast með launakostnaði og tímanotkun og bregðast við
 - Fylgjast með sölutölum og framlegð
 - Krafa um að áætlaða sölu
 - Krafa um áætlaðan launa- og rekstrarkostnað

Stjórnun birgða og sölu

- Ásýnd og uppstilling vöru
- Vörutalningar/afstemming
- Undirbúa útsölur og tilboðsdaga
- Vörumóttaka og rafrænir ferlar
- Frágangur á vörum
- Birgðarhald
- Vörurýrnun
- Pantta vörur
- Endursendingar og sendingar

Starfmannamál

- Ráðningar og móttaka nýrra starfsmanna
- Þjálfun starfsfólks
- Manna vaktir
- Úthluta verkefnum
- Viðhald tímaskýrslna og vaktaplans
- Fara yfir tímaskráningar
- Leiðbeinandi samtöl og áminningar og sjá um uppsagnir
- Sjá um að hæfnimat/ frammistöðumat starfsfólks
- Skipuleggja fundi fyrir starfsfólk

Öryggi

- Kennsla á öryggisbúnað samkvæmt reglum
- Þjófavarnir
- Tryggja vöruumgengni með öryggi í huga
- Viðbragð við þjófnaði (þjófavarnarvirkni)
- Setja öryggisreglur
- Sjá um að öryggisbúnaður sé í lagi
- Tryggja öryggi starfsmanna gagnvart viðskipavinum
- Fylgja eftir öryggisáætlun
- Brunavarnir
- Viðhald á þjófavarnarbúnaði
- Slysahætta
- Neyðarútgangur

Tafla – Yfirlit hæfnipátta

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna undir álagi	5
Frumkvæði	4
Mannaráðningar og val	4
Starfsmannatengsl	3
Söluvarningur og smásala	3
Tímastjórnun og forgangsstöðun	4
Úrlausn ágreinings	4
Vellíðan	5
Viðskiptavinurinn í brennidepli	4
Vörubekking	4
Öryggisvitund	4
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	4
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	4
Notkun upplýsingatækni	3
Samvinna	4
Skipulag og áætlanir	4
Starfsþróun og færniefning	5
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	4

Hæfnikröfur

Að vinna undir álagi (þrep 5)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Aðstoðar aðra við að takast á við streitu

- Hjálpar öðrum að halda ró sinni við streituvaldandi aðstæður en heldur á sama tíma eigin árvekni og orku.
- Fylgist með álagi í umhverfinu og bregst við ef þörf er á til að viðhalda skilvirkni (t.d. bætir við auknum mannafla).
- Stuðlar að umræðu um álag á vinnustað og leiðir til að takast á við það.
- Hjálpar öðrum að takast á við streitu (t.d. með því að vinna saman að verkefnum eða með því að endurskoða skiptingu ábyrgðar).

Frumkvæði (þrep 4)

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

Grípur tækifæri til að bæta afköst fyrirtækis/stofnunar

- Kemur auga á og bregst við tækifærum til að bæta vinnuferla eða afköst fyrirtækis/stofnunar.
- Heldur áfram að leita lausna við flóknum málum þrátt fyrir viðvarandi hindranir.
- Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

Mannaráðningar og val (þrep 4)

Veitir ráðgjöf og þjónustu í tengslum við starfsmannaval og ráðningar, svo sem við að finna og laða að hentugt starfsfólk, meta starfsumsóknir, taka viðtöl og sjá um ráðningarferli umsækjenda.

Aðlagar ráðningar- og valferla eftir þörfum

- Semur um eða ákvarðar laun og reynir að finna jafnvægi á milli hagsmuna vinnuveitandans og þarfarinnar á því að ráða í stöðuna.
- Greinir hæfnikröfur fyrir stöðuna til að finna út viðmið fyrir val umsækjenda.
- Nýtir sér viðeigandi aðferðir til að finna starfsfólk (t.d. auglýsingar, atvinnusýningar, tengslamyndun o.s.frv.) til að tryggja að ávallt séu til staðar áhugasamir, hæfir umsækjendur.
- Finnur aðferðir við val og mat sem tryggja skilvirka, árangursríka og sanngjarna ferla við mat á umsækjendum.
- Velur milli hæfra umsækjenda með því að greina upplýsingar, sem fengist hafa í matsferlinu, og sannreynir að þeir henti stöðunni og þörfum skipulagsheildarinnar.

Starfsmannatengsl (þrep 3)

Beitir þekkingu á vinnulöggjöf, vinnurétti, reglugerðum og starfsvenjum varðandi starfsmannatengsl við umsýslu hins lögformlega ráðningarsambands á milli fyrirtækis/stofnunar og starfsmanna hennar.

Veitir stuðning varðandi starfsmannatengsl í málefnum tengdum starfseminni

- Sýnir þekkingu á túlkun kjarasamninga, ráðningarsamningum, eldri fordæmum og meginreglum árangursstjórnunar og starfsaga.
- Sýnir skilning á þeirri löggjöf sem snýr að starfsmannareglugerðum og hvaða reglur hafa verið settar sem snerta viðkomandi skipulagsheild.
- Er fulltrúi vinnuveitanda og hefur umsjón með upphafs- og millistigum kæru- eða kvörtunarferils starfsmanna.
- Stýrir umsjón ferla varðandi meðferð kvartana

Söluvarningur og smásala (þrep 3)

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og samkeppnisaðila og getur stillt vörunum fram.

Viðheldur stöndum og kynningarefni

- Er í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni.
- Tekur við skipulagi frá útstillingahönnuði eða útstillingastjóra og ræðir framkvæmd þess við hlutaðeigandi.
- Útbýr eða setur saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og notar til þess viðeigandi verkfæri.
- Sker út skilti og spjöld úr pappa, harðvið og krossvið í samræmi við fyrirmyndir.
- Notar tölvur við gerð merkinga.
- 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.

Teymisstjórnun (þrep 5)

Tekur að sér leiðtogahlutverk til að hjálpa öðrum að ná framúrskarandi árangri.

Styrkir liðsmenn teymisins

- Notar einstaklings- og hópmarkmið til að hámarka árangur.
- Metur á gagnrýnin hátt reglur og siði sem hindra frumkvæði við framkvæmdir og ákvarðanatöku og gerir viðeigandi breytingar.
- Kemur framúrskarandi árangri á framfæri á æðstu stöðum í fyrirtækinu.
- Leitar úrræða sem munu auka framleiðni teymisins.

Tímastjórnun og forgangsröðun (þrep 4)

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

Styður teymið í að ná jafnvægi á milli aðkallandi og stefnumarkandi aðgerða

- Notar tíma og orku, bæði eigin og annarra á faglegan og hagkvæman hátt.
- Skipuleggur tíma sinn vandlega og greinir fagmannlega á milli verkefna þegar þörf er á forgangsröðun, oft með því að hagræða innan víðs tímaramma.
- Tekur tillit til tímaramma (skammtíma/langtíma) á meðan fjölbreyttum verkefnum er sinnt.
- Tekur meðvitaða ákvörðun um hvað skuli takast á við næst með tilliti til hvaða markmiðum deildin vill ná og hvað er mikilvægast.

Úrlausn ágreinings (þrep 4)

Viðurkennir að ágreiningur af ýmsum toga getur komið upp og beitir sér á viðeigandi hátt til að miðla málum í átt að úrlausn.

Tekur á erfiðum deilumálum og/eða deilum í uppsiglingu

- Nær valdi á erfiðum aðstæðum með ákveðni fremur en ágengni í framkomu.
- Tekur frumkvæði að samræðum milli aðila til að kanna ólíka afstöðu og aðstoðar við að finna sameiginlegar áherslur.
- Notar viðeigandi aðferðir til að vinna með öðrum aðilum að því að greina mögulegar lausnir deilna.
- Setur á uppbyggjandi hátt fram spurningar um hugmyndir eða nálgun annarra.
- Greinir mögulegan ágreining í tilteknum aðstæðum og notar fyrirbyggjandi aðferðir.
- Tekur persónuleg deilumál fyrir hratt og vel og leitar eftir niðurstöðu og lausn sem báðir aðilar geta sætt sig við.

Vellíðan (þrep 5)

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Skapar heilbrigt starfsumhverfi

- Er virkur talsmaður sanngirni, samkvæmni og trausts í öllum viðskiptum og samböndum, bæði innan fyrirtækisins og utan.

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 4)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu

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 viðskiptavini til að velta fyrir sér erfiðum málum sem eru í þeirra þágu.
- Ræðir við yfirmenn sína fyrir hönd viðskiptavina um mál sem varða viðskiptavini og leitar lausna sem koma bæði viðskiptavini og skipulagsheild til góða.

Vöruþekking (þrep 4)

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Sýnir yfirlipsmikla þekkingu á flóknum vörum/þjónustu og leiðbeinir öðrum

- Endurskoðar sífellt gæði vörunnar/þjónustunnar.
- Upplýsir þá sem framleiða/veita þjónustu um gæðin.
- Mælir með nýjum vörum sem tengjast þörfum viðskiptavina.
- Leiðbeinir öðrum um vöruna/þjónustuna.
- Hefur áhrif á þá sem taka ákvarðanir með því að sérsníða ávinning af vöru/ þjónustu.

Öryggisvitund (þrep 4)

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

Innleiðir verklagsreglur um öryggi og hollustuhætti

- Kemur auga á varhugaverða eða mögulega hættulega þætti í starfseminni og bætir úr þeim.
- Leggur áherslu á mikilvægi traustra og öruggra vinnubragða með því að miðla reglulega upplýsingum um öruggt verklag.
- Rannsakar óhöpp (og "næstum því óhöpp") fljótt og vel, sýnir fram á vilja til að upplýsa og takast á við undirliggjandi orsakir.

Aðlögunarhæfni (þrep 4)

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

Aðlagar skipulag og áætlanir

- Aðlagar verkáætlanir til að mæta nýjum kröfum eða nýrri forgangs röðun.
- Endurskoðar markmið verkefna þegar kringumstæður krefjast þess.

Ábyrg nýting (þrep 4)

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

Metur skilvirkni í notkun verðmæta

- Metur skilvirkni í útteilingu verðmæta og aðlagar í samræmi við þörf.
- Bendir á skort (t.d. hráfnisskort eða mannaflsskort) sem hefur áhrif á skilvirkni starfseminnar.
- Þróar aðferðir til að takast á við útteilingu og öflun verðmæta.
- Innleiðir verkferla sem auka gæði við áætlanagerð, eftirlit og ákvarðanatöku.
- Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útteilingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra.
- Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmætanotkunar.

Árangursrík samskipti (þrep 3)

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

Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við 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 (þrep 3)

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.

Skapar vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað.
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins.
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála.
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum.

Mat og lausnir (þrep 4)

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

Greinir og tekst á við margræðni

- Spáir fyrir um langtímaáhrif tillagna, afstöðu, aðferða og lausna, sem ekki hafa verið framkvæmdar.
- Sýnir góða dómgreind við nýjar aðstæður þó svo leiðsögn skorti.
- Greinir og leggur mat á tækifæri og ógnanir við framsetningu valkosta og tillagna.
- Veitir lykilmál nýjar upplýsingar og tölur á skýran hátt til þess að efla skilning þeirra og bæta ákvarðanatökur.
- Greinir vandamál byggð á fjölda atriða, sem sum eru margræð eða erfitt er að skilgreina.
- Bendir á og leggur fram óhefðbundnar lausnir, þ.m.t. sumar án fordæma.
- Beitir viðmiðum og ferlum sem gefa ráðrúm til frjálsræðis og túlkunar.

Notkun upplýsingatækni (þrep 3)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur mikla þekkingu á upplýsingatækni og getur nýtt hana til að leysa fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit/ tækni til að skapa ákjósanlega afurð.
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri.
- Aðlagar viðmót stafræns vinnuumhverfis að eigin þörfum.
- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti.

Samvinna (þrep 4)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þjálfar aðra og leysir ágreining

- Þjálfar færne 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.
- Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum.

Skipulag og áætlanir (þrep 4)

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

Skipuleggur umfangsmikil verkefni

- Metur verðmætþörf (t.d. verkaskiptingu m.t.t. færni og/eða þörf á nýjum tækjum).
- Setur fram raunhæfar verkáætlanir.
- Útbýr áætlun vegna mögulegar hindrana ("Plan B").
- Skiptir verkefnum niður í verkþætti til að auðvelda útfærslu þeirra.
- Fylgir tímaáætlunum og hefur fulla stjórn á verkefnum allt til loka en leitar tímanlega eftir endurskipulagningu ef þess þarf.
- Metur hvort markmiðum hafi verið náð.

Starfsþróun og færniefning (þrep 5)

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

Skipuleggur nám sitt í samræmi við framtíðarþarfir

- Er stöðugt vakandi fyrir umhverfinu til þess að vera í fararbroddi þróunar í víðum skilningi.
- Grípur tækifæri sem gefast til þróunar og færniefningar til þess að geta mætt framtíðarþörfum fyrirtækisins einnig utan eigin starfssviðs.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep 2)

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.

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.
- Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.
- Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.
- Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.
- Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.

Vinnusiðferði og gildi (þrep 4)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

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 álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og á uppbyggilegan hátt 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).