

STARFAPRÓFÍLL



Starf í verslun þrep 3



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf í verslun þrep 3 nr.99-26-04.1-007.
ISTARF21 nr. 5222

HÆFNIPREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófi eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun. Starfið er á hæfniprepi 3.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófið var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks (SVS).

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Bifröst, Verslunarskóla Íslands, Byko, Krónunni, Jysk, Mangó, SVÞ og SVS.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

1. útgáfa 2016, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns FA (Millistjórnandi í verslun).
 2. útgáfa 2026, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns FA (Starf í verslun þrep 3).
-

Starf í verslun þrep 3

Dæmi um starfsheiti þessa starfs er s.s. deildarstjóri, vaktstjóri, svæðisstjóri.

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að sjá um daglegan rekstur, bera ábyrgð á ásýnd svæðis, sinna ráðgjöf og stuðla að góðri þjónustu og jákvæðri upplifun viðskiptavina. Þekkja starfsemi og vöruúrval svæðis, skipuleggja og yfirfara framstillingu á vörum og áfyllingar. Í starfinu felst að framfylgja sölumarkmiðum og þjónustugæðum við rekstur svæðis. Hafa umsjón með og yfirsýn yfir sölutölur, pantanir, rýrnun og vöruskil. Sinnir samskiptum vegna varnings innan fyrirtækis sem utan, þar með talið við birgja.

Unnið er sjálfstætt og í samráði við yfirmann, sem starfið heyrir undir. Getur gegnt hlutverki staðgengils í fjarveru yfirmanns. Fylgir þjónustustefnu og verkferlum verslunar og miðlar upplýsingum og verkefnum til starfsfólks og fylgir eftir. Starfið felur í sér mannaforráð svæðis og ábyrgð á þjálfun nýliða, mönnun vakta, að leiðbeina, styðja við og hvetja starfsfólk.

Starfsmaður þarf að búa yfir þjónustulund, samskipta- og samstarfshæfni og gæta trúnaðar um upplýsingar er varða starfsfólk, viðskiptavinum og rekstur fyrirtækisins. Þarf að geta brugðist við óvæntum atvikum, tekist á við og leyst faglega úr málum og ágreiningi.

Fylgja öryggisreglum og verklagi vegna þjófnaðar, ógnandi eða óviðeigandi hegðun viðskiptavina og reglum vinnustaðar um fatnað og öryggisbúnað, ef við á. Vinnuaðstæður eru breytilegar, eftir tegund verslunar og vöruframboði.

Annað

Þekkja til kjarasamninga hjá viðeigandi stéttafélögum, ákveðinna ákvæða laga um neytendakaup, 48/2003, þjónustukaup 42/2000, persónuvernd nr. 77/2000 og laga um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, 46/1980, ef við á.

Skrifa undir Heilsufarsskýrslu MAST, ef unnið er með matvæli.

Viðfangsefni starfsins

Starfsmannamál

- Yfirfara mætingu starfsfólks
- Úthluta verkefnum innan svæðis
- Miðla upplýsingum
- Yfirumsjón svæðis/verkefna
- Nýliðakynning og þjálfun
- Leiðbeina starfsfólki
- Hvatning og endurgjöf
- Skipuleggja vaktaplan
- Fara yfir og samþykkja vaktaáætlun með yfirmanni
- Manna vaktir í samræmi við álagstíma og/eða forföll
- Vakta frammistöðu starfsfólks
- Úrlausn minniháttar mála og ágreinings hjá starfsfólki

Rekstur og birgðir

- Pantavörur / árstíðabundnar / tímabilsvörur
- Skrá afskriftir / rýrnun vara
- Gera kreditbeiðni / vöruskil
- Gera birgðaleiðréttingar í samstarfi við starfsfólk

- Fylgjast með vöruvali / sölupróun
- Birgðahald
- Afsláttamerking
- Framkvæma sölu milli verslana (millideildarsölu)
- Taka á gallamálum
- Skila uppgjöri, þegar við á
- Gera skýrslur fyrir matvælaeftirlitið, þegar við á
- Yfirsýn yfir sendingar / vörumóttöku / pantanir
- Hafa vörur tilbúnar fyrir sendibíl / millifærslur, þegar við á

Umsjón svæðis og vöruframstilling

- Eftirlit með að svæði sé hreint og snyrtilegt
- Vöruframstilling / útstilling
- Passa uppá verðmerkingar
- Fara yfir framboð / vöruskort
- Undirbúa framkvæmd áfyllinga
- Setja upp skilti
- Gæta þess að tilboð séu sýnileg
- Útbúa og skipuleggja svæði, og tryggja að því sé fylgt
- Gæta þess að gólf séu hrein
- Passa tiltekt innkaupakerra, þegar við á
- Gæta þess að útisvæði séu hrein þar sem við á
- Tryggja að brettastæður / dallar fari til byrgja, þegar við á
- Fylgjast með / panta losun á sorpi, þegar við á

Samskipti og þjónusta

- Þjónusta við viðskiptavinum
- Sýnileiki stjórnanda innan verslunar
- Úrlausn mála og ágreinings gagnvart viðskiptavinum
- Fylgja verkferlum
- Samskipti við birgja / sölufólk
- Samskipti við hagaðila

Öryggi

- Framfylgja öryggisreglum
- Þekkja þjófavarnir
- Þekkja notkun og staðsetningu neyðarhnappa
- Draga úr slyshættu
- Tryggja aðgengi að neyðarútgangi/um
- Fylgja verkferlum brunavarna
- Leiðbeina um öryggisbúnað samkvæmt reglum, ef við á
- Nota öryggisfatnað, ef við á

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna undir álagi	4
Frumkvæði	3
Gæðavitund	3
Sjálfskraust	4
Söluvarningur og smásala	3
Teymisstjórnun	3
Úrlausn ágreinings	3
Velliðan	4
Verkefnastjórnun	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	4
Vörubekking	3
Öryggisvitund	3
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	3
Notkun upplýsingatækni	3
Samvinna	4
Skipulag og áætlanir	3
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	4

Hæfnikröfur

Að vinna undir álagi (þrep 4)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Fyrirbyggir streitu

- Skilgreinir hugsanlegar streituvaldandi aðstæður og gerir áætlanir til að draga úr áhrifum þeirra.
- Viðurkennir persónuleg þolmörk vinnuálags og semur um breytingar til að draga úr áhrifum streitu, án þess að það leiði til óviðunandi framleiðni.
- Skilgreinir hvað þarf að gera til þess að koma í veg fyrir óraunhæft vinnuálag.

Frumkvæði (þrep 3)

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

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.

Gæðavitund (þrep 3)

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

Fylgist með og þjálfar aðra til þess að fara eftir gæðaviðmiðum

- Gjörþekkir gæðastefnu og ferla fyrirtækisins.
- Fer yfir vinnu annarra til þess að fullvissa sig um að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.

Sjálfsstraust (þrep 4)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfsstraust 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).

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 3)

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

Auðveldar teyminu að ná árangri

- Tekur tillit til hæfni, áhugamála og áhyggjuefna við uppbyggingu teymis, og við hlutverkaskiptingu og deilingu ábyrgðar innan þess.
- Hvetur liðsmenn til að koma með innlegg og kann að meta þau.
- Sýnir þakklæti fyrir vel unnin störf.
- Hagnýtir sér fjölbreytileika liðsmanna til að ná sem bestum árangri hjá liðsheildinni.
- Tryggir að reglum um vinnuvernd sé fylgt og að liðsmenn hafi nauðsynlegan útbúnað/aðstöðu til að sinna störfum sínum.

Úrlausn ágreinings (þrep 3)

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

Tileinkar sér aðferðir við að leysa úr deilum á vinnustað

- Notar viðeigandi aðferðir við að draga úr ágreiningi á vinnustað.
- Tekur þátt í að skilgreina og skilja þá þætti sem liggja að baki ágreiningi á vinnustað.
- Greinir sameiginlega hagsmuni á viðeigandi hátt og tímanlega.

Vellíðan (þrep 4)

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Vaktar starfsumhverfið

- Vaktar vinnuumhverfi, greinir og leysir farsællega úr undirliggjandi þáttum sem hafa neikvæð áhrif á fólk.
- Styður og innleiðir stefnu, áætlanir og aðgerðir sem styðja við þarfir starfsmanna.
- Styður og þróar sveigjanlegt skipulag til þess að mæta þörfum starfsfólks.

Verkefnastjórnun (þrep 3)

Skipuleggur, framkvæmir, vaktar og lýkur verkefnum og tryggir skilvirka stjórnun á umfangi, auðlindum, tíma, kostnaði, gæðum, áhættuþáttum og samskiptum.

Stjórnar vel skilgreindum verkefnum

- Tekur á sig ábyrgð á sérhæfðum en einföldum þáttum stærri verkefna.
- Tekur á sig ábyrgð, undir leiðsögn, á litlum einföldum verkefnum sem fela í sér á samstarf við aðra.
- Skilur mikilvægi þess að veita góðar upplýsingar um framgang verkefna.

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 3)

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu

- Byður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.

Öryggisvitund (þrep 3)

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

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.

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 forgangsroðun.
- Endurskoðar markmið verkefna þegar kringumstæður krefjast þess.

Ábyrg nýting (þrep 2)

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.

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

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 3)

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

Sambættir 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 vega og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

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 3)

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

Skipuleggur verk hóps

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

Starfsþróun og færniefning (þrep 2)

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

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 (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 fram hjá þeim (t.d. grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra).