

# STARFAPRÓFÍLL



Starf í vöruhúsi / á lager



## **NAFN STARFAPRÓFÍLS**

Starf í vöruhúsi / á lager 99-23-04-002

## **HÆFNIPREP**

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

## **GREINING OG SAMSTARF**

Starfaprófill var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Fjölmennt

## **STÝRIHÓPUR**

Í stýrihóp voru fulltrúar frá: Fjölmennt, Innnes, Bakka vöruhús, Specialisterne og Vinnumálastofnun – AMS

## **ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2023, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunnss Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



## Starf í vöruhúsi / á lager

### Kjarni starfs

Vinnuumhverfi í vöruhúsi / á lager getur verið afar mismunandi, allt frá litlum lagerum til stórra vöruhúsa. Meginmarkmið er að starfsfólk í vöruhúsum / á lager hafi þá færni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum eigin starfs.

Starfsfólk í vöruhúsum / á lager ber ábyrgð á að sinna þeim viðfangsefnum sem þeim eru falin. Á lager er unnið bæði sjálfstætt eða undir leiðsögn. Stundum þarf starfsfólk að leiðbeina öðrum s.s. nýju starfsfólki. Alltaf er unnið í samræmi við verklagsreglur og mikilvægt að leita til samstarfsaðila eða (næsta) yfirmanns eftir aðstoð þegar þarf. Starfsfólk ber ábyrgð á að halda starfsumhverfi hreinu og snyrtilegu. Flokka skal rusl/sorp eftir flokkunarkerfi og setja í gáma/ílát eins og reglur segja til um og/eða losa kör og önnur ílát. Starfsfólk gengur alltaf frá áhöldum á réttan stað og merkir vörur eftir þeim reglum sem gilda um hvern vöruflokk eða vörutegund. Starfsfólk tekur saman og pakkar vörum sem viðskiptavinur hefur pantað. Kemur vörum á réttan stað og raðar þeim eins og við á. Sama á við um vörur sem berast á lager. Ef unnið er með viðkvæmar vörur eins og matvæli, lyf eða álíka, vinnur starfsfólk samkvæmt verklagsreglum um gæði og eftirlit, þ.m.t. að afskrá vörur. Starfsfólk þarf að gæta trúnaðar og fylgja öllum öryggisreglum. Jafnframt þarf stöðugt að sýna tillitssemi og athygli í starfinu.

Annað: starf á lager getur verið allt frá því að snúast um fá verkefni yfir í að vera mjög fjölbreytt. Í þeim tilvikum sem starfsfólk vinnur á vinnuvél/lyftara, þarf að hafa bílpróf og/eða lyftarapróf. Í einstaka tilvikum er grunnleikni á tölvur og forrit sem tengjast starfinu æskileg.

### Viðfangsefni

#### Undirbúningur / frágangur

- Skrá mætingu rafrænt/stimpilklukku
- Fara í vinnuföt og öryggisbúnað þar sem við á
- Skoða pantanir sem fyrir liggja í tölvu sem úthlutar eftir forgangi
- Vinna úr verkefnum með vöruhúsa-tölvu
- Setja pressugáma í samband, ef við á
- Ná í lyftarann, þar sem við á
- Taka tóm bretti og stafla þeim upp skipulega samkvæmt reglum
- Ganga frá kerrum, brettum og öðrum áhöldum eins og við á
- Skila lyftara hreinum og setja í rafhleðslu, þar sem við á

#### Þrif / hreinlæti

- Þrifa undan gám þegar hann er losaður eða færður til
- Þrifa plan, ganga og gólf, halda öllu hreinu m.a. til að koma í veg fyrir sly
- Athuga að bretti skapi ekki slyshættu eða skemmd/skaða á vöru, t.d. naglar eða óhreinindi á brettum



- Hafa vinnusvæði hreint í lok dags
- Flokka til að henda t.d. spýtur, gler, járn, málms, blandað rusl, setja allt í réttan gám
- Losun ruslatunna, þar sem við á

### **Pantanir / gæði**

- Fara yfir gæði á lager – t.d. bretti sem koma í hús, meta útlitsgallað eða skemmt
- Tiltekt pantana til viðskiptavina
- Sameina litlar pantanir á bretti á dreifingarsvæði
- Yfirfara hvort vörur eru í samræmi við pöntun
- Merkja vörur/bretti t.d. viðtakandi, leiðbeiningar um vöru, innhaldslýsing
- Flokka og pakka vörum til flutnings
- Flokka og telja vörur í vörumóttöku
- Undirbúa bretti sem fara út í verslanir
- Taka á móti og skrifa ástæðu fyrir vöruskilum
- Sjá um að afskrifa gallaðar eða skemmdar vörur
- Setja afsláttarmiða á vörur sem eru að renna út
- Skrá frávik á birgðum í tölvuna
- Ganga frá vörum í vörumóttöku
- Raða vörum á bretti, í hillur eða stæður
- Fylgja fyrirmælum um mismunandi stærð pantana
- Endurraða og fylla á vörur í tínsluhólf

### **Annað:**

- Fylgja fyrirmælum verkstjóra t.d. um hvaða vörur fara í verslanir
- Fylgja verklagsreglum og gæðaeftirliti
- Aðstoða samstarfsfólk þegar verkefnum dagsins er lokið

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Prep
Að vinna að lausnum	1
Að vinna undir álagi	1
Frumkvæði	G
Gæðavitund	1
Natni og nákvæmni	1
Notkun verkfæra og tækja	1
Skilningur á starfseminni	1
Sköpun og nýbreytni	1
Umhverfi og sjálfbær þróun	1
Úrlausn ágreinings	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli (þjónusta við viðskiptavinum)	1
Vörubekking	1
Þrautsegja / seigla	1
Öryggisvitund	1
Aðlögunarhæfni	1
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	G
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	G
Notkun upplýsingatækni	G
Samvinna	G
Skipulag og áætlanir	G
Starfsþróun og færniefling	G
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	G
Vinnusiðferði og gildi	G

## Hæfnikröfur

### Að vinna að lausnum (þrep 1)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir einföld vandamál

- Getur leyst vandamál/frávik sem orsakast af fáum augljósum grundvallaratriðum
- Notar skýr viðmið/ferla við val á fyrirliggjandi lausnum
- Gætir þess að verkefnið hafi verið leyst af hendi

### Að vinna undir álagi (þrep 1)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við hóflega streitu/álag\*

*\*Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bila eða áætlanir raskast.*

- Starfar á skilvirkan hátt og viðheldur einbeitingu við aðstæður það sem álag er hóflegt / streituskilyrði eru eðlileg
- Hefur stjórn á sterkum tilfinningum (t.d. reiði, gremju) við aðstæður þar sem álag er hóflegt/streituskilyrði eru eðlileg

**Frumkvæði (þrep G)**

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

Leitar eftir aðstoð ef aðstæður breytast

- Dregur athygli réttra aðila að málefnum þegar við á
- Leitar ráða ef upp koma verkefni utan reglubundinna starfa
- Leitar ráða ef aðstæður breytast sem hafa áhrif á verkefni starfsins

**Gæðavitund (þrep 1)**

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

Mætir gæðaviðmiðum fyrirtækisins

- Er meðvitaður um gæðaviðmið fyrirtækisins
- Fylgir gæðastefnu og ferlum fyrirtækisins
- Sinnir starfi sínu þannig að í allflestum tilvikum er gæðaviðmiðum mætt

**Natni og nákvæmni (þrep 1)**

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum

- 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

**Notkun verkfæra og tækja (þrep 1)**

Velur viðeigandi verkfæri og tækjabúnað í samræmi við viðfangsefnið og meðhöndlar hann rétt.

Notar einföld verkfæri og tæki samkvæmt viðurkenndum notkunaraðferðum og öryggisviðmiðum

- Umgengst verkfæri og tækjabúnað þannig að líftími þeirra og bilanatíðni sé eðlilegur
- Velur og notar algeng verkfæri til einfaldra verkefna á afmörkuðu kunnuglegu sviði og/eða með leiðsögn

**Skilningur á starfseminni (þrep 1)**

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

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

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

**Sköpun og nýbreytni (þrep 1)**

Kemur með nýjar raunhæfar aðferðir og lausnir.

Er opinn fyrir því að nýjar aðferðir geti verið gagnlegar

- Er fús að gera hlutina á annan hátt
- Tekur þátt í umræðum um breytingar t.d. á verklagi

### Umhverfi og sjálfbær þróun (þrep 1)

Skilur, talar fyrir og styður markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

Skilur markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun og vinnur í samræmi við það

- Hefur skilning á því hvað felst í hugtakinu sjálfbær þróun
- Dregur úr eigin notkun náttúruauðlinda og þar með úr áhrifum starfseminnar á umhverfið

### Úrlausn ágreinings (þrep 1)

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

Tekur tillit til erfiðra aðstæðna

- Kemur auga á hvað hugsanlega getur valdið ágreiningi milli einstaklinga
- Bendir viðeigandi aðilum á ágreininginn, en virðir skoðanir þeirra
- Hlustar á mismunandi skoðanir og vinnur að sameiginlegum skilning

### Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 1)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

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

### Vöruhekking (þrep 1)

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Notar vöruhekkingu 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 grundvallar-þekkingu sína á vöru/þjónustu til að greina óskir viðskiptavina

### Þrautsegja / seigla (þrep 1)

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

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

### Öryggisvitund (þrep 1)

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að

halda vinnuumhverfinu öruggu.

Þekkir og fer eftir öryggisreglum á eigin starfssviði

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum
- Lætur vita af augljósum hættum

### **Aðlögunarhæfni (þrep 1)**

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

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 (þrep 1)**

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.

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt
- Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt

### **Árangursrík samskipti (þrep G)**

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

- Fer eftir settum starfsreglum um samskipti og framkomu
- Bregst á jákvæðan hátt við leiðsögn um framkomu
- Hlustar og svarar á viðeigandi hátt í daglegum samskiptum
- Tekur við og fylgir eftir einföldum skilaboðum og fyrirmælum

### **Jafnréttisvitund (þrep 1)**

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.

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
- 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 (þrep G)**

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

Notar fyrirbyggjandi upplýsingar samkvæmt leiðbeiningum

- Tekur ákvörðun um val milli nokkurra skýrra kosta og fylgir leiðbeiningum

### **Notkun upplýsingatækni (þrep G)**

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur almenna grunnþekkingu á upplýsingatækni og getur leyst einföld kunnugleg verkefni með leiðsögn

- Notar nokkrar staðlaðar aðferðir við að leysa kunnugleg verkefni
- Notar einfalda möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósritunarvél, skanna)
- Fer eftir reglum fyrirtækisins um örugg og viðeigandi tölvusamskipti

### **Samvinna (þrep G)**

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Vinnur með öðrum

- Vinnur sinn hluta verksins
- Sækist eftir aðstoð og upplýsingum frá samstarfsmönnum þegar þörf er á
- Aðstoðar samstarfsmenn ef þess er óskað þegar vinnuálag er mikið

### **Skipulag og áætlanir (þrep G)**

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

Vinnur undir beinni stjórn samkvæmt skipulagi

- Fylgir fyrirmælum og vinnur samkvæmt skipulagi
- Spyr ráða ef áætlanir breytast
- Tekur ákvörðun um forgangs röðun eftir fyrirfram gefnum forsendum
- Þekkir forsendur verkaskiptingar
- Spyr ef verkaskipting er óljós

### **Starfsþróun og færniefning (þrep G)**

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

Tekur jákvætt í ábendingar um námstækifæri



- Er jákvæður fyrir ábendingum um betra verklag
- Nýtir sér leiðsögn á uppbyggilegan hátt í starfi
- Tekur þátt í fræðslu sem snertir eigið verk svið
- Er móttækilegur fyrir nýjum hugmyndum og tækni

### **Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep G)**

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

Tekur við upplýsingum í samræmi við reglur

- Þekkir hvaða upplýsingar eru í gildi hverju sinni í tengslum við eigin verkefni
- Veit hvar leita skal upplýsinga

### **Vinnusiðferði og gildi (þrep G)**

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Áttar sig á siðareglum, gildum og starfsreglum vinnustaðar

- Þekkir og fer eftir reglum t.d. um mætingu og stundvísi
- Gerir sér grein fyrir afleiðingum fyrir sig og annað starfsfólk ef starfsreglum er ekki fylgt eftir (t.d. ef mætt er of seint eða matarhlé of löng)
- Ber ábyrgð á gerðum sínum og afleiðingum þeirra og getur rætt leiðir til úrbóta
- Sýnir viðeigandi framkomu við samstarfsfólk og viðskiptavinum (eins og starfsreglur kveða á um)