



STARFAPRÓFÍLL VERSLUNARMAÐUR

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Verslunarmaður 99-14-02-003.

Hæfniprep:

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 1 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við VR og Samtök verslunar og þjónustu (SVP).

Stýrihópur:

VR, SVP, Rúmfatalagerinn, Samkaup.

Höfundarréttur:

©Hæfnigrunnur FA er höfundarréttarvarinn. Hæfnigrunnurinn byggir á hugbúnaði og innihaldi frá Human Resource Systems Group (HRSG) og kallast á frummálinu CompetencyCore. Íslenskar þýðingar og aðlögun eru unnar af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2014, byggð á 2. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Verslunarmaður

Kjarni starfsins

Verslunarmaður í smásöluverslun vinnur undir stjórn deildarstjóra, verslunarstjóra eða sambærilegs stjórnanda. Hann býr yfir grunnþekkingu á vörum verslunarinnar /deildarinnar og helstu verkferlum. Hann sinnir almennum sölu- og afgreiðslustörfum og veitir viðskiptavinum þjónustu samkvæmt verklagsreglum. Hann aðstoðar/svarar fyrirspurnum viðskiptavina eða vísar þeim áfram á rétta aðila eftir atvikum. Hann sér um að vinnusvæðið sé í góðu ástandi og snyrtilegt. Hann umgengst vörur og eigur fyrirtækis með virðingu og meðhöndlar varning verslunarinnar þannig að rýrnun veðri í lágmarki. Verslunarmaður fer eftir starfs- og öryggisreglum og framkoma hans einkennist af þjónustulund, snyrtimennsku, kurteisi og sveigjanleika.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

- **Afgreiðsla viðskiptavina á kassa:** Skannar verð og tekur við greiðslu, telur úr afgreiðslukassa og gengur frá/skilar af sér, gengur frá skilavöru.
- **Þjónustar viðskiptavini:** Svarar fyrirspurnum um vörur og þjónustu, vísar viðskiptavinum áfram á rétta aðila, hefur tiltækar upplýsingar um tilboð og bæklinga/auglýsingar.
- **Áfylling og framstilling á vörum:** Fylgist með og lagfærir/breytir verðmerkingum á hillum, skiltum o.fl., fyllir á vörur og/eða dregur þær fram í hillum (frontar), hugar að útrunnum og ónýtum vörum og gengur frá þeim samkvæmt verklagsreglum, lætur vita ef vörur vantar.
- **Tiltekt/Umgengi:** Sinnir almennum þrifum í kringum kassasvæði/vinnusvæði, gengur frá kerrum og handkölfum, sinnir tilfallandi þrifum á hillum, gólfum, sökklum, kössum o.fl., gengur frá á lager, t.d. hendir rusli og umbúðum.
- **Samskipti/samvinna við aðra starfsmenn:** Tilkynnir/kannar rangt verð í kerfinu og lætur yfirmenn vita, tilkynnir yfirmönnum ef tæki og búnaður þarfnast viðhalds, miðlar upplýsingum milli vakta og starfsmanna varðandi vörur og verkefni.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	1.b.
Ábyrg nýting	1.b.
Árangursrík samskipti	2
Jafnréttisvitund	1.b.
Mat og lausnir	1.b.
Samvinna	1.b.
Skipulag og áætlanir	1.b.
Starfsþróun og færniefning	1.b.
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1.b.
Vinnusiðferði og gildi	1.b.
Öryggisvitund	1.a.
Að vinna undir álagi	2
Frumkvæði	1.b.
Natni og nákvæmni	1.b.
Sjálfsstjórn	2
Sjálfstraust	1.b.
Skilningur á starfseminni	1.b.
Vellíðan	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1.b.
Þrautsegja / Seigla	1.b.
Söluvarningur og smásala	1.b.
Verslunarstarfsemi	1.b.
Vöruþekking	1.b.

Hæfnikröfur starfsins

Aðlögunarhæfni

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

Þrep 1.b

Viðurkennir nauðsyn aðlögunar

- Er tilbúin/n að breyta um vinnulag ef á þarf að halda.
- Skilur og viðurkennir gildi annarra sjónarmiða og hugmynda um hvernig á að gera hlutina.
- Sýnir jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.

Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.

**Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

Þrep 1.b

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- 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. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

Árangursrík samskipti

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

Þrep 2

Stuðlar að tjáskiptum við aðra

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- 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.

Jafnréttisvitund

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður.

* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Þrep 1.b

Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- 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.

Mat og lausnir

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

Þrep 1.b

Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.
- Leitir eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þrep 1.b

Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Skipulag og áætlanir

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

Prep 1.b

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkefni til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

Starfsþróun og færniefling

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

Prep 1.b

Nýtir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megir bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra.
- Metur hvar vantar upp á eigin færni út frá þeim kröfum sem gerðar eru í starfinu.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt.

*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Prep 1.b

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

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

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

Prep 1.b

Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar.
- Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu).
- Sýnir í orði og verki breytni sem samræmist gildum vinnustaðar jafnvel þó einhverjir sýni því ekki stuðning.
- Forðast hagsmunaárekstra.
- Bendir á misræmi í starfsreglum ef það er til staðar.
- Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi).
- Aðlagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður.

Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

Prep 1.a

Fer eftir fyrirmælum og leiðbreiningum um öryggi á vinnustað

- Notar öryggisbúnað þegar til þess er ætlast.
- Fer eftir leiðbreiningum um rétta líkamsbeitingu.
- Fer eftir fyrirmælum um notkun efna og tækja til að koma í veg fyrir skaða/slys.
- Veit hvert skal leita eftir aðstoð ef upp koma ótryggar/hættulegar aðstæður.
- Lætur vita af augljósum hættum.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

Prep 2

Ræður við hóflega streitu/álag

- 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).

Frumkvæði

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

Prep 1.b

Bendir á þörf fyrir nauðsynlegar aðgerðir

- Tekst hiklaust á við augljós verkefni sem eru utan reglubundins verksviðs án þess að vera beðinn um það (t.d. þegar eigin verkefnum er lokið).
- Kemur með hugmyndir og tillögur að úrlausnarefnum þegar tilefni er til.

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Prep 1.b

Fylgir augljósum fyrirmælum/áþendingum

- 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 á milli aðal- og aukaatriða.

Sjálfsstjórn

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Prep 2

Er jákvæður og tekst á við erfiðleika

- Tekst á við erfiðleika og breytingar með því að endurskoða kringumstæður.
- Eflist við að takast á við meiriháttar hindranir.
- Nálgast nýjar kringumstæður með jákvæðu viðhorfi, þrátt fyrir að fyrri reynsla hafi valdið vonbrigðum.

Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Prep 1.b

Sýnir sjálfstraust í daglegum störfum

- Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.

Skilningur á starfseminni

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

Þrep 1.b

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarinnar, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Þrep 2

Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 1.b

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpsemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavininum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra sé virt.
- Miðar stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.

Þrautsegja / Seigla

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Þrep 1.b

Vinnur af skilvirkni við hefðbundnar aðstæður

- Sýnir sveigjanleika og leitast við að uppfylla markmið þegar unnið er undir breytilegum eða óljósum skilyrðum (endurskoðar t.d. forgangsröðun verkefna daglega eða vikulega).
- Lagar sig að breyttum aðstæðum eða kröfum.

Söluvarningur og smásala

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og hjá samkeppnisaðila og kann að stilla vörum fram.

Þrep 1.b

Viðhaldur uppröðun í verslun

- Viðhaldur útliti og uppröðun verslunarinnar.
- Heldur lager, sölu- og þjónustusvæðum í horfinu.
- Kemur fyrir merkingum, skiltum og verðmerkingum á hillum, stöndum, framstillingum eða á gólfi.

Verslunarstarfsemi

Þekkir verkferla og starfsemi sem styður við sölu og þjónustu.

Þrep 1.b

Fylgir fyrirmælum

- Fylgir vinnureglum sem er ætlað að koma í veg fyrir rýrnun.
- Fylgir reglum um skráningu og rekjanleika sölu.
- Viðhaldur góðu ástandi og útliti verslunarinnar.
- Lýkur verkefnum sem honum/henni eru falin í tengslum við birgðaumsjón.
- Ber saman sjóð við uppgjör. (Kassauppgjör)

Vöruhefning

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 1.b

Notar vöruhefningu sína til að koma til móts við þarfir viðskiptavina

- Hefur almenna vitneskju um vörur/þjónustu fyrirtækisins.
- Getur beint fólki rétta leið til að fá frekari upplýsingar.
- Selur vöru og þjónustu sem er í boði.
- Notar grundvallarþekkingu sína á vöru/þjónustu til að greina óskir viðskiptavina.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI