



NÁMSLÝSING VERSLUNARFULLTRÚI



Nafn námslýsingar:

Verslunarfulltrúi

Vinnustundir námsmanns:

580 klukkustundir.

Hverjum ætlað:

Fullorðnu fólki á vinnumarkaði, eldri en 20 ára sem hefur stutta formlega skólagöngu að baki.

Fjöldi eininga:

Allt að 29 framhaldsskólaeiningar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2019.

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	3
Notkun hugtaka í námslýsingum FA.....	4
Námslýsing	6
Inntökuskilyrði.....	7
Hæfniviðmið náms	7
Umfang og innihald	7
Skipulag	7
Námsmat	8
Mat á framkvæmd náms	8
Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd.....	8
Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila.....	8
Námskeið og námsþættir	10
Samskipti og samvinna	11
Upplýsingatækni og ritun	16
Þjónusta og sala.....	21
Verslunarstörf og vörubekking.....	25
Verkferlar og vinnubrögð	30
Að gera betur.....	35
Fagtengt lokaverkefni.....	39
Starfsþjálfun/starfsreynsla	41
Hæfniviðmið – mat á námi	42
Hrislafla – tengsl hæfniviðmiða námskrár við námskeið í námslýsingu	43
Viðauki	44

Notkun hugtaka í námslýsingum FA

Námskrá	Yfirlit yfir námsþætti og samsetningu þeirra til námsloka. Vistuð í gagnagrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins og vottuð eftir formlegu ferli.
Námslýsing	Dæmi um útfærslu námskrár. Samsetning námsþátta í námskeið. Hæfniviðmið hvers hluta og ábendingar til leiðbeinanda. Getur einnig innihaldið fleiri upplýsingar og matstæki. Gera má fleiri en eina námslýsingu byggða á sömu námskrá.
Námskeið	Námslýsingar samstanda af námskeiðum. Lengd námskeiða er a.m.k. 40 klst. vinnuframlag námsmanns. Hægt er að skipta námskeiði í minni einingar en staðfest námslok fyrir námskeið fást ekki fyrr en því er að fullu lokið. Viðurkenndur fræðsluaðili heldur utan um stöðu hvers námsmanns um þátttöku hans í námskeiði.
Námsþáttur	Innihald/hæfniviðmið náms eins og því er lýst í námskrá í námskrárgrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Námsþættir eru valdir í hæfnigreiningum FA.
Lokaverkefni	Til að ljúka námi eins og því er lýst í námskrá getur þurft að vinna lokaverkefni.
Starfsreynsla	Staðfestur tími sem námsmaður hefur sinnt því starfi sem námið undirbýr fyrir eða öðru starfi sem telst vera „undanfari“ starfsins.
Starfsþjálfun	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námið undirbýr hann fyrir. Lögð er áhersla á að námsmenn fái tækifæri til að þjálfa frekar þá hæfni sem unnið hefur verið með í náminu. Starfsþjálfun fer fram eftir að nám er hafið.
Starfsþjálfari	Skipaður aðili á vinnustað sem styður við nám og þjálfun með markvissum hætti í samstarfi við fræðsluaðila.
Námsstaður	Kennsla á námskeiði getur farið fram: <ul style="list-style-type: none"> - hjá viðurkenndum fræðsluaðila í hefðbundnu námsumhverfi, - í bland hjá viðurkenndum fræðsluaðila og í starfi á vinnustað (sem vinnustaðanáms), - alfarið í starfi á vinnustað (sem vinnustaðanáms), - í hefðbundnu námsumhverfi en hjá öðrum en þeim fræðsluaðila sem stýrir náminu.
Viðurkenndur fræðsluaðili	Aðili í framhaldsfræðslu sem hlotið hefur viðurkenningu mennta- og menningarmálaráðuneytisins. Viðurkenndur fræðsluaðili sem stýrir náminu, heldur utan um námsferil námsmanns og gefur út staðfestingu á námslokum þegar þar að kemur.
Vinnustaðanáms	Staðfestur tími námsmanns í því starfi sem námskráin undirbýr fyrir. Lögð er áhersla á markvissa og skipulagða fræðslu, leiðsögn og eftirlit í samræmi við hæfnikröfur námskrár.
Námstími	Námstími er sá tími sem námsmaður ver í nám sitt, hjá fræðsluaðila, á vinnustað og í heimavinnu (vinnuframlag námsmanns).

Verkdagbók	Verkfæri til að meta námsframvindu. Í verkdagbókina safna námsmenn öllum gögnum úr náminu (m.a. námsdagbók, verkefnum og matsblöðum) en það gerir þeim kleift að halda utan um þá hæfni, þekkingu og leikni sem þeir öðlast meðan á náminu stendur. Jafnframt auðveldar það þeim og leiðbeinendum að meta hvort námið sé að skila tilætluðum árangri.
Námsdagbók	Tæki til að skipuleggja nám og störf og til að meta aðferðir og árangur náms jafnóðum. Námsmaður skrifar reglulega (daglega) eigin túlkun á því sem fram fer í náminu og þess á milli til íhugunar og upprifjunar.
Matsblöð	Fyrir hvert námskeið eru sett fram matsblöð fyrir viðeigandi námsþætti.

Námslýsing

Námslýsing þessi er byggð á námskránni Nám fyrir verslunarfulltrúa sem er að finna í námskrárgrunni mennta- og menningarmálaráðuneytisins (nr. 15-36-2-580).

Í námskránni er 28 námsþáttum lýst. Þessi námslýsing er dæmi um útfærslu á öllum hlutum námskrárinnar. Námsþáttunum er skipt í 6 námskeið, lokaverkefni og starfsþjálfun. Samsetningu námsþátta í námskeið er ætlað að stuðla að samþættingu og tengingu við verkefni starfsins.

Námslýsingin er hugsuð fyrir námsmenn, leiðbeinendur, vinnuveitendur og framhaldsfræðsluaðila sem vilja bjóða upp á nám fyrir þá sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi verslunarfulltrúa.

Námskráin lýsir námi á 2. þrepi hæfniramma um íslenskt menntakerfi fyrir starfsfólk sem vinnur í verslun. Námið er ætlað starfsfólki sem sinnir eða hefur hug á að sinna starfi verslunarfulltrúa eða samsvarandi starfi. Það er sniðið að fullorðnum á vinnumarkaði sem hafa stutta formlega skólagöngu að baki. Markmið þess er að tryggja að starfsmaður í verslun búi yfir þeirri hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum samkvæmt starfaprófilnum „Verslunarfulltrúi“ sem unninn var af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir VR.

Inntökuskilyrði

Námið er ætlað starfsfólki sem sinnir eða hefur hug á að sinna starfi verslunarfulltrúa eða samsvarandi starfi. Námið er sniðið að þeim sem eru 20 ára eða eldri og hafa stutta formlega skólagöngu að baki. Engar kröfur eru gerðar um fyrra nám.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- meginlínunum í stefnu síns fyrirtækis.
- daglegum áherslum í starfsemi.
- vöruframboði verslunarinnar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.
- bregðast við óvæntum aðstæðum.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til þess að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum,
- hafa umsjón með sínum hluta verslunar,
- leiðbeina óreyndari starfsmönnum og veita þeim stuðning,
- hafa umsjón með almennu starfsfólki á sínu svæði.

Umfang og innihald

Námið er alls 580 klukkustundir. Námskeiðin 6 eru 260 klukkustundir og fagtengt lokaverkefni er 80 klukkustundir. 60 klukkustundir af lokaverkefninu eru sjálfstæð vinna námsmanns en 20 klukkustundir eru hluti af náminu. Að auki er gert ráð fyrir 240 klst. starfsþjálfun sem meta má á móti starfsreynslu.

- Námskeið 1: Samskipti og samvinna, 40 klst.
- Námskeið 2: Upplýsingatækni og ritun, 40 klst.
- Námskeið 3: Þjónusta og sala, 40 klst.
- Námskeið 4: Verslunarstörf og vöruþekking, 50 klst.
- Námskeið 5: Verkferlar og vinnubrögð, 50 klst.
- Námskeið 6: Að gera betur, 40 klst.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að hafa umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjá til þess að námsþættir séu samþættir og tryggja rökréttu samfellu þeirra. Hann skipuleggur hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám á vinnustað hins vegar. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Æskilegt er að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskrárinnar til að tryggja samþættingu námsþátta og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni. Gert er ráð fyrir að vinnustaðþjálfun fari fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu þess. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Í fagtengdu lokaverkefni skal leggja áherslu á að námsmenn fái faglega þekkingu og innsýn inn í sérhæfingu verslunarinnar/deildarinnar þar sem þeir vinna eða á því sviði sem þeir þurfa/vilja efla sig á. Lokaverkefninu er einnig ætlað að tengja saman innihald námskeiðanna og gefa námsmönnum tækifæri til að samþætta þá hæfni, leikni og þekkingu sem þeir afla sér í náminu. Lokaverkefninu er einnig ætlað að verða fyrirtækinu til hagsbóta.

Námsmat

Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsárangri og jafnframt sem hvatning, lærdómur og endurgjöf á námstímanum. Námsárangur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmenn fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig námsmönnum gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Lokaverkefni er tækifæri fyrir bæði námsmenn og fræðsluaðila til að meta heildarárangur námsins.

Mat á framkvæmd náms

Auk þess að meta eigin stöðu þá metur námsmaður einnig námið, markmið þess, skipulag vinnunnar, leiðbeinendur og aðra þætti námsins. Fræðsluaðili sér til þess að þetta mat fari fram með könnun eða öðrum áreiðanlegum hætti.

Námsmaður skal leggja mat á:

- námið og markmið þess
- skipulag námsins
- hæfni leiðbeinenda
- aðbúnað á kennslustað og veitta þjónustu

Með þessu hefur námsmaður öðlast hæfni í að:

- taka þá ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra
- leggja mat á eigin markmið og framfarir í náminu

Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd

Dagskrá, húsakynni, umgengnisreglur, verkfæri, námsdagbók, námsefni og námsaðferðir.

Æskilegt er að leiðbeinendur kynni viðfangsefni og skipulag námsins í upphafi. Þátttakendum er kynnt notkun verkdagbókar og einföld útgáfa af skráningu á verkferlum. Æskilegt er að farið sé yfir verklag og vinnubrögð, þau námsgögn sem stuðst verður við og fyrirkomulag námsmats. Fara þarf yfir verkefnaskil ef við á og kynna námsmönnum þau tæki og tól sem ætlast er til að þeir noti á meðan á námi stendur. Námsmenn eiga auk þess að fá kynningu á húsnæðinu sem námskeiðið fer fram í og þeim öryggisreglum og rýmingaráætlunum sem þar gilda. Mikilvægt er að leiðbeinendur fari yfir kröfur sem gerðar eru til námsmanna um viðveru á meðan á náminu stendur og veiti þeim aðgang að stundatöflu. Nauðsynlegt er að gera námsmönnum skýra grein fyrir þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra og hvaða kröfur þeir sjálfir geta gert til annarra.

Almennar upplýsingar til leiðbeinenda/fræðsluaðila

Í náminu er byggt á frammistöðu og ábyrgð einstaklingsins, sem og samvinnu og samábyrgð allra viðkomandi. Námssefni, framsetning þess og framvinda náms verður að sníða að forsendum fullorðinna

námsmanna. Námsárangur er ekki einungis vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig um aðstæður til náms og árangur af samvinnu námsmanna og leiðbeinenda. Öll aðstaða og aðbúnaður þarf að hæfa fullorðnu fólki.

Leiðbeinendur gegna því hlutverki að hvetja og styðja við námsmenn og stuðla að auknu sjálfstrausti þeirra og sjálfstæði. Leiðbeinendum ber að hafa í huga að námsmenn eru fullorðnir og þeir eiga að fá tækifæri til að nýta sér eigin reynslu í námi. Reyna skal eftir fremsta megni að tengja reynslu og veruleika námsmanna við viðfangsefni kennslunnar hverju sinni. Leiðbeinendur skulu leggja áherslu á styrkleika hvers og eins, vera hvetjandi í garð námsmanna og vinna traust þeirra. Leiðbeinendur þurfa að vera færir um að veita leiðsögn og aðstoð í einstaklingsmiðuðu námi og laga kennslu sína að mismunandi námsnálgunum.

Leiðbeinendur þurfa að þekkja þær hindranir sem algengt er að fullorðnir námsmenn fáist við og geta brugðist við þeim á viðeigandi hátt. Lögð skal áhersla á fjölbreyttar kennslu- og matsaðferðir til að koma til móts við mismunandi þarfir og óskir námsmanna.

Námskeið og námsþættir

Námskeið 1	Námskeið 2	Námskeið 3	Námskeið 4	Námskeið 5	Námskeið 6
Samskipti og samvinna	Upplýsinga-tækni og ritun	Þjónusta og sala	Verslunarstörf og vörubekking	Verkferlar og vinnubrögð	Að gera betur
Árangursrík samskipti	Notkun upplýsinga-tækni	Þekking á sölufærum	Söluvarningur og smásala	Skilningur á starfseminni	Árangurssækni
Samvinna	Ritunarfærni	Viðskiptavinur-inn í brennidepli	Verslunarstarf-semi	Vinnusiðferði og gildi	Frumkvæði
Aðlögunarhæfni	Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	Sjálfskraust	Vörubekking	Aðstoð við starfsþróun annarra	Starfsþróun og færniefning
Jafnréttisvitund	Mat og lausnir	Að vinna að lausnum	Ábyrg nýting	Öryggisvitund	Að vinna undir álagi
			Natni og nákvæmni	Skipulag og áætlanir	
40 klst.	40 klst.	40 klst.	50 klst.	50 klst.	40 klst.

Samskipti og samvinna

Prep	2
Vinnustundir	40 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- bregðast við óvæntum aðstæðum.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum,
- leiðbeina óreyndari starfsmönnum og veita þeim stuðning,
- hafa umsjón með almennu starfsfólki á sínu svæði.

Tilgangur námskeiðsins er að auka hæfni námsmanns í samskiptum og samvinnu við samstarfsfólk og viðskiptavinum. Með námskeiðinu er stefnt að því að námsmaður sýni, við allar aðstæður, samstarfsfólki og viðskiptavinum fulla virðingu og heilindi og öðlist hæfni til að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum. Í kjölfar námskeiðsins á námsmaður að geta lagað sig að aðstæðum hverju sinni og náð árangri í óstöðugum og síbreytilegum aðstæðum. Auk þess að hafa frumkvæði að því að virkja og aðstoða samstarfsfólk sitt þarf hann að geta unnið með mismunandi einstaklingum og hópum með ólíkan bakgrunn til að ná markmiðum fyrirtækis.

Í náminu eru samskipti og samvinna þjálfuð með fjölbreyttum aðferðum í tengslum við þau viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi með það að markmiði að hæfniviðmið námsins náist.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Aðlögunarhæfni
- Árangursrík samskipti
- Jafnréttisvitund
- Samvinna

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Aðlögunarhæfni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 - Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður. Styður og lagar sig að áskorunum/ breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi. Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum. Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það. 	<ul style="list-style-type: none"> aðlaga þjónustu mína og samskipti við viðskiptavinum að þörfum þeirra og aðstæðum hverju sinni. get sýnt skilning og þolinmæði gagnvart breytingum s.s. nýrri stefnu eða breyttum áætlunum og ferlum hjá fyrirtækinu. viðurkenni breytingar og sé í þeim tækifæri fyrir persónulega þróun eða þróun í starfi. leita lausna til að takast á við breytingar og óvæntar upptakomur. er móttækileg/ur fyrir nýjum lausnum hvað varðar þjónustu og samskipti við viðskiptavinum þegar fyrri verklag virkar ekki. tek vel í gagnrýni frá viðskiptavinum og samstarfsmönnum og reyni að vinna úr henni á árangursríkan hátt. nýti hugmyndir annarra til að bæta mig í starfi. 				
Árangursrík samskipti	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Stuðlar að tjáskiptum við aðra	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur til hliðsjónar í eigin tjáskiptum. 	<ul style="list-style-type: none"> legg mig fram um að setja mig í spor annarra og taka mið að því í samskiptum og þjónustu við viðskiptavinum og samstarfsfólk. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi. • Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið. • Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra. • Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra. • Sýnir frumkvæði í samskiptum. 	<ul style="list-style-type: none"> • er tilbúin/n að endurskoða afstöðu mína og skipta um skoðun ef það koma fram góð rök. • sækist eftir að taka þátt í umræðum við samstarfsfólk á vinnustaðnum. • hlusta og bið um útskýringar ef ég á erfitt með að ná samhengi eða hef takmarkaðan skilning á því sem verið er að setja fram, t.d. þegar viðskiptavinur er að útskýra eftir hverju hann er að leita. • tjái skoðanir mínar á heiðarlegan og nærgætinn hátt við samstarfsmenn og viðskiptavini verslunarinnar. • get haft frumkvæði að samskiptum, þjónustu og ráðgjöf við viðskiptavini og samstarfsfólk og hika ekki við að bjóða fram aðstoð mína. • tjái mig skýrt þannig að viðskiptavinir og samstarfsfólk eigi auðvelt með að skilja mig. • fylgi reglum fyrirtækisins um samskipti. • skil mikilvægi hróss og hvatningar á vinnustað og get útskýrt með dæmum, t.d. þegar ég er að leiðbeina öðrum starfsmönnum. • þekki leiðir sem geta stuðlað að bættum samskiptum á vinnustað. 				
Jafnréttisvitund	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1.b - Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum	Ég ...	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> • Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn. • Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu. • Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir. • Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks. • Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir. 	<ul style="list-style-type: none"> • legg mig fram við að eiga jákvæð samskipti við viðskiptavini og samstarfsfólk óháð uppruna eða öðru því sem aðgreinir einstaklinga. • sýni fólki og skoðunum þeirra virðingu og forðast særandi athugasemdir, t.d. þegar ég er að aðstoða viðskiptavini eða leiðbeina samstarfsfólki. • sé það jákvæða í fólki, þótt það sé ólíkt á margan hátt. • veiti öllum viðskiptavinum góða þjónustu og legg mig fram um að skilja óskir þeirra og bregðast við ólíkum þörfum og væntingum. • þekki, skil og vinn eftir gildum vinnustaðarins um jafnrétti og fjölmenningu. • hlusta á samstarfsfólk og viðskiptavini og tek tillit til skoðana þeirra þrátt fyrir að ég sé ekki sammála þeim. • get unnið vel með ólíkum hópi fólks að þeim viðfangsefnum sem þarf að sinna í versluninni. 				
<p>Samvinna</p>	<p>Nákvæmari lýsing á færniþætti</p>	<p>1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni</p>			
<p>Þrep 2 – Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra</p>	<p>Ég ...</p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn. • Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist. • Sækist eftir álitum samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá. 	<ul style="list-style-type: none"> • er fær um að eiga frumkvæði og taka þátt í að skipuleggja ýmis verkefni með öðrum sem lúta að þjónustu við viðskiptavini og umsjón með versluninni. • tek þátt í umræðum um hvaða verkefni þarf að vinna í versluninni, hvernig best er að vinna þau og í hvaða röð. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum. • Eflir liðsanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • virði og skoða með opnum huga hugmyndir annarra um breytingar á vinnulagi. • leita eftir álitum annarra á hugmyndum sem ég fæ, sem snerta þá og gætu bætt þjónustu við viðskiptavini. • legg mitt af mörkum til að ljúka verki í sátt. • hjálpa, leiðbeini og styð nýliða í starfi. • deili upplýsingum með samstafsfolkum. • vinn vel með ólíkum hópum fólks. • veit hvernig hægt er að efla starfsanda. • þekki leiðir til þess að leysa ágreiningsmál. 				
--	--	--	--	--	--

Upplýsingatækni og ritun

Prep	2
Vinnustundir	40 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- meginlínnum í stefnu fyrirtækisins.
- daglegum áherslum í starfseminni.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavini.
- hafa umsjón með sínum hluta verslunar.

Tilgangur námskeiðsins er að námsmaður öðlist hæfni í nýtingu upplýsingatækni við störf sín, t.d. við afgreiðslu og birgðahald. Stefnt er að því að námsmaður öðlist færni í öflun upplýsinga frá mismunandi upplýsingaveitum s.s. rafrænum miðlum, samstarfsfélögum og starfstengdum gögnum og læri hvernig nota má upplýsingarnar á ábyrgan hátt, t.d. í tengslum við samskipti við aðrar deildir, birgja og verktaka. Námsmaður þjálfast í framsetningu texta, uppsetningu mismunandi skjala og nákvæmni í vinnubrögðum, t.d. í tengslum við samskipti og miðlun upplýsinga til samstarfsfólks.

Í náminu er ritun þjálfuð auk notkunar á helstu forritum og samskiptamiðlum. Þjálfunin er fjölbreytt og í takt við þau viðfangs- og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi með það að markmiði að hæfniviðmið námsins náist.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Mat og lausnir
- Notkun upplýsingartækni
- Ritunarfærni
- Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Notkun upplýsingatækni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 2 – Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín	Ég ...	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita. • Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunni. • Breytir skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í Pdf). • Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint). 	<ul style="list-style-type: none"> • get notað algengar aðgerðir forrita, s.s. í tölvupóstforritum og Microsoft Office pakka fyrir PC eða sambærileg forrit fyrir Apple tölvur. • nota töflureikni (Excel) við útreikninga, álagningu og tilboðsgerð. • hef lært að flytja gögn t.d. úr Word-skrá yfir í PDF. • get unnið myndrit eða töflur úr gögnum í ritvinnsluforriti, t.d. í tengslum við áætlanir sem ég þarf að fylgjast með. • get fært gögn úr töflureikni eins og töflur eða myndrit yfir í Word-skrá. • hef haldgóða þekkingu á notkun leitarvéla á netinu, t.d. í tengslum við öflun upplýsinga um vöruframboð verslunarinnar. • get notað viðeigandi forrit við afgreiðslu viðskiptavina á kassa, við móttöku á greiðslum og við uppgjör í lok vaktar. • get nýtt samfélagsmiðla í þágu verslunarinnar, t.d. sett færslur í máli og myndum á Facebook/Instagram þegar nýjar vörur koma í verslunina. • nota þau forrit sem nýtt eru í minni verslun, t.d. við birgðatalningu /vörtalningu. 					
Ritunarfærni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni				

		4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 - Setur upp skipulagðan texta og greinir að aðalatriði og aukaatriði		1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Getur skrifað lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg, en þó hnitmiðuð. • Getur dregið saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum. • Notar fjölbreytta setningaskipan og orðaforða. 	<ul style="list-style-type: none"> • get skrifað starfstengda texta s.s. stutta auglýsingu til að stilla fram í verslun eða setja á samfélagsmiðla og leiðbeiningar til samstarfsfólks. • get skrifað stuttar samantektir á starfsmannafundum. • get lesið mér til um vörur og skrifað stutta og skýra samantekt fyrir aðra starfsmenn. • get skrifað stuttar skýrslur og útbúið tilboð. • get þjónustað viðskiptavini og svarað spurningum þeirra í gegnum bréfaskriftir, tölvupóst eða samskiptaforrit. 				
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum		1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun/greiningu gagna/upplýsinga. • Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir. • Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum. • Sækir ýmsar, viðbótar og ört breytilegar heimildir (t.d. af vefmiðlum). 	<ul style="list-style-type: none"> • get metið mikilvægi upplýsinga og forgangsraða verkefnum með tilliti til þeirra innan míns starfssviðs. • leita eftir nánari upplýsingum eins og þörf er á; t.d. um framgang verka annarra starfsmanna og sem varðar auglýsingar á vörum verslunarinnar. • er tilbúin að afla frekari fróðleiks og kafa dýpra eftir upplýsingum 				

<ul style="list-style-type: none"> • Dregur almennar ályktanir. 	<p>og sæki mér viðbótar heimildir t.d. á vefmiðlum meðal annars um vörur og þjónustu sem í boði er í versluninni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • skoða skýrslur um og hef eftirlit með birgðastöðu á vörum. • les skýrslur fyrri vaktar, leiðbeiningar um notkun og viðhald tækja, leiðbeiningar um meðferð efna og upplýsingar um starfstengdar nýjungar. 				
<p>Mat og lausnir</p>	<p>Nákvæmari lýsing á færniþætti</p>	<p>1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni</p>			
<p>Þrep 2 - Samþættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar</p>	<p>Ég ...</p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • 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 orsakþætti. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • met og greini upplýsingar á mínu starfssviði og tek ákvarðanir út frá þeim upplýsingum, t.d. í tengslum við birgðahald. • met og greini hvaða upplýsingar eru mikilvægar fyrir aðra s.s. samstarfsmenn og viðskiptavini. • sé fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og þeir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram. • sé í hverju vandinn liggur eftir að hafa kannað ástæður vandamála. • legg til og tala fyrir lausnum á mínu starfssviði út frá fyrirbyggjandi upplýsingum og mati á kostum og göllum annarra lausna, t.d. varðandi framsetningu á vörum. • nýti margskonar upplýsingar til að bæta eigið verklag í tengslum við þau viðfangsefni sem ég sinni í versluninni. 				

	<ul style="list-style-type: none">• get nýtt mér leiðbeiningar, jafnvel þótt þær séu fremur óskýrar og laga þurfi þær að aðstæðum, t.d. ýmsir verkferlar varðandi framsetningu á vörum og umsjón með húsnæði og búnaði.				
--	---	--	--	--	--

Þjónusta og sala

Prep	3
Vinnustundir	40 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- daglegum áherslum í starfseminni.
- vöruframboði verslunarinnar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.
- bregðast við óvæntum aðstæðum.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum.

Tilgangur námskeiðsins er að námsmaður öðlist hæfni í að beita sölufærum fyrirtækisins, veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu og endurbæta ferla og þróa þjónustuna. Með námskeiðinu er stefnt að því að námsmaður öðlist yfirgripsmikla þekkingu á sölutækni og leiðum til að lesa í þarfir viðskiptavina og geti komið til móts við þær. Einnig er stefnt að því að námsmaðurinn öðlist sjálfstraust til að bjóða sig fram í verkefni sem ekki eru hluti af daglegum störfum.

Í náminu er þjónusta og sala þjálfuð með fjölbreyttum aðferðum í tengslum við þau viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi með það að markmiði að hæfniviðmið námsins náist.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Að vinna að lausnum
- Sjálfstraust
- Viðskiptavinurinn í brennidepli
- Þekking á sölufærum

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Að vinna að lausnum	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 2 – Leysir algeng vandamál	Ég ...	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum. • Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi. • Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða. • Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis. 	<ul style="list-style-type: none"> • greini og leysi augljós vandamál sem upp geta komið í starfi mínu við sölu og þjónustu við viðskiptavini. • þekki hvar vandamál/frávik sem aðrir hafa leyst eru skráð og get nýtt þær upplýsingar mér í hag til að bæta gæði þjónustunnar við viðskiptavini. • get í samvinnu við annað starfsfólk valið ákjósanlega lausn þegar leysa þarf vandamál/frávik sem upp koma í þjónustu við viðskiptavini og leiðrétt þau. • get metið hvaða leiðir til lausna á vandamálum eru skynsamlegastar við tiltekna aðstæður, t.d. við úrlausn kvartana og vegna eftirkaupaþjónustu. • tek afstöðu til árangurs og skilvirkni verkefna þegar þeim er lokið. 					
Sjálfskraust	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 3 – Býður fram sérþekkingu	Ég ...	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Sækist eftir verkefnum og aukinni ábyrgð. 	<ul style="list-style-type: none"> • þekki styrkleika mína og veikleika sem starfsmanns í versluninni. • get tekið sjálfstæðar ákvarðanir, t.d. í tengslum við þjónustu og samskipti við viðskiptavini. 					

<ul style="list-style-type: none"> Lætur í ljós sérþekkingu sína á raunsæjan hátt og býður fram krafta sína til að leysa flókin úrlausnarefni. 	<ul style="list-style-type: none"> sækist eftir krefjandi verkefnum og aukinni ábyrgð í starfi. leitast við að leysa úr „vanda“ viðskiptavina og veita þeim viðbótar upplýsingar, t.d. um vöru eða þjónustu sem um ræðir. býð mig fram í verkefni sem ekki eru í mínum verkahring en ég tel mig hafa getu til að leysa, t.d. að vinna að starfsáætlunum, vinna að áætlunum til að draga úr rýrnun eða gerast starfsfóstri fyrir nýja starfsmenn. 				
Viðskiptavinurinn i brennidepli	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 - Veitir umfram þjónustu	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Leitar leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar). Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar. Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja. Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðar þarfir viðskiptavina („Að vera skrefinu á undan“). 	<ul style="list-style-type: none"> get og hef reynslu í því að takast á við krefjandi viðskiptavini. veiti viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu í samræmi við þjónustuviðmið fyrirtækisins. sýni viðskiptavinum þjónustulund og þolinmæði. þekki aðferðir sem stuðla að endurkomu viðskiptavina í verslun. greini þarfir og langanir viðskiptavinar og hlusta eftir því sem ekki er sagt og kem með hugmyndir að vörum/þjónustu sem viðskiptavinurinn vissi ekki að væri í boði, t.d. með því að draga athyglina að tilboðum og helstu vörunýjungum. horfi eftir því hvar hægt er að gera betur, bæði í samskiptum við viðskiptavini og byrgja, og bæti verkferla þegar þörf er á. 				
Þekking á sölufurum	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni			

		4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 – Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Metur á gagnrýninn hátt árangur sölufelisins og leggur til endurbætur. • Sýnir viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu. • Greiðir fyrir sölufelinu með því að aðlaga sig að viðbrögðum viðskiptavinar. • Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður. 	<ul style="list-style-type: none"> • þekki og skil hugtökin verkferlar og sölutækni. • þekki og get útskýrt söluráðanna; vöru, verð, vettvang og vegsauka. • get fylgt sölufelri og þekki öll þrep þess. • sýni yfirgripsmikla þekkingu og færni í sölutækni við þjónustu viðskiptavina. • veiti viðbrögðum viðskiptavinarins eftirtekt og bregst við þeim jafnóðum, beini t.d. athygli viðskiptavinar að annarri vöru ef þörf er á, til að halda áhuga hans. • get tekist á við óvenjulegar aðstæður, t.d. fundið lausn á sértækum vanda viðskiptavinar, þó innan ramma eigin sérsviðs/vöruþekkingar. 				

Verslunarstörf og vöruþekking

Prep	2
Vinnustundir	50 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- daglegum áherslum í starfseminni.
- vöruframboði verslunarinnar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til þess að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavini.
- hafa umsjón með sínum hluta verslunar.
- leiðbeina óreyndari starfsmönnum og veita þeim stuðning.

Tilgangur námskeiðsins er að námsmaður öðlist staðgóða þekkingu á starfsemi verslunarinnar og geti innt af hendi þau störf sem dags daglega þarf að sinna s.s. að meta ástand vöru, kynna vöru, útbúa og skipuleggja sýningarstanda í samræmi við verklýsingu, tryggja skilvirkni við vörumóttöku, lágmarka rýrnun, viðhalda útliti verslunar, opna og loka verslun og ganga frá verðmætum. Námsmaður á einnig að hafa öðlast yfirgripsmikla þekkingu á þeirri vöru og þjónustu sem í boði er og stöðu hennar á markaðinum og getu til að aðstoða bæði viðskiptavini og samstarfsfólk með tæknilegri þekkingu sinni á vöru og þjónustu.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Ábyrg nýting
- Natni og nákvæmni
- Söluvarningur og smásala
- Verslunarstarfsemi
- Vöruþekking

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Ábyrg nýting	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni				
Þrep 1 – Notar verðmæti á hagkvæman hátt	Ég ...	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> • Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt. • Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum. • Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst. • Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tíma, mannauð og þekkingu) og af hverju þurfi að nota þau á ábyrgan hátt. 	<ul style="list-style-type: none"> • get gert grein fyrir helstu framleiðsluþáttum sem skapa verðmæti í verslunarrekstri. • geri mér grein fyrir og get útskýrt mikilvægi skynsamlegrar nýtingar á verðmætum hvort sem eru huglæg verðmæti t.d. tími, mannauður og þekking eða áþreifanleg verðmæti, t.d. vörur. • geng vel um, hendi ekki heilum hlutum við tiltekt og endurnýti það sem hægt er. • geri mér grein fyrir að vinnutími minn og annarra starfsmanna er verðmætur fyrir fyrirtækið. • fer sparlega með rekstrar- og ræstivörur og huga t.d. vel að notkun á pappír, pappamálum og plastpokum og nota hóflegt magn af ræstivörum við þrif. • get forgangsraðað verkefnum með það að markmiði að tryggja gæði vöru og þá þjónustu sem boðið er upp á. • skil mikilvægi tímastjórnunar við skipulagningu verkefna til að bæta árangur minn í starfi. • byrja á verkefnum sem skipta mestu máli, vinn eftir tímaáætlun og /eða gátlistum. • geri mér grein fyrir að það hvernig ég umgengst verðmæti hefur áhrif á störf annarra. 					
Söluvarningur og smásala	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni				

		3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 – Viðheldur stöndum og kynningarefni	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Er í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni. Tekur við skipulagi frá útstillingarhönnuði eða útstillingarstjóra og ræðir framkvæmd þess við hlutaðeigandi. Útbýr eða setur saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og notar til þess viðeigandi verkfæri. 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. Notar tölvur við gerð merkinga. 	<ul style="list-style-type: none"> útbý kynningarefni fyrir einstakar vörur eða viðburði í versluninni í samstarfi við aðra. tek þátt í að stilla fram vörum og skipuleggja framstillingar þegar það á við s.s. eins og við árstíðaskipti. set saman sýningarstanda og nota þá við viðeigandi tækifæri s.s. við kynningar og á sölusýningum í samræmi við verklýsingu. skráset og geri merkingar fyrir vörur og nota til þess tölvur og annan viðeigandi búnað. hef umsjón með, varðveiti og held skrá yfir hluti sem verslunin notar við framstillingar t.d. á árstíðabundinni vöru. geng úr skugga um að vörur og munir sem stillt er fram séu óskemmdir og held þeim í horfinu eftir því sem við á. 				
Verslunarstarfsemi	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 - Styður aðra	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Bendir á og kemur í veg fyrir rýrnun. Sér til þess að umhverfi verslunarinnar sé þægilegt og öruggt. Framkvæmir reglubundnar vörutalningar og ber saman við gögn. 	<ul style="list-style-type: none"> kem í veg fyrir rýrnun t.d. með því að breyta framstillingum og staðsetningu á vöru. hef áráðni til að benda á og tilkynna til yfirmanna ef rýrnun er meiri en eðlilegt er. framkvæmi vörutalningar og ber saman við viðeigandi gögn. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Býður viðskiptavini velkomna, aðstoðar þá, bregst við óskum þeirra og athugasemdum. • Gengur í almenn störf eftir þörfum svo sem þrif og skipulag á hillum og framstillingum, jafnvel þó þau séu í verkahring annarra. • Skoðar og metur ástand vara við móttöku. • Aðstoðar samstarfsfólk til að tryggja skilvirkni við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi. • Opnar og lokar versluninni í samræmi við skilgreinda verkferla. • Gengur frá verðmætum fyrir nóttina. 	<ul style="list-style-type: none"> • sé til þess að vörur séu hvorki skemmdar/gallaðar né með útrunna dagsetningu. • sé um útskráningu vara ef þær eru útrunnar eða gallaðar. • sé til þess að vörur sem eru að klárast séu pantaðar tímanlega. • geng í öll störf til þess að halda ásýnd verslunarinnar góðri, t.d. laga til í hillum og þurrka af þegar tími vinnst til. • aðstoða samstarfsfólk við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi. • opna og loka versluninni í samræmi við verkferla. • geng frá verðmætum fyrir nóttina. • sé til þess að umhverfi verslunarinnar sé þægilegt og öruggt og tek vel öllum ábendingum frá viðskiptavinum þar um, t.d. varðandi aðgengi allra. 				
<p>Vöruþekking</p>	<p>Nákvæmari lýsing á færniþætti</p>	<p>1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni</p>			
<p>Þrep 3 – Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður</p>	<p>Ég ...</p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Býður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum. • Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu. • Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu. 	<ul style="list-style-type: none"> • legg mig fram um að finna út þarfir viðskiptavinar og mæta þeim, t.d. með því að spyrja opinna spurninga og fylgjast með viðbrögðum viðskiptavinar við framboði verslunarinnar. • hef yfirgripsmikla þekkingu á vörum/þjónustu fyrirtækisins og get veitt ítarlegar og gagnlegar upplýsingar um vörur/þjónustu. • get kynnt hliðstæðar vörur/þjónustu sem viðskiptavinur óskar eftir og lokið þannig sölu. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til. • Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður. 	<ul style="list-style-type: none"> • hef tæknilega þekkingu á vörum, t.d. innihaldi eða notkunarmöguleikum og get leiðbeint og sýnt viðskiptavinum hvernig nota á vörur. • get með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður sem upp geta komið t.d. í tengslum við eftirkaupaþjónustu og úrlausn kvartana. 				
Natni og nákvæmni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 1 - Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi. • Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði. • Greinir milli aðal- og aukaatriða. 	<ul style="list-style-type: none"> • tek vel eftir frágangi og uppsetningu á vörum og tryggi að allt sé í lagi og líti vel út. • sé til þessar að allar vörur séu rétt verðmerktar og með þjófamerkingu. • er nákvæm/ur í öllum frágangi á vörum og fjarlægji það sem ekki stenst kröfur um gæði, s.s. gallaðar vörur eða útrunnar. • gef mér nægilegan tíma til fjarlægja þjófamerkingar og að gefa nákvæmlega til baka og slá rétt verð/vörunúmer inn í kassa. • tryggi að fjárhagslegt uppgjör eftir daginn sé nákvæmt og rétt gert. • geng frá eftir daginn/vaktina og tryggi að allt sé eins og vera ber fyrir næsta dag/næstu vakt. 				

Verkferlar og vinnubrögð

Prep	2
Vinnustundir	50 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- meginlínunum í stefnu fyrirtækisins.
- daglegum áherslum í starfsemi.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum.
- leiðbeina óreyndari starfsmönnum og veita þeim stuðning.
- hafa umsjón með almennu starfsfólki á sínu svæði.

Tilgangur námskeiðsins er að námsmaður öðlist skilning á ytri og innri starfsemi fyrirtækisins, hæfni til að beita verkferlum fyrirtækisins til árangurs og getu til að greina og leysa siðferðileg vandamál sem upp geta komið. Með náminu er stefnt að því að námsmaðurinn eflist í því að aðlaga umhverfi sitt og vinnubrögð að aðstæðum þannig að fyllsta öryggis sé gætt bæði með tilliti til andlegrar og líkamlegrar heilsu samstarfsmanna og viðskiptavina en einnig með tilliti til utanaðkomandi áhættu, s.s. þjófnaðar. Að námi loknu á námsmaður að geta veitt óreyndari starfsmönnum stuðning og leiðbeiningar, haft umsjón með almennu starfsfólki á sínu sviði og verið til fyrirmyndar hvað varðar heilindi og framkomu í starfi.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Skilningur á starfsemi
- Skipulag og áætlanir
- Vinnusiðferði og gildi
- Öryggisvitund
- Aðstoð við starfsþróun annarra

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Skilningur á starfseminni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla.	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar. • Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum. • Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila. 	<ul style="list-style-type: none"> • þekki verkferla og vinnureglur á vinnustaðnum og fylgi þeim í daglegum störfum. • leita til samstarfsfólks eftir sérfræðiþekkingu/vörubekkingu t.d. þegar ég get ekki svarað viðskiptavini af öryggi. • er opin fyrir samræðum um vörur og þjónustu þrátt fyrir að það sé ekki með formlegum hætti. • er sveigjanleg/ur í ákvörðunum mínum til að auðvelda framgang vinnunnar. • hef góða yfirsýn yfir starfsemi fyrirtækisins. 				
Skipulag og áætlanir	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Skipuleggur verk hóps	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær. • Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því. • Setur fram verk- og tímaáætlanir. 	<ul style="list-style-type: none"> • get metið styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna minna og tekið mið af því við verkaskiptingu. • áætla heppilega verkaskiptingu milli starfsmanna og hvenær best er að vinna verkin. 				

<ul style="list-style-type: none"> Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu. Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða. 	<ul style="list-style-type: none"> hef auga með frammistöðu starfsmanna s.s framvindu verkefna og meðhöndlun verðmæta og hvet til góðra verka. get fylgst með og skráð niður framvindu verkefna. sé um vaktstjórn á minni vakt og tilfallandi skipulagningu mönnunar. tek vel á móti nýjum starfsmönnum/afleysingafólki, leiðbeini þeim og kem þeim í verkefni við hæfi. fylgist með að allir starfsmenn fái nauðsynlegar upplýsingar, geri breytingar á vinnutíma, s.s. að manna helgarvaktir og útvega afleysingar í veikindum. 				
Vinnusiðferði og gildi	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 - Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun. Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna. Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitafnum. Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til. 	<ul style="list-style-type: none"> tek tillit til ólíkra sjónarmiða við ákvarðanir sem varða starfsfólk. hef frumkvæði að því að taka upp siðferðileg mál á mínu starfssviði, t.d. ræða ólík mörk einstaklinga í samskiptum. leita að lausnum í siðferðilegum álitamálum og vinn að sátt, t.d. vegna áreitis eða eineltis. tek þátt í umræðum um siðferðileg mál/erfið mál á vinnustað á uppbyggilegan hátt. set fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum, t.d. er varða áreiti, einelti og ofbeldi út frá gildum fyrirtækisins. hef færni til að greina ólík gildi og viðhorf starfsmanna. hef færni til að leiðbeina og fylgjast með frammistöðu starfsmanna með tilliti til gilda fyrirtækisins. 				

Öryggisvitund	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant. • Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum. • Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • get gert tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant. • fylgist með öryggisþáttum í umhverfinu, t.d. að allt starfsfólk og viðskiptavinir komist hindrunarlaust um fyrirtækið, að hættulegar vörur séu ekki þar sem börn ná til þeirra og að viðeigandi hálkuráðstafanir séu gerðar ef ástæða er til. • næ mér í upplýsingar og get lesið úr þeim og þannig bætt öryggi á vinnustað, t.d. gengið úr skugga um að brunavarnir séu í lagi, yfirfarið sjúkrakassa og sótt námskeið í skyndihjálp. • get veitt fyrstu hjálp ef upp koma bráð veikindi eða slys á vinnustaðnum. • kynni mér öryggis- og viðbragðsáætlanir fyrirtækisins og get fylgt þeim eftir. 				
Aðstoð við starfspróun annarra	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 - Leiðbeinir öðrum	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Vinnur með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar. 	<ul style="list-style-type: none"> • leiðbeini samstarfsfólki um hvernig það getur gert betur til ávinnings fyrir fyrirtækið, viðskiptavini og starfsfólk, t.d. við framstillingu á vörum og í samskiptum við viðskiptavini. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Gefur uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti. • Aðstoðar og leiðbeinir samstarfsfólki og yfirfærir þannig uppsafnaða þekkingu og reynslu. • Fer yfir mál með samstarfsfólki til að auðvelda þeim að læra af reynslunni. 	<ul style="list-style-type: none"> • á auðvelt með að hrósa og gef nákvæma og sanngjarna endurgjöf um frammistöðu og leiðbeini nýju starfsfólki. • hef skilning á samspili hróss og hvatningar á sjálfstraust • veiti fúslega upplýsingar um námskeið og þjálfun sem aðrir geta nýtt sér þótt það sé ekki í mínum höndum. • nota þau tækifæri sem skapast við dagleg störf til að hrósa samstarfsfólki sem og sýna þeim leiðir til vinnuhagræðingar. • deili fúslega af reynslu minni til að auðvelda öðrum störfum, t.d. hvað hefur reynst vel í samskiptum við krefjandi viðskiptavini. 				

Að gera betur

Prep	2
Vinnustundir	40 klst.
Undanfari	Enginn

Lýsing

Á þessu námskeiði er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.
- bregðast við óvæntum aðstæðum.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum.
- leiðbeina óreyndari starfsmönnum og veita þeim stuðning.

Tilgangur námskeiðsins er að efla frumkvæði og faglegan metnað námsmanns. Í kjölfar námskeiðsins á námsmaður að vera fær um að setja sér metnaðarfull en raunhæf markmið og vinna á skilvirkan hátt að því að ná þeim. Námsmaður þjálfast í að takast á við áskoranir í starfi og vera útsjónarsamur og úrræðagóður við lausn vandamála þrátt fyrir álag. Námsmaður tekur ábyrgð á eigin starfsþróun, leitar leiða til að auka þekkingu sína og stefnir stöðug að úrbótum bæði hvað varðar eigin frammistöðu og annarra starfsmanna.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Að vinna undir álagi
- Árangurssækni
- Frumkvæði
- Starfsþróun og færniefning

Hæfniviðmið námskeiðs – mat á námi

Að vinna undir álagi	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Ræður við hóflega streitu/álag	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður. Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra. Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja). 	<ul style="list-style-type: none"> get útskýrt hugtakið streita og nefnt dæmi um hvað getur orsakað hana held ró minni og vinn vel þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður sem geta skapast í starfinu, t.d. ef mikið er að gera og margir viðskiptavinir bíða eftir afgreiðslu eða viðskiptavinur verður æstur eða er ósanngjarn. tek neikvæðar athugasemdir viðskiptavina ekki persónulega og geri mér grein fyrir að þær eru hluti af starfinu. geri mér grein fyrir því að atburðir eða persónuleg reynsla hefur áhrif á líðan og viðbrögð í erfiðum aðstæðum og reyni að greina þar á milli. reyni að takmarka áhrif persónulegra streituvalda á starf mitt. 				
Árangurssækni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Leysir einföld vandamál	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Setur sér metnaðarfull en raunsæ markmið um eigin frammistöðu. 	<ul style="list-style-type: none"> set mér raunhæf markmið um eigin frammistöðu og reyni stöðugt að bæta mig í starfi, m.a. með því að leita mér upplýsinga. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Metur eigin framfarir og aðlagar verk sín til að uppfylla væntingar. • Tekst á við og stenst mikilvægar áskoranir. • Reynir nýjar leiðir við að vinna verkin og athugar samhliða að lágmarka áhættu. 	<ul style="list-style-type: none"> • get tjáð mig um og útskýrt hvernig árangursstjórnun og stefna fyrirtækis fer saman. • hef skilning á því að stundum þarf að fara nýjar leiðir við að vinna verkin. 				
Frumkvæði	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 3 – Tekst á við aðsteðjandi úrlausnarefni	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd. 	<ul style="list-style-type: none"> • get tekið á mói kvörtunum og leyst úr þeim samkvæmt reglum fyrirtækisins, t.d. veitt viðskiptavini bætur. • gríp til aðgerða þegar á þarf að halda, t.d. kalla eftir viðbótar aðstoð ef mikið er að gera, eða einhver þarf að fara lasinn heim. • bregst við og nýti tækifæri til að koma vörum/þjónustu fyrirtækisins á framfæri, t.d. að færa vörur að útgangi/út fyrir verslun, draga athygli að vöru í tengslum við stóra viðburði. • legg mig fram um að tengja vörur og þjónustu í fyrirtækinu við jákvæðar upplifanir og sýni t.d. frumkvæði með því að koma þeim á framfæri á samfélagsmiðlum. 				
Starfsþróun og færniefling	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Leitar uppi námstækifæri	Ég ...	1	2	3	4
	<ul style="list-style-type: none"> • tjái mig um þörf fyrir símenntun og starfsþróun við yfirmann. 				

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • leita uppi upplýsingar er varða starfið mitt og kynni mér það. • leita uppi og sækja námskeið á starfsviði mínu til að efla og viðhalda þekkingu og færni. • get tileinkað mér nýjungar til að bæta færni og auka þekkingu í starfi mínu. • læri á ný forrit og tæki og tileinka mér nýjar kenningar og aðferðir til að bæta færni mína í starfi. • set mér langtíma- og skammtímamarkmið varðandi nám og þjálfun í starfi. • hef þekkingu á aðferðum til að meta frammistöðu. 				

Fagtengt lokaverkefni

Prep	2
Vinnustundir	80 klst.
Undanfari	Lokaverkefnið er unnið í seinni hluta námsins

Lýsing

Tilgangur lokaverkefnisins er að gefa námsmanni tækifæri til að samþætta þá hæfni, leikni og þekkingu sem hann hefur aflað sér í öðrum hlutum námsins og öðlast þá sérhæfingu sem hann stefnir að. Einnig er ætlunin að vinnan við lokaverkefnið og útkoma þess sé til hagsbóta fyrir fyrirtækið. Námsmaður á að koma verkefninu á framfæri á skýran og skilmerkilegan hátt og sýna fram á að heildarhæfniviðmiðum námsins sé náð.

Uppbygging vinnunnar við lokaverkefni

Fagtengt lokaverkefni getur verið hvort sem er einstaklings- eða hópverkefni. Lokaverkefni skal vera starfstengt og raunhæft bæði fyrir námsmanninn og verslunina. Ef þess gefst kostur skal vinna með raunverulegt viðfangsefni tengt viðfangsefnum starfsins (sjá skilgreiningu starfs í viðauka). Efni verkefnis krefst samþykkis bæði fræðsluaðila og vinnuveitanda. Námsmaður skilar áætlun um verkefnið þar sem fram kemur lýsing á verkefninu og markmiði þess, hvaða námsþættir eru notaðir, ásamt vinnu- og tímaáætlun. Áætlaðar eru 80 klst. í vinnu við lokaverkefni sem skiptast á milli vinnustaðar og vinnu með fræðsluaðila. Gert er ráð fyrir að lokaverkefnið sé unnið á seinni hluta námstímans.

Afurð verkefnisins getur verið með ýmsu móti og ræðst af eðli verkefnisins. Fræðsluaðili og/eða vinnustaður skipuleggur kynningu á lokaverkefnum þar sem námsmaður kynnir niðurstöður sínar eða afurðir fyrir samstarfsfólki í vinnu, samnemendum eða öðrum, allt eftir aðstæðum.

Námsmaður sækir reglulega verkfundi hjá fræðsluaðila. Á fyrsta fundi er farið yfir þá hæfniþætti námskrárinnar sem námsmaður hyggst leggja áherslu á í lokaverkefninu og síðan er fylgst með framgangi verkefnisins.

Í vinnu við lokaverkefni skal námsmaður sýna fram á að hann geti hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að ná þeim hæfniviðmiðum sem skilgreind eru í námskrá.

Fagtengt lokaverkefni	Nákvæmari lýsing á færniþætti	1. Lítil þekking/færni 2. Nokkur þekking/færni 3. Góð þekking/færni 4. Mikil þekking/færni			
Þrep 2 – Tilgangur lokaverkefnisins er að gefa námsmanni tækifæri til að samþætta þá hæfni, leikni og þekkingu sem hann hefur aflað sér í öðrum hlutum námsins og öðlast þá sérhæfingu sem hann stefnir að.	Ég ...	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Skipuleggur verkefni með aðstoð. • Finnur nauðsynlegar upplýsingar sem þarf við verkefnavinnu. • Velur vinnuaðferðir í samræmi við verkefni. • Leysir vandamál sem upp koma í verkefnavinnu með aðstoð. • Vinnur með öðrum. • Metur framgang eigin verkefnis. • Metur eigin árangur. • Metur gagnsemi verkefnisins fyrir vinnustaðinn eða starfsgreinina. • Kynnir niðurstöður verkefnis fyrir öðrum. 	<ul style="list-style-type: none"> • get skipulagt verkefni með aðstoð þar sem viðfangsefnið er tengt því sem ég geri í mínu starfi. • get fundið upplýsingar sem ég þarf að nota við verkefnavinnuna. • get valið hvaða vinnuaðferð hentar best fyrir mig að nota í verkefnavinnunni. • get leyst vandamál sem geta komið upp í verkefnavinnu með aðstoð. • get unnið með öðrum að ýmsum verkefnum og viðfangsefnum. • get metið framgang verkefnis sem ég er að vinna að og gert grein fyrir því hvernig gengur. • get metið minn eigin árangur, í hverju ég hef staðið mig vel og hvar ég hefði getað gert betur. • get metið hversu gagnlegt verkefnið er fyrir vinnustaðinn minn eða fyrir verslunina almennt. • get kynnt verkefnið mitt fyrir öðrum og útskýrt í hverju það felst og hverjar helstu niðurstöður þess eru. 				

Starfsþjálfun/starfsreynsla

Þrep	2
Vinnustundir	240 klst.
Undanfari	Áður en starfsþjálfun hefst þarf námsmaður að ljúka að lágmarki einu námskeiði sem þarf til námsloka.

Lýsing

Tilgangur þessa námshluta er að styðja við yfirfærslu náms á vinnustað og þjálfa þá þekkingu, leikni og hæfni sem námið hefur byggt upp.

Fyrri starfsreynsla getur verið metin jafngild starfsþjálfun. Í því felst að þeir sem hefja nám og byggja á reynslu úr verslun hafa aðrar forsendur en þeir sem eru án reynslu og eru því fljótari að tengja nám við viðfangsefni í starfi. Starfsreynsla flýttir fyrir yfirfærslu náms í starf. Námsmaður sem hefur starfsreynslu veit fremur hvaða hæfni þarf að efla og hvaða þekkingu hann þarf að öðlast.

Forsendur starfsþjálfunar

Að námsmaður hafi tekið a.m.k. eitt námskeið sem þarf til námsloka. Starfsþjálfun er metin við lok náms fyrir verslunarfulltrúa.

Hæfniviðmið

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Sinna verkefnum starfsins eftir því sem náminu miðar áfram.

Uppbygging starfsþjálfunar

Námsmaður sinnir starfi sem verslunarfulltrúi í verslun í að minnsta kosti 6 vikur (240 klst.). Í starfi sínu þarf hann að sinna meirihluta þeirra verkefna sem tilgreind eru í skilgreiningu starfsins samkvæmt starfaprófil.

Starfsþjálfunartími er annað hvort staðfestur af yfirmanni eða með öðrum hætti, til dæmis launaseðlum, lífeyrissjóðsyfirliti eða skattskýrslu. Starfsþjálfunin getur dreifst yfir eitt ár.

Yfirmaður námsmanns staðfestir skriflega að ofangreindum markmiðum hafi verið náð, byggt á verkdagbók námsmannsins og umsögn starfsþjálfara ef um hann er að ræða.

Til að fá starfsreynslu metna í stað starfsþjálfunar þarf námsmaður að hafa starfað í verslun í að minnsta kosti 6 mánuði (800 klst.) og sinnt undir leiðsögn hluta þeirra verkefna sem verslunarfulltrúi sinnir samkvæmt starfaprófil.

Starfsreynsla er staðfest af yfirmanni eða með launaseðlum, lífeyrissjóðsyfirliti eða skattskýrslu. Starfsreynslan getur dreifst yfir tvö ár.

Hæfniviðmið – mat á námi

Matsatriði	Mat fræðsluáðila	Mat vinnustaðar	Mat prófdómara	Niðurstaða
Heildarmarkmið námsins				
Verkefnið (eða kynning á því) endurspeglar:				
Þekkingu á meginlínunum í stefnu fyrirtækisins og daglegum áherslum.				
Þekkingu á daglegum áherslum í starfseminni				
Þekkingu á vöruframboði verslunarinnar.				
Hæfni til að sinna víðtækri þjónustu við viðskiptavinum verslunarinnar.				
Sérhæfðri fagþekkingu (ef við á).				
Getu til að bregðast við óvæntum aðstæðum.				
Hæfni til að sinna daglegum verkefnum í sínum hluta verslunarinnar.				
Hæfni til að sinna óreyndum starfsmönnum, veita þeim stuðning og leiðbeiningar.				
Hæfni til að sinna almennu starfsfólki á sínu svæði.				

Hríslistafla – tengsl hæfniviðmiða námskrár við námskeið í námslýsingu

	Námskeið 1 Samskipti og samvinna	Námskeið 2 Upplýsingatækni og ritun	Námskeið 3 Þjónusta og sala	Námskeið 4 Verslunarstörf og vörubekking	Námskeið 5 Verkferlar og vinnubrögð	Námskeið 6 Að gera betur	Lokaverkefni	Starfsþjálfun/ starfsreynsla
Þekkja meginlínur í stefnu síns fyrirtækis.		X			X		X	X
Þekkja daglegar áherslur í starfseminni.		X	X	X	X		X	X
Þekkja vöruframboð verslunarinnar.			X	X			X	X
Beita viðeigandi sérhæfðri fagþekkingu.			X	X	X	X	X	X
Geta brugðist við óvæntum aðstæðum í starfi.	X		X			X	X	X
Geta sinnt viðtækri þjónustu við viðskiptavini.	X	X		X	X	X	X	X
Geta haft umsjón með sínum hluta verslunar.		X		X			X	X
Geta leiðbeint óreyndari starfsmönnum og veitt þeim stuðning.	X			X	X	X	X	X
Geta haft umsjón með almennu starfsfólki á sínu svæði.	X				X		X	X

Viðauki

Skilgreining starfsins

Kjarni starfsins

Starfsmaður í verslun á 2. þrepi (verslunarfulltrúi) vinnur almennt undir stjórn deildarstjóra, verslunarstjóra eða sambærilegs stjórnanda. Hann þarf að þekkja meginlínur í stefnu fyrirtækis, daglegar áherslur og þekkja vöruframboð verslunarinnar. Eftir atvikum þarf hann að hafa sérhæfða fagþekkingu, allt eftir tegund verslunar. Starfsmaður í verslun á 2. þrepi hefur umsjón með skilgreindum verkefnum, hann sinnir víðtækri þjónustu við viðskiptavini verslunar og hefur umsjón með sínum hluta verslunarinnar. Í sínu daglega starfi þarf hann að geta brugðist við óvæntum aðstæðum. Hann veitir óreyndari starfsmönnum stuðning og leiðbeinir þeim eftir atvikum og getur jafnframt haft umsjón með almennu starfsfólki á sínu sviði.

Viðfangsefni starfsins

Þjónusta og samskipti við viðskiptavini

- sala
- ráðgjöf
- úrlausn kvartana
- eftirkaupaþjónusta
- tilboðsgerð

Afgreiðsla á kassa

- móttaka greiðslu
- uppgjör
- peningaumsýsla

Framsetning vöru

- áfylling
- árstíðabundin framsetning
- verðmerking
- þjófamerking

Umsjón með húsnæði og búnaði

- fylgja eftir öryggisreglum fyrirtækis
- fylgja verkferlum við opnun og lokun
- þrif og tiltekt
- innkaup á rekstrarvörum

Birgðahald

- útskráning vara (útrunnar/gallaðar)
- innra eftirlit
- pöntun á vörum
- sölugreining
- eftirlit með vörubirgðum/vöruafhendingu

Umsjón starfsmanna

- samskipti og miðlun upplýsinga til samstarfsfólks
- hvatning
- leiðbeina öðrum starfsmönnum
- tilfallandi skipulagning mönnunar
- hafa auga með frammistöðu starfsmanna
- Samskipti við aðrar deildir, birgja, verktaka o.s.frv.
- Fylgist með daglegum áætlunum, s.s. auglýsingum og fylgir þeim eftir.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI