



NÁMSKRÁ

NÁM FYRIR VERSLUNARFULLTRÚA

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI





Nafn námskrár:

Nám fyrir verslunarfulltrúa.

Námskrá númer 15-36-2-580.

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, 2015.

Efnisyfirlit

Námskrá	1
Skipulag	2
Hæfniviðmið náms	2
Starfsnám	2
Námsmat	3
Frjálst val	3
Námsþættir	5
Aðlögunarhæfni	6
Ábyrg nýting	7
Árangursrík samskipti	8
Jafnréttisvitund	9
Mat og lausnir	10
Samvinna	11
Skipulag og áætlanir	12
Starfsþróun og færniefling	13
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	14
Vinnusiðferði og gildi	15
Öryggisvitund	16
Að vinna að lausnum	17
Að vinna undir álagi	18
Aðstoð við starfsþróun annarra	19
Árangurssækni	20
Frumkvæði	21
Natni og nákvæmni	22
Notkun upplýsingatækni	23
Ritunarfærni	24
Sjálfstraust	25
Skilningur á starfseminni	26
Söluvarningur og smásala	27



Verslunarstarfsemi	28
Vöruþekking	29
Viðskiptavinurinn í brennidepli	30
Þekking á söluferlum	31
Fagtengt lokaverkefni.....	32
Starfsþjálfun	33
Viðaukar	34
Hæfnipættir námsþátta.....	35
Færnimappa og / eða verkdagbók	50

Námskrá

Námskráin lýsir námi fyrir verslunarfulltrúa á 2. þrepi, skipt í 26 námsþætti, lokaverkefni og starfsþjálfun. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa 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. Markmið námsins er að tryggja að verslunarfulltrúi hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum samkvæmt hæfnigreiningu starfsins.

Námið er 580 klukkustunda langt og mögulegt að meta það til 29 eininga á framhaldsskólastigi.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins en það getur einnig farið fram á vinnustað undir handleiðslu fræðsluaðilans. Fræðsluaðili sér um að skipuleggja í samstarfi við vinnustað þann hluta náms sem þar fer fram og hvaða hæfniviðmið á sérstaklega að leggja áherslu á í vinnustaðahlutanum. Æskilegt er að verkleg þjálfun og/eða þjálfun á vinnustað sé hluti hvers námskeiðs. Fræðsluaðili skipuleggur einnig hversu miklum tíma hvers námskeiðs er varið undir leiðsögn leiðbeinanda/starfsþjálfara annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar. Einhver heimavinna fylgir náminu en getur verið mismunandi eftir námsþáttum og einstaklingum.

Fræðsluaðila ber að skipa verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að sjá um að kynna námskrá, námslýsingu, stundaskrá, leiðbeinendur, fyrirkomulag náms og námsaðstöðu. Hann sér til þess að samþætting námsþátta eigi sér stað og sér um tengingu og samstarf við vinnustaðinn.

Æskilegt er að námsþættir séu samþættir eftir föngum og að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskráarinnar. Bæði er gagnlegt að byggja á þeim þáttum sem búið er að efla/vinna með og svo næst meiri breidd í námið með víðtækri samþættingu. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum.

Með fagtengdu lokaverkefni er lögð áhersla á að námsmenn fái aukna faglega þekkingu og innsýn inn í sérhæfingu verslunarinnar/deildarinnar þar sem þeir vinna eða á því sviði sem þeir þurfa/vilja efla sig í. Lokaverkefninu er ætlað að tengja saman námsþætti og dýpka þekkingu á völdum sviðum. Lokaverkefnið er einnig tækifæri fyrir bæði námsmenn og fræðsluaðila til að meta heildarárangur námsins.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- meginlínunum í stefnu fyrirtækisins.
- 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 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.

Starfsnám

Einn hluti námsins er starfsþjálfun (F-STSH2PJ). Tilgangur þess námshluta er að styðja við yfirfærslu náms á vinnustað og þjálfna þá hæfni og leikni sem námið hefur byggt upp. Fræðsluaðili ásamt vinnuveitanda skipuleggja starfsnám. Námsmaður heldur verkdagbók og er árangur starfsþjálfunar metinn út frá henni ásamt umsögn starfsþjálfara/yfirmanns.

Námsmat

Námsárangur er metinn út frá hæfniviðmiðum námskrár. Námsárangur á að meta með fjölbreyttum mats-aðferðum með áherslu á leiðsagnarmat. Námsmati er ætlað að nýtast bæði sem staðfesting á námsárangri en ekki síður sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum. Með fagtengdu lokaverkefni er heildarárangur námsins metinn. Fræðsluaðili getur lagt áherslu á tiltekna námsþætti við mat á lokaverkefni allt eftir stöðu námsmanns.

Lagt er til að námsmenn haldi verkdagbók sem lið í að meta námsframvindu sína. Í verkdagbókina safna námsmenn gögnum úr náminu en það gerir þeim kleift að halda utan um þá þekkingu, leikni og hæfni sem þeir öðlast meðan á náminu stendur. Jafnframt auðveldar það þeim og leiðbeinendum að meta hvort námið skili tilætluðum árangri. Í verkdagbók má t.d. setja matsblöð námsþátta, námsdagbók, unnin verkefni og/eða annað sem leiðbeinandi leggur til.

Frjálst val

Heimilt er, með skriflegu samþykki FA, að fella niður námsþætti og bæta skyldum námsþáttum við án þess þó að draga úr heildarfjölda námsstunda enda fari breytingin ekki í bága við markmið eða tilgang námskrárinnar.



Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst.	Prep
Aðlögunarhæfni	F-ALSH3AH	10	3
Ábyrg nýting	F-ALSH1ÁN	10	1
Árangursrík samskipti	F-ALSH2SS	10	2
Jafnréttisvitund	F-ALSH1JV	10	1
Mat og lausnir	F-ALSH2ML	10	2
Samvinna	F-ALSH2SV	10	2
Skipulag og áætlanir	F-ALSH2SÁ	10	2
Starfspróun og færniefling	F-ALSH2SF	10	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	F-ALSH2SÚ	10	2
Vinnusiðferði og gildi	F-ALSH2VG	10	2
Öryggisvitund	F-ALSH2ÖV	10	2
Að vinna að lausnum	F-STSH2VL	10	2
Að vinna undir álagi	F-STSH2VÁ	10	2
Aðstoða við starfspróun annarra	F-STSH2SP	10	2
Árangurssækni	F-STSH2ÁS	10	2
Frumkvæði	F-STSH3FK	10	3
Natni og nákvæmni	F-STSH1NN	10	1
Notkun upplýsingatækni	F-STSH2UT	10	2
Ritunarfærni	F-STSH2RI	10	2
Sjálfskraust	F-STSH3ST	10	3
Skilningur á starfseminni	F-STSH2SS	10	2
Söluvarningur og smásala	F-STSH3SV	10	3
Verslunarstarfsemi	F-STSH2VS	10	2
Vörupækning	F-STSH3VP	10	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	F-STSH3VV	10	3
Pækning á söluferlum	F-STSH3SF	10	3
Fagtengt lokaverkefni	F-STSH2LV	80	2
Starfsþjálfun	F-STSH2PJ	240	2
Vinnuframlag námsmanns		580	



Aðlögunarhæfni

Prep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Aðlögunarhæfni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Laga sig að nýjum hugmyndum og sýna frumkvæði við breytilegar aðstæður.
- Styðja og laga sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.
- Laga sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.
- Gera ráð fyrir breytingum og endurskoða eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Ábyrg nýting

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Ábyrg nýting

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í ábyrgri nýtingu, þ.e. að nýta verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. Með verðmætum er bæði átt við ápreifanleg og huglæg verðmæti, t.d. fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að nota verðmæti á hagkvæman hátt.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Fara með verðmæti af vandvirkni og nota þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsráða og skipuleggja tímann til að ljúka verkefnum.
- Leita leiða til að bæta árangur sinn og afköst.
- Skilja mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?



Árangursrík samskipti

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Árangursrík samskipti

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að stuðla að tjáskiptum við aðra.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Tileinka sér rétta líkamsbeitingu í starfi.
- Sýna ábyrgð með góðri umgengni.
- Virða kröfur um réttindi til að nota tæki og búnað.
- Meta hvort tækjabúnaður er öruggur áður en byrjað er á verki.
- Nota forvarnir til að forðast slys.
- Beita viðeigandi viðbrögðum ef hættuástand skapast.
- Kynna sér öryggismál og benda á leiðir til úrbóta ef þörf krefur.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Jafnréttisvitund

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni.
Viðfangsefni	Jafnréttisvitund.

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að nýta eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn við margs konar aðstæður. Með fjölbreyttum bakgrunni er t.d. átt við aldur, búsetu, fötlun, kyn, kynhneigð, litarhátt, lífsskoðanir, menningu, stétt, tungumál, ætterni eða þjóðerni. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að gera sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Vera meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilja gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmeningu.
- Vera meðvitaður og gagnrýnn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.
- Skilja hvernig aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.
- Vera meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og vera gagnrýnn á eigin skoðanir.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Mat og lausnir

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Mat og lausnir

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vege og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að samþætta og túlka víðtækar og flóknar upplýsingar.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Leggja til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gera sér grein fyrir forsendum greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana eða ákveðinna hagsmunaaðila).
- Sjá fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram.
- Sjá í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti.
- Finna ákjósanlegar lausnir með því að vege og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýta leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?

Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Samvinna

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Samvinna

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis (vinnustaðarins). Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að hafa frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Hafa frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Taka á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækjast eftir álit samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.
- Skilja hlutverk átaka í hópi til að ná fram lausnum.
- Efla liðsanda.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?

Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Skipulag og áætlanir

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Skipulag og áætlanir

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að þróa, innleiða, meta og aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að skipuleggja verk hóps.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Meta hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hafa innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skipta verkum út frá því.
- Setja fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgjast með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gera nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Starfsþróun og færniefling

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Starfsþróun og færniefling

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla starfsmann í að greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að leita uppi námstækifæri.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Skilgreina eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgja eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinka sér og beita stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setja sér námsmarkmið.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að finna og draga saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum og kynna sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. Með viðeigandi aðilum/heimildum er átt við t.d. bækur, internetið eða einstaklinga. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að laga markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Vera meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Afla fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Vera fróðleiksfús, kafa dýpra eftir upplýsingum.
- Sækja ýmiss konar viðbótarheimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Lesa flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Draga almennar ályktanir.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Vinnusiðferði og gildi

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Vinnusiðferði og gildi

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að hafa frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en ákvörðun er tekin.
- Koma af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.
- Greina ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitamálum.
- Setja fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?



Öryggisvitund

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Öryggisvitund

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra). Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að koma með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Gera tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greina mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækja sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Að vinna að lausnum

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna að lausnum

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að greina og leysa vandamál/viðfangsefni. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að leysa algeng vandamál.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Greina vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Vita hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Að vinna undir álagi

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna undir álagi

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að ráða við hóflega streitu/álag.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Halda ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gera sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og taka skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setja málefni og aðstæður í samhengi og bregðast við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Aðstoð við starfsþróun annarra

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Aðstoð við starfsþróun annarra

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að hlúa að starfsþróun samstarfsmanna með því að skapa uppbyggilegar aðstæður/andrúmsloft til náms. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að leiðbeina öðrum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Vinna með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar.
- Gefa uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti.
- Aðstoða og leiðbeina samstarfsfólki og yfirfæra þannig uppsafnaða þekkingu og reynslu.
- Fara yfir mál með samstarfsfólki til að auðvelda þeim að læra af reynslunni.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?



Árangurssækni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Árangurssækni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að einbeita sér að hámarksárangri í samræmi við viðmið/stefnu fyrirtækis. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að vera yfir settum viðmiðum um árangur.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Setja sér metnaðarfull en raunsæ markmið um eigin frammistöðu.
- Meta eigin framfarir og aðlaga verk sín til að uppfylla væntingar.
- Takast á við og standast mikilvægar áskoranir
- Reyna nýjar leiðir við að vinna verkin og athuga samhliða að lágmarka áhættu.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Frumkvæði

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Frumkvæði

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að sýna frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípa þau tækifæri sem gefast. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að takast á við aðsteðjandi úrlausnarefni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Taka af skarið/grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda.
- Nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri.
- Leggja til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.
- Gefast ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Natni og nákvæmni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Natni og nákvæmni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna ávallt samviskusamlega og vera sjálfum sér samkvæmur. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að fylgja augljósum fyrirmælum/ábendingum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Taka vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggja að þau séu í lagi.
- Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greina á milli aðal- og aukaatriða.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Notkun upplýsingatækni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Notkun upplýsingatækni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast þekkingu og hæfni til að leysa algeng verkefni með notkun upplýsingatækni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Nota nokkrar algengar aðgerðir forrita.
- Framkvæma einfalda leit í gagnagrunni.
- Breyta skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í PDF).
- Flytja gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word-skjal).

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Ritunarfærni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Ritunarfærni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að miðla hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggja með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að setja upp skipulagðan texta og greina aðalatriði og aukaatriði.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Skrifa lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg en þó hnitmiðuð.
- Draga saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum.
- Nota fjölbreytta setningaskipan og orðaforða.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Sjálfskraust

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Sjálfskraust

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að sýna raunsæja trú á eigin getu. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að bjóða fram sérþekkingu sína.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Sækjast eftir krefjandi verkefnum og aukinni ábyrgð.
- Láta í ljósi sérþekkingu sína á raunsæjan hátt.
- Bjóða fram krafta sína til að leysa flókin úrlausnarefni.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Skilningur á starfseminni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Skilningur á starfseminni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að skilja og nota verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast skilning á óformlegum/óskráðum verkferlum og hæfni í að nýta þá.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Nýta á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofna til og viðhalda óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Nota rök sem byggjast á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Söluvarningur og smásala

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Söluvarningur og smásala

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að þekkja vöruúrval verslunarinnar og hjá samkeppnisaðila og að stilla vörum fram. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að viðhalda stöndum og kynningarefni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Vera í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni.
- Taka við skipulagi frá útstillingarhönnuði eða útstillingarstjóra og ræða framkvæmd þess við hlutaðeigandi.
- Útbúa eða setja saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og nota til þess viðeigandi verkfæri.
- Hafa umsjón með munum vegna framstillinga, ganga úr skugga um að þeir séu óskemmdir og halda þeim í horfinu eftir því sem við á.
- Varðveita, ganga frá og halda skrá yfir hluti til kynninga og framstillinga.
- Nota tölvu við gerð merkinga.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Verslunarstarfsemi

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Verslunarstarfsemi

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að þekkja verkferla og starfsemi sem styður við sölu og þjónustu. Námsþættinum er jafnframt ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að styðja aðra við sölu og þjónustu.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Benda á og koma í veg fyrir rýrnun.
- Sjá til þess að umhverfi verslunarinnar sé þægilegt og öruggt.
- Framkvæma reglubundnar vörutalningar og bera saman við gögn.
- Þjóða viðskiptavini velkomna, aðstoða þá og bregðast við óskum þeirra og athugasemdum.
- Ganga í almenn störf eftir þörfum, svo sem þrif og skipulag á hillum og framstillingum, jafnvel þó að þau séu í verkahring annarra.
- Skoða og meta ástand vara við móttöku.
- Aðstoða samstarfsfólk til að tryggja skilvirkni við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi.
- Opna og loka versluninni í samræmi við skilgreinda verkferla.
- Ganga frá verðmætum fyrir nóttina.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Vöruhefning

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Vöruhefning

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að þekkja vörur og þjónustu sem boðið er upp á. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast þekkingu og hæfni til að takast á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Þjófna viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó að hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Sýna þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu.
- Sýna tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfæra sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.
- Annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður með leiðsögn.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Viðskiptavinurinn

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að veita umframþjónustu.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Leita leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).
- Kanna og draga fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.
- Bæta verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.
- Leggja sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina ("að vera skrefinu á undan").

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Þekking á söluflerlum

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Þekking á söluflerlum

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að þekkja sölufleri fyrirtækisins og beita þeim á árangursríkan hátt. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að sýna yfirgripsmikla þekkingu og hæfni til að takast á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Meta á gagnrýninn hátt árangur söluflerlisins og leggja til endurbætur.
- Sýna viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu.
- Greiða fyrir söluflerlinu með því að laga sig að viðbrögðum viðskiptavinar.
- Annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður með leiðsögn.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Fagtengt lokaverkefni

Prep	2
Vinnustundir	80
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Fagtengt lokaverkefni

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. Það er einnig ætlunin að vinnan við lokaverkefnið og útkoma þess verði 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.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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

- Skipuleggja verkefni með aðstoð.
- Finna nauðsynlegar upplýsingar sem þarf við verkefnavinnu.
- Velja vinnuaðferðir í samræmi við verkefni.
- Leysa vandamál sem upp koma í verkefnavinnu með aðstoð.
- Vinna með öðrum.
- Meta framgang eigin verkefnis.
- Meta eigin árangur.
- Meta gagnsemi verkefnisins fyrir vinnustaðinn eða starfsgreinina.
- Kynna niðurstöður verkefnis fyrir öðrum.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Starfsþjálfun

Prep	2
Vinnustundir	240
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Starfsþjálfun

Lýsing

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

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

-

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

-

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.

Námsmat*: Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?



Viðaukar

Viðaukar
Hæfniþættir námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók

Hæfnipættir námsþátta

Aðlögunarhæfni – þrep				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Laga sig að nýjum hugmyndum og sýna frumkvæði við breytilegar aðstæður.				
Styðja og laga sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.				
Laga sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.				
Gera ráð fyrir breytingum og endurskoða eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Ábyrg nýting – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Fara með verðmæti af vandvirkni og nota þau á hagkvæman hátt.				
Forgangsráða og skipuleggja tímann til að ljúka verkefnum.				
Leita leiða til að bæta árangur sinn og afköst.				
Skilja mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Árangursrík samskipti – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Bera virðingu fyrir skoðunum annarra og hafa það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.				
Athuga skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.				
Kalla eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.				
Eiga opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.				
Vera sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.				
Sýna frumkvæði í samskiptum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Jafnréttisvitund – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.				
Skilja gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu.				
Vera meðvitaður og gagnrýnn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.				
Skilja hvernig aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.				
Vera meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og vera gagnrýnn á eigin skoðanir.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Mat og lausnir – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Framkvæma allar daglegar færslur í birgðakerfi.				
Hafa eftirlit með vörubirgðum og sjá um áfyllingu á tínsluhólf.				
Framkvæma vörutalningu í samræmi við gæðafærla og verkferla.				
Skrá nákvæmlega niðurstöður úr vörutalningu.				
Vera meðvitaður um eigin ábyrgð við vörutalningu, birgðaskoðun og vöruskráningu.				
Meðhöndla vörur með öruggum hætti til að tryggja gæði.				
Flokka efni og vörur til endurvinnslu eða förgunar.				
Miðla upplýsingum um misræmi til starfsfólks sem stýrir vörutalningu.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Samvinna – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Hafa frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.				
Taka á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.				
Sækjast eftir álit samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.				
Skilja hlutverk átaka í hópi til að ná fram lausnum.				
Efla liðsanda.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Skipulag og áætlanir – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Meta hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.				
Hafa innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skipta verkum út frá því.				
Setja fram verk- og tímaáætlanir.				
Fylgjast með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.				
Gera nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Starfsþróun og færniefning – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skilgreina eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.				
Fylgja eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.				
Leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.				
Tileinka sér og beita stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.				
Setja sér námsmarkmið.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.				
Afla fullkonnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.				
Vera fróðleiksfús, kafa dýpra eftir upplýsingum.				
Sækja ýmiss konar viðbótarheimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).				
Lesi flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.				
Draga almennar ályktanir.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Vinnusiðferði og gildi – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en ákvörðun er tekin.				
Koma af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.				
Greina ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitamálum.				
Setja fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Öryggisvitund – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Gera tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.				
Greina mögulegar hættur á vinnustaðnum.				
Sækja sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Að vinna að lausnum – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Greina vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.				
Vita hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.				
Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.				
Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Að vinna undir álagi – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Halda ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.				
Gera sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og taka skref til að takmarka áhrif þeirra.				
Setja málefni og aðstæður í samhengi og bregðast við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Aðstoð við starfsþróun annarra – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vinna með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar.				
Gefa uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti.				
Aðstoða og leiðbeina samstarfsfólki og yfirfæra þannig uppsafnaða þekkingu og reynslu.				
Fara yfir mál með samstarfsfólki til að auðvelda þeim að læra af reynslunni.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Árangurssækni – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Setja sér metnaðarfull en raunsæ markmið um eigin frammistöðu.				
Meta eigin framfarir og aðlaga verk sín til að uppfylla væntingar.				
Takast á við og standast mikilvægar áskoranir				
Reyna nýjar leiðir við að vinna verkin og athuga samhliða að lágmarka áhættu.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Frumkvæði – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka af skarið/grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda.				
Nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri.				
Leggja til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.				
Gefast ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Natni og nákvæmni – þrep 1

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggja að þau séu í lagi.				
Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.				
Greina á milli aðal- og aukaatriða.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Notkun upplýsingatækni – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nota nokkrar algengar aðgerðir forrita.				
Framkvæma einfalda leit í gagnagrunni.				
Breyta skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í PDF).				
Flytja gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word-skjal).				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Ritunarfærni – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skrifa lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg en þó hnitmiðuð.				
Draga saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum.				
Nota fjölbreytta setningaskipan og orðaforða.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Sjálfraust – þrep 3				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sækjast eftir krefjandi verkefnum og aukinni ábyrgð.				
Láta í ljósi sérþekkingu sína á raunsæjan hátt.				
Þjóða fram krafta sína til að leysa flókin úrlausnarefni.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Skilningur á starfseminni – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nýta á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.				
Stofna til og viðhalda óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.				
Nota rök sem byggjast á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Viðskiptavinurinn í brennidepli – þrep 3				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Leita leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).				
Kanna og draga fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.				
Bæta verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.				
Leggja sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina ("að vera skrefinu á undan").				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Söluvarningur og smásala – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni.				
Taka við skipulagi frá útstillingarhönnuði eða útstillingarstjóra og ræða framkvæmd þess við hlutaðeigandi.				
Útbúa eða setja saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og nota til þess viðeigandi verkfæri.				
Hafa umsjón með munum vegna framstillinga, ganga úr skugga um að þeir séu óskemmdir og halda þeim í horfinu eftir því sem við á.				
Varðveita, ganga frá og halda skrá yfir hluti til kynninga og framstillinga.				
Nota tölvu við gerð merkinga.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Verslunarstarfsemi – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Benda á og koma í veg fyrir rýmun.				
Sjá til þess að umhverfi verslunarinnar sé þægilegt og öruggt.				
Framkvæma reglubundnar vörutalningar og bera saman við gögn.				
Þjóða viðskiptavini velkomna, aðstoða þá og bregðast við óskum þeirra og athugasemdum.				
Ganga í almenn störf eftir þörfum, svo sem þrif og skipulag á hillum og framstillingum, jafnvel þó að þau séu í verkahring annarra.				
Skoða og meta ástand vara við móttöku.				
Aðstoða samstarfsfólk til að tryggja skilvirkni við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi.				
Opna og loka versluninni í samræmi við skilgreinda verkferla.				
Ganga frá verðmætum fyrir nóttina.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Vöruþekking – þrep 3

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Þjófna viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó að hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.				
Sýna þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu.				
Sýna tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.				
Notfæra sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.				
Annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður með leiðsögn.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Þekking á sölufærlum – þrep 3

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Meta á gagnrýninn hátt árangur sölufærlisins og leggja til endurbætur.				
Sýna viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu.				
Greiða fyrir sölufærlinu með því að laga sig að viðbrögðum viðskiptavinar.				
Annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður með leiðsögn.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda



Fagtengt lokaverkefni – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skipuleggja verkefni með aðstoð.				
Finna nauðsynlegar upplýsingar sem þarf við verkefnavinnu.				
Velja vinnuaðferðir í samræmi við verkefni.				
Leysa vandamál sem upp koma í verkefnavinnu með aðstoð.				
Vinna með öðrum.				
Meta framgang eigin verkefnis.				
Meta eigin árangur.				
Meta gagnsemi verkefnisins fyrir vinnustaðinn eða starfsgreinina.				
Kynna niðurstöður verkefnis fyrir öðrum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Starfsþjálfun – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sinna verkefnum starfsins eftir því sem náminu miðar áfram.				

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 verslunarfulltrúi að hafa sérhæfða fagþekkingu allt eftir tegund verslunar. Verslunarfulltrúi hefur umsjón með skilgreindum verkefnum, hann sinnir víðtækri þjónustu við viðskiptavinum verslunar og hefur umsjón með sínum hluta verslunarinnar. Í sínu daglega starfi þarf hann að geta brugðist við óvæntum aðstæðum. Verslunarfulltrúinn veitir óreyndari starfsmönnum stuðning og leiðbeinir þeim eftir atvikum og getur jafnframt haft umsjón með almennu starfsfólki á sínu sviði.

Verslunarfulltrúi sinnir eftirfarandi verkefnum:

- Þjónusta og samskipti við viðskiptavinum (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/vöruafhengingu).
- 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.

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Færnimappa og / eða verkdagbók

Hér staðfestir þú með undirskrift þinni að þær upplýsingar sem skráðar hafa verið séu réttar. Ef til vill getur þú fengið yfirmann þinn eða annan umsagnaraðila til að lesa yfir færnimöppuna þína eða verkdagbókina, veita þér endurgjöf og staðfesta upplýsingarnar.

Dagsetning	Staður	Undirskrift þátttakanda

Dagsetning	Staður	Undirskrift umsagnaraðila



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI