

BJÖRN GARÐARSSON

## FAGRÁÐ VERSLUNAR- OG ÞJÓNUSTUGREINA

Fagrád verslunar- og þjónustugreina var stofnað um mitt ár 2005. Hlutverk þess er m.a. að stuðla að aukinni menntun meðal starfsfólks í verslunar- og þjónustufyrirtækjum og efla fagmennsku innan starfsgreinarinnar. Til að vinna að framgangi þeirra verkefna, sem Fagráðinu var falið, var gerður samstarfssamningur við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um hýsingu Fagráðsins til rúmlega eins árs. Nokkur stór verkefni hafa einkennt starfsemina á þessu ári og ber þar hæst stuðning við Verslunarfagnamið og skipulagningu námsráðgjafar á vinnustað í samstarfi við Mími – símenntun. Þá hefur verið unnið að ýmsum öðrum verkefnum, s.s. drögum að ferilbók fyrir Verslunarfagnamið, kynningu á Starfsmenntasjóði verslunar- og skrifstofufólks og gerð yfirlits yfir hagnýt námskeið fyrir starfsfólk í verslun og þjónustu svo að nokkuð sé nefnt.

Fagrád verslunar- og þjónustugreina var stofnað um mitt ár 2005. Að því standa Samtök verslunar og þjónustu, Landsamband íslenskra verzlunarmanna og VR. Tilgangurinn var að skapa vettvang er gæti stuðlað að aukinni menntun og fagmennsku í röðum verslunarfólks og annarra er starfa við þjónustu.

Í þessu fyrsta Fagráði sátu Emil B. Karlsson fyrir hönd Samtaka verslunar og þjónustu, Anna Margrét Jónsdóttir, starfsmannastjóri Hagkaupa, Ingibjörg R. Guðmundsdóttir, formaður Landsambands íslenskra verzlunarmanna og Stefanía Magnúsdóttir, varaformaður VR. Anna Margrét og Emil sögðu sig úr Fagráðinu á árinu 2006 samhliða því að skipta um starfsvettvang. Í þeirra stað komu Hildur Björgvinsdóttir, starfsmannastjóri Hagkaupa og Sigríður Anna Guðjónsdóttir, verkefnastjóri hjá Samtökum verslunar og þjónustu, og er Fagráðið þannig skipað í dag.

Markmið Fagráðsins er að stuðla að aukinni menntun meðal starfsfólks í verslunar- og þjónustufyrirtækjum og efla fagmennsku innan starfsgreinarinnar. Meðal annars er því ætlað að hafa eftirlit með að starfstengt nám fyrir verslunar- og þjónustugreinar fari fram samkvæmt þörfum og óskum fyrirtækjanna og starfsmanna, vakta nýjar menntaþarfir innan greinarinnar og mæta þeim með viðeigandi námstilboðum, kynna Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks fyrir félagsmönnum og fyrirtækjum og skipuleggja náms- og starfsráðgjöf á vinnustöðum auk fleiri verkefna.

Til að vinna markmiðunum framgöngu gerði Fagráðið samstarfssamning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um að hún tæki að sér skipulagningu starfseminnar og aðra tengda þjónustu en endanleg ábyrgð er eftir sem áður hjá Fagráðinu. Þá eru markmið Fagráðsins skilgreind í samningnum og nánar kveðið á um útfærslu þeirra.

Starfsemi Fagráðsins er tilraunaverkefni til rúmlega eins árs og lýkur í lok árs 2006. Fyrir lok þess tíma mun árangur og ávinningur verkefnisins verða metinn áður en ákvörðun verður tekin um frekara framhald. Ráðinn var starfsmaður til að vinna að verkefnum Fagráðsins og hóf hann störf haustið 2005.

Á þessu fyrsta starfsári hefur verið unnið að ýmsum verkefnum. Má í því sambandi nefna stuðning við tilraunakennslu í Verslunarfagnami sem fram fór í Verzlunarskóla Íslands. Fólst það meðal annars í mati á lokaverkefnum nemenda og á námsárangri í námsáfanganum Sérstök færni. Þá hafa verið unnin drög að ferilbók í sama námi og að leiðum til að meta raunfærni umsækjenda í verslunarfagnám. Markmiðið með mati á raunfærni er að gefa umsækjendum með völdu reynslu innan verslunar- og þjónustufyrirtækja og/eða annað nám að baki sem nýtist, möguleika á að stytta náms-tímann. Þá hefur Fagráðið skipulagt náms- og starfsráðgjöf á vinnustöðum í samstarfi við Mími – símenntun og kynningar á Starfsmenntasjóði verslunar- og skrifstofufólks.

Verslunarfagnamið og náms- og starfsráðgjöfin hefur verið mjög áberandi í starfsemi Fagráðsins þetta fyrsta ár og því verður fjallað sérstaklega um það hér

## NÁMRÁÐGJÖF Á VINNUSTAÐ

Eitt af þeim verkefnum, sem upphaflega var ætlunin að Fagráðið ynni að, var að bjóða fyrirtækjum í verslun og þjónustu upp á að fá til sín náms- og starfsráðgjafa. Samið var við Mími – símenntun um samstarf við framkvæmdina. Verkefnið er unnið þannig að haft er samband við fyrirtæki og þeim boðin heimsókn náms- og starfsráðgjafa. Eftir að leyfi hefur fengist kemur ráðgjafi í heimsókn ásamt starfs-



manni Fagráðsins. Á opnum fundi gerir ráðgjafinn grein fyrir hvað felst í náms- og starfsráðgjöf og hver ávinningur fólks getur verið af því að setjast niður, huga að stöðu sinni, bæði í starfi og einkalífi, og kanna hvaða ávinningur, persónulegur og gagnvart starfi, getur falist í því að sækja sér aukna menntun og þekkingu. Að lokinni kynningu er áheyrendum síðan gefinn kostur á að skrá sig í einstaklingsviðtal hjá ráðgjafanum. Þessi viðtöl fara síðan fram á vinnustaðnum nokkrum dögum síðar. Þá mætir ráðgjafinn aftur í samráði við vinnuveitanda og fær að kalla til sín þá einstaklinga sem óskuðu eftir viðtali. Fundurinn fer fram í lokuðu rými sem tryggir að það sem rætt er fer eingöngu milli ráðgjafans og starfsmannsins og að aðrir hafa ekki tækni að heyra það sem sagt er enda er ein forsenda viðtalanna að algjör trúnaður ríki. Þessi viðtöl eru að jafnaði 30-45 mínútur og dæmi eru um að þau hafi teygst allt að einni klukkustund.

Á fyrri hluta ársins 2006 hafði Fagráð verslunar- og þjónustugreina milligöngu um tólf slíkar vinnustaðakynningar og mættu þar alls 277 einstaklingar og af þeim skráðu sig 155 í einstaklingsviðtal eða 55% en það telst vera mjög gott.

Ekki liggur fyrir hvernig þessi hópur hefur almennt brugðist við í kjölfari viðtalanna, þ.e. hversu margir hafi sótt í einhvers konar nám eða námskeið, en þó er vitað um nokkra einstaklinga sem hafa í kjölfarið farið af stað í leit að námsleiðum.

## VERSLUNARFAGNÁMIÐ

Verslunarfagnámið er 680 klukkustunda starfstengt nám. Námskráin er samin af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins að frumkvæði Samtaka verslunar og þjónustu og nokkurra stórra verslanakeðja. Tilraunakennsla hófst hjá Verslunarskóla Íslands í janúar 2006 og útskrifaðist fyrsti hópurinn, alls 16 nemendur, vorið 2006. Annar hópur hóf nám í janúar árið eftir og sá þriðji haustið 2006. Þá hóf Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar einnig kennslu Verslunarfagnámsins haustið 2006. Fleiri fræðsluaðilar hafa sýnt náminu áhuga og standa vonir til að kennsla geti hafist hjá einhverjum þeirra á næsta ári.

Námið skiptist til helminga í nám í skóla, þar sem nemendur sækja tíma og í vinnustaðanám þar sem nauðsynleg starfsfærni er þjálfuð. Allir nemendur eru jafnframt í starfi hjá verslunar- eða þjónustufyrirtæki og fer starfsþjálfunin fram á vinnustað þeirra. Til að örva starfsfærni er sérstakur

starfsþjálfari nemandanum til stuðnings á vinnustaðnum. Er það í mörgum tilfellum samstarfsmaður sem hefur viðtæka starfsreynslu innan verslunarinnar og þekkir vel til hinna fjölbreyttu verkferla sem kynntir eru og æfðir í náminu.

Árangur af náminu hefur verið góður og má í því sambandi nefna að 80% þeirra sem útskrifuðust úr fyrsta hópnun hafa öðlast frama í starfi, ýmist lárétt, t.d. flutning milli deilda innan vinnustaðar, eða lóðrétt, þ.e. stöðuhækkun.

Nú er mikill fjöldi námskeiða í boði sem nýst geta starfsfólki verslana beint. Er þar um að ræða ýmis styttri námskeið í boði símenntunarmiðstöðvanna eða annarra fræðsluadila. Auk þeirra eru nokkrar lengri námsleiðir í boði og eins og verslunarfagnámið sem er eitt og hálf ár, diplómanám í verslunarstjórnun við Háskólann á Bifröst (tvö ár, fjarnám að mestu); þar er einnig í boði tveggja ára viðskiptabraut á háskólastigi með áherslu á verslun og þjónustu (fjarnám að mestu) og verslunarbraut við Borgarholtsskóla (tvö ár).

Það er ánægjuleg þróun að sjá þetta aukna framboð af námsleiðum fyrir starfsfólk verslunar- og þjónustufyrirtækja koma fram á svipuðum tíma og sérstakt fagráð er stofnað en tilfinnanlega hefur skort á að viðeigandi og raunhæft nám hafi staðið þessu fólki til boða fram að þessu.

## ABSTRACT

The Professional Advisory Board for Commerce and Services was founded in mid 2005. Its role includes increasing education for staff in commerce and services and support for professionalism in the sector. To assist implementation of the tasks allotted to the Advisory Board an agreement was made with the Education and Training Service Centre to house the Board's office for about one year. Operations have mainly involved implementation of a few large projects, particularly in support for Commerce Training and for organisation of training advisory services at the work place in cooperation with Mímir Life Long Learning. There have also been other tasks, such as compiling a draft procedure manual (?) for Commerce Training, dissemination of information about the Commerce and Services Vocational Training Fund and the publication of an overview guide to practical courses for staff in the Commerce and Services sector, to name but a few.