

**RETRAIN**

**PROJECT N: *LLP-LdV-TOI-13-FI-160-LE005 2630***

**LEONARDO - TOI - 2013 - 2015**

**MULTILATERAL PROJECTS - DEVELOPMENT OF INNOVATION**



**Fagmenntun fyrir verslunarþjálfra**  
**40 – 50 klst. nám og þjálfun**  
**Maí 2015**



## Efnisyfirlit

INNGANGUR .....	4
HÆFNI AÐ LOKNU NÁMI .....	4
NÁM - MÓTAÐ Í EVRÓPSKU SAMSTARFI .....	5
FORKRÖFUR.....	5
KENNSLUAÐFERÐIR .....	5
LENGD NÁMS .....	6
NÁMSLÝSING .....	7
KENNARAR OG KENNSLUEFNI.....	8
RETRAIN NÁMSKRÁ .....	9
UNDIRBÚNINGUR ÁÐUR EN NÁMSKEIÐ HEFST .....	10
<i>Námsþáttur 0: Grunnhæfni þátttakenda (á vinnustað - 5 klst.).....</i>	<i>11</i>
VERSLUNARÞJÁLFANÁMSKEIÐ.....	17
<i>Námsþáttur 1: Félags- og samskiptahæfni (á námsstað – 5 klst.).....</i>	<i>18</i>
<i>Námsþáttur 2: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.) .....</i>	<i>23</i>
<i>Námsþáttur 3: Þjálfunarfærni (á námsstað – 5 klst.) .....</i>	<i>25</i>
<i>Námsþáttur 4: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.) .....</i>	<i>29</i>
<i>Námsþáttur 5: Aðlögunarhæfni og lausn vandamála (á námsstað – 5 klst.).....</i>	<i>31</i>
<i>Námsþáttur 6: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.) .....</i>	<i>34</i>
<i>Námsþáttur 7: Skilningur á starfseminni (á námsstað – 5 klst.) .....</i>	<i>36</i>
<i>Námsþáttur 8: Eftirfylgni á vinnustað (valkvætt) – 2 klst. ....</i>	<i>38</i>

## Inngangur

### RETRAIN

#### Nýr áfangi í starfsmenntun verslunarfólks

Fagmenntun fyrir þá sem annast starfsþjálfun í verslunum – Evrópskt samstarfsverkefni

Fagnám í verslunarþjálfun miðar að því að gera sérfræðinga í verslunarstörfum hæfa til að sjá um kennslu nýliða og endurmenntun almennra starfsmanna í smásöluverslunum.

Markmiðið með náminu er tvíþætt:

- Gera sérfræðinga í verslunarstörfum hæfa til að veita starfsþjálfun á vinnustað
- Auðvelda innleiðingu á samræmdri og faglegri starfsþjálfun í verslunum

Námið er liður í að efla fagmenntun í verslunum þannig að starfsmenn, verslunareigendur og viðskiptavinir njóti góðs af. Tilgangurinn er einnig að almennir starfsmenn verslana öðlist aukið sjálfstraust til að takast á við enn frekari menntun.

Menntun verslunarþjálfara er unnið og þróað í samstarfi nokkurra Evrópulanda og byggir í grunninn á námsfyrirmynd sem þróuð hefur verið fyrir fullorðinsfræðslu á vinnustöðum og hlotið almenna viðurkenningu. Námið er sérsniðið að þörfum smásöluverslana.

#### Hæfni að loknu námi

Sá sem lýkur námi í verslunarþjálfun öðlast eftirtalda kunnáttu:

- Skýra sýn á hlutverk sitt sem starfsþjálfari
- Þekkingu til að undirbúa kennslu og kenna nýjum starfsmönnum á skilvirkan hátt
- Vitneskju um hvar og hvernig hægt er að afla nýrrar þekkingar til að bæta eigin getu

Námið samsvarar þremur framhaldskólaeiningum (FEIN) ef miðað er við 40 – 50 klukkustunda nám (þar er átt við samanlagðan tíma í kennslustofu og við þjálfun á vinnustað). Með því að gera námið ítarlegra og lengja í um 120 klst. samsvarar það fimm FEIN.

Námið innan Íslenska hæfnirammans um menntun (e. NQF) er á bilinu 2 til 3.

## Nám - mótað í evrópsku samstarfi

Nám fyrir verslunarþjálfar er árangur tveggja ára evrópsks samstarfsverkefnis undir stjórn Rannsóknaseturs verslunarinnar og Háskólans á Bifröst. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins er einnig þátttakandi í verkefninu og lagði til verðmæta þekkingu í kennslufræði fullorðinsfræðslu sem byggir á ítarlegri þarfagreiningu. Erlendu þátttakendurnir eru TESCO verslunarkeðja á Írlandi og BEST sem er leiðandi starfsmenntunarmiðstöð í Austurríki.

Heiti evrópska verkefnisins er RETRAIN og er styrkt af evrópsku starfsmenntaáætluninni Leonardo da Vinci. Fyrsti hluti verkefnisins var ítarleg þarfagreining fyrir starfsþjálfun í verslunum og námið prófað við raunverulegar aðstæður í hverju þáttökulandi. Á Írlandi var haldið tilraunanámskeið fyrir starfsmenn Tesco, í Austurríki fyrir starfsmenn Spar og hér á landi voru valdir nokkrir reynslumiklir starfsmenn Samkaupa sem fengu kennslu í að þjálfa nýliða í verslunum sínum.

## Forkröfur

Gerð er krafa um að þeir sem sækja verslunarþjálfunarnám hafi annað hvort lokið Diplómanámi í verslunarstjórnun frá Háskólanum á Bifröst eða hafi haldgóða reynslu af störfum í smásöluverslun. Gerð hafa verið sérstök matseyðublöð þar sem spurt er um þau reynsluviðmið sem nauðsynlegt er að þátttakendur hafi. Áður en námskeið hefst fer fram mat á væntanlegum þátttakendum sem að hluta til felst í sjálfsmati og notuð eru ofangreind matseyðublöð. Auk þess sem metin er almenn vöruþekking og vinnulag í verslunum má telja þætti eins og sjálfsöryggi, færni til að rita texta, grunnatriði í gæða- og öryggismálum verslana. Þá er nauðsynlegt að aðstoð og stuðningur sé til staðar hjá stjórnendum verslunar sem viðkomandi þátttakandi starfar hjá.

Ekki er gerð krafa um stúdentspróf eða jafngildi þess.

## Kennsluaðferðir

Nám fyrir verslunarþjálfar í verslunum fer að hluta til fram með hefðbundinni kennslu og verkefnum á námsstað og að hluta til sem nám og þjálfun á vinnustað. Áður en kennsla hefst fer fram stöðumat þar sem þekking og hæfni þátttakenda er metin.

Áhersla er lögð á að yfirmaður þátttakenda í verslunarþjálfanáminu fylgist með framvindunni og styðji þátttakendur í því sem snýr að þjálfun á vinnustað. Yfirmaður tekur einnig þátt í hæfnismati þátttakenda í verslunarþjálfanáminu.

#### Kennsla á námsstað:

Að öllu jöfnu er um að ræða fjórar kennslulotur í kennslustofu. Hver kennslulota er í fimm klukkustundir. Kennsla á námskeiðinu byggir á reyndri aðferðafræði við fullorðinsfræðslu sem hefur verið notuð við kennslu verslunarþjálfna í ýmsum öðrum starfsgreinum. Aðferðafræðin hefur verið sérstaklega aðlöguð að aðstæðum í verslunum og þörfum verslunarfólks.

#### Þjálfun á vinnustað:

Á milli kennslulota eru vinnustaðalotur. Þar eiga þátttakendur að leysa hagnýt verkefni á vinnustað sem tengjast því efni sem fjallað hefur verið um í kennslunni. Mikilvægur hluti námsins felst í notkun samfélagsmiðla í boðskiptum milli þátttakenda innbyrðis og við kennara. Lokaverkefnið er að nýta það sem kemur fram á námskeiðinu til að undirbúa og framkvæma vinnustaðþjálfun.

Í lok námskeiðsins er árangur metinn og borinn saman við stöðumat um hæfni í upphafi námsins. Einnig fá þátttakendur endurgjöf og ráðgjöf eftir að hafa undirbúið og kennt nýliðum á vinnustað.

### Lengd náms

Hægt er að velja um tvær útfærslur af náminu sem eru mislangar og jafnframt misítarlegar. Styttri valkosturinn er nám sem er alls um 40 – 50 klukkustundir að lengd. Þá er talinn samanlagður tími sem varið er í kennslu og áætlaður tími í vinnustaðanáms og undirbúning. Þessi útfærsla jafngildir þremur FEIN.

Hin útfærslan sem er mun ítarlegri er alls 120 klst. sem skiptist niður á kennslu, vinnustaðanáms og sjálfsnám. Innihald námsins er í grunninn hið sama og í styttri útgáfunni en þátttakendur verða betur undirbúnir fyrir það hlutverk að taka að sér að kenna nýliðum og öðrum samstarfsmönnum sínum. Þessi útfærsla jafngildir fimm FEIN.

## Námslýsing

Náminu er skipt í átta lotur, fjórar kennslulotur á námsstað og fjórar þjálfunarlotur á vinnustað. Í vinnustaðþjálfun fer fram æfing á þeim þáttum sem kenndir eru á námsstað. Þannig fléttast fræðileg- og verkleg þjálfun saman. Fræðilegi þátturinn sem kenndur er á námsstað fjallar meðal annars um samskipti, sjálfsmynd, sjálfstraust og hvernig á að kenna á vinnustað. Á vinnustaðnum eru þessir fræðilegu þættir settir í samhengi við raunverulegar aðstæður á vinnustað. Allt námið er byggt á skapandi hugsun og aðferðum.

Hver þeirra átta lota sem lýst er hér að neðan er að lágmarki um 5 klst. að lengd. Heildar námsstundir (samanlögð kennsla og vinnustaðþjálfun) eru áætlaðar 40 – 50 klst.

Framvinda námsins er með eftirfarandi hætti:

<b>Mat á forkunnáttu þátttakenda</b> Þátttakendur framkvæma sjálfsmat í samráði við kennara og yfirmann í verslun	
Kennsla	Vinnustaðþjálfun
<b>1. lota. Samskipti og tjáning</b> Þátttakendur fara yfir hlutverk sitt sem verslunarþjálfar, skoða eigin samskiptavenjur og hvernig þeir geta eft hæfileika sína til að sinna starfsþjálfun í verslun.	<b>2. lota. Samskipti og tjáning</b> Þátttakendur þjálfu sig í samskiptum við samstarfsfólk í verslun, greinir siðaklemmur og álitamál samkvæmt verkefnablaði. Byrja að nota samskiptavef til að miðla og bera saman reynslu.
<b>3. lota. Skilvirk miðlun</b> Greining á hvaða aðferðum er best að beita við þekkingarmiðlun til fullorðinna og mismunandi forsendum sem hver einstaklingur hefur. Æfing í notkun hæfniviðmiða og gátlista. Einnig er æfing í skipulagi kennslu.	<b>4. lota. Skilvirk miðlun</b> Á vinnustað er æfð notkun tækja, forrita og stílblaða í framhaldi af kennslu í 3. lotu. Þátttakendur greina hvaða leiðir henta best. Þá bera þátttakendur saman reynslu sína á samskiptamiðlum.
<b>5. lota. Aðlögun og verkefnalausnir</b> Farið er yfir reynslu af vinnustaðþjálfun í 4. lotu. Þátttakendur þjálfadur í skapandi lausnum og aðlögun sem nýtist í starfi verslunarþjálfva.	<b>6. lota. Aðlögun og verkefnalausnir</b> Þátttakendur finna dæmi á sínum vinnustað þar sem hægt væri að vinna með skapandi lausnaaðferðir, prófa þær og miðla til annarra þátttakenda á samskiptamiðlum.

**7. lota. Samantekt og skipulagning  
vinnustaðþjálfunar**

Hópa vinna við skipulag námsverkefnis á vinnustað. Allir námsþættir notaðir og samþættaðir. Dregin fram reynsla hvers þátttakanda.

**8. lota. Umræður, mat og eftirfylgni**

Vinnubrögð og aðferðum beitt á vinnustað. Samskiptavefur notaður áfram. Kennari fylgist með og bendir á leiðir til úrbóta.

**Námsmat á árangri þátttakenda ásamt mati þátttakenda á gagnsemi námskeiðsins fer fram 1 - 2 mánuðum eftir lok námskeiðsins.**

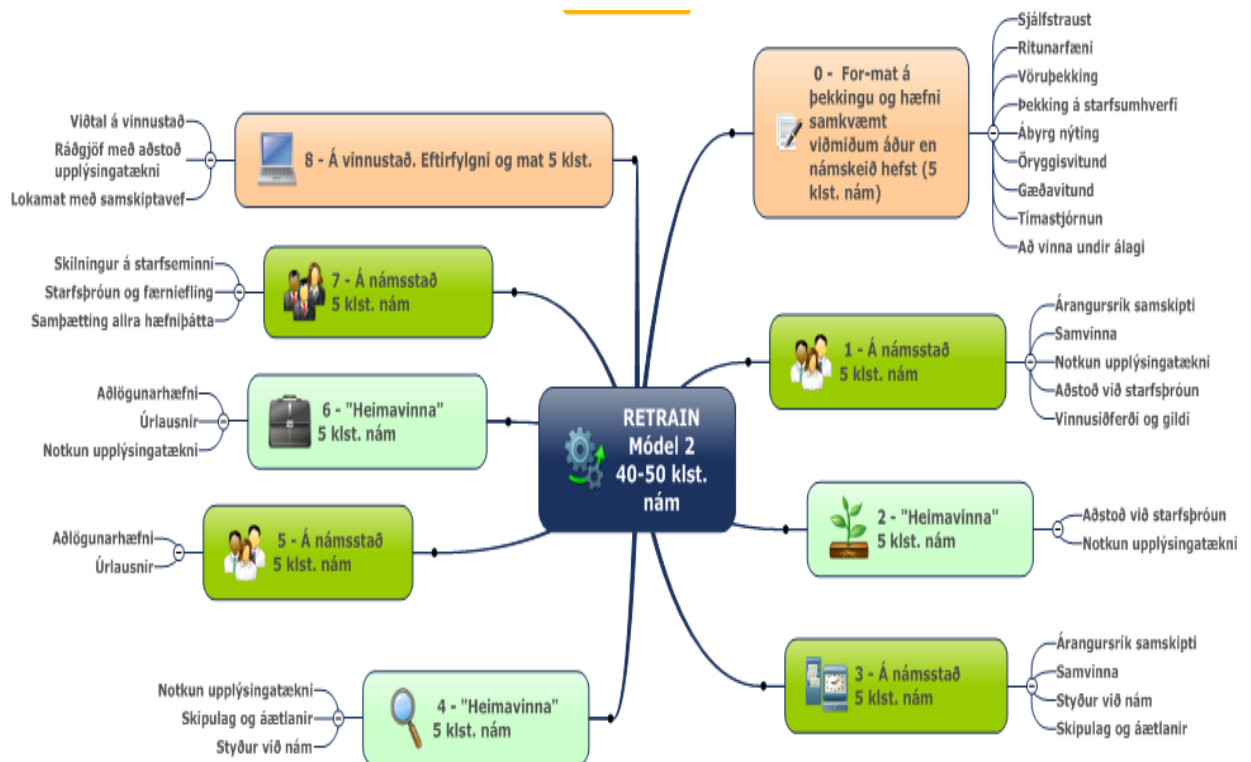
### Kennarar og kennsluefni

Kennarar verslunarþjálfara í verslunum hafa sérþekkingu í fullorðinsfræðslu og reynslu sem þarf til að kenna þeim sem fara með starfsþjálfun á vinnustöðum, einkum meðal ófaglærðra.

Hver kennari eða kennslustofnun sem hefur umsjón með kennslu fyrir verslunarþjálfara í verslunum útvegar kennsluefni. Einnig er að finna í námsskrá og á vefslóðinni [www.retrain.is](http://www.retrain.is) ábendingar um námsefni sem hægt er að nota og hvar má nálgast það.



## RETRAIN námskrá



## Undirbúningur áður en námskeið hefst

Þátttakendur ættu að vera meðvitaðir um hvers vegna þeir voru valdir til að taka þátt og hvers vegna þjálfun er nauðsynleg. Á undirbúningsfundi skulu hæfniviðmið kynnt og útskýrð fyrir þátttakendum, það undirstrikar þá hæfni sem reyndur verslunarþjálfari skal sýna í sínu starfi. Tilgangur þeirrar umræðu er að fá tilvonandi verslunarþjálfara til að staðsetja sig innan hæfnirammans, hvar styrkleikar þeirra liggja og hvað má bæta. Þátttakandinn ætti að vera beðinn að tilgreina bæði og ræða þá við yfirmann sinn. Námið ætti að veita þátttakendum tækifæri til þróa styrkleika sína enn frekar auk þess að bæta sig á sviðum er þarfnast þess. Yfirmaður og þátttakandi ættu svo að ræða saman um þann stuðning sem þátttakandinn þarfnast bæði á meðan á náminu stendur sem og eftir námið og setja í kjölfarið upp námssamning sem útlistar hvernig yfirmaður hyggst vinna með þátttakanda að námi loknu og hvernig mat á færni og þjálfun skuli fara fram.

## Námsþáttur 0: Grunnhæfni þátttakenda (á vinnustað - 5 klst.)

Metið áður en starfsmaður sækir verslunarþjálfanámskeið.

### Hæfniviðmið

Í þessum dálki eru stuttar skýringar á þeim hæfniþáttum sem þarf að meta. Sjá einnig nákvæmari gátlista hér aftar.

#### Sjálfsstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu. Sýnir sjálfsstraust þegar á reynir.

#### Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif.

#### Vöruhefning

Þekkir þær vörur og þjónustu sem boðið er upp á. Sýnir mikla þekkingu og færni og getur með lítilli eða engri leiðsögn nýtt sér þá hæfni við fjölbreyttar aðstæður. Gæti þurft leiðsögn til að fást við ný og flókin viðfangsefni.

#### Þekking á starfsumhverfi

Skilningur á því hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum tengdum starfsgreinum.

Sýnir fram á grundvallarþekkingu og færni í þjónustu við viðskiptavini, þjónustustjórnun, vörukynningum/útstillingum og þekkingu á ákveðnum vörum.

#### Auðlindastjórnun

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskorun:** Að greina hvort þátttakandi hafi í starfi sínu sýnt þá hæfni sem talin er forsenda fyrir því að ná valdi á starfi verslunarþjálfara.

Matið er unnið af stjórnendum á vinnustað eða stjórnendum náms (fræðsluaðila) í samvinnu við verslunarþjálfara.

Gátlistarnir eru leiðbeinandi um birtingarmynd hæfninnar og má nota til að meta hæfnina bæði þegar verið er að velja starfsmenn í verslunarþjálfahlutverkið og eins sem sjálfsmat fyrir starfsmann sem hefur í hyggju að taka að sér hlutverk verslunarþjálfara.

Það ber að hafa í huga að hæfniþættirnir fléttast að miklu leyti saman og í náminu verður áfram unnið að því að styðja þá hæfni sem talin er upp undir þessum námsþætti, þ.e. sem forsendur námsins. Gátlistarnir skilgreina aðeins þá lágmarkshæfni sem nauðsynleg er til að sinna starfinu.

Hægt er að nota listana með mismunandi hætti:

1. til að velja þátttakendur fyrir námskeiðið;
2. sem sjálfsmatsverkfæri fyrir þá sem hafa áhuga á að gerast verslunarþjálfar;
3. sem verkfæri fyrir þátttakendur sem hafa þegar verið valdir til að meta sjálfa sig;

## Hæfniviðmið

Nýtir verðmæti og auðlindir (mannauð, fjármagn, vörur, þekkingu o.fl.) á hagkvæman og skynsamlega hátt.

### Öryggisvitund

Kemur auga á varhugaverðar eða mögulegar hættulegar aðstæður og grípur til viðeigandi ráðstafana til að halda vinnuumhverfinu öruggu fyrir sig og aðra.

### Gæðavitund

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

### Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi/þrátt fyrir streituaðstæður. Ræður við hóflega viðvarandi streitu/álag.

## Fyrir leiðbeinanda

4. til að meta hvaða færni, kunnáttu og hæfni þau geta bætt;
5. sem ráðgjafarverkfæri.

### Við mat á hæfni má nota spurningar eins og:

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

### Leiðbeinið starfsmönnum um útfyllingu matslista til dæmis með því að afhenda þeim eftirfarandi leiðbeiningar:

- Lestu hverja spurningu vel yfir og svaraðu eftir bestu vitund um þekkingu þína og færni varðandi hvern námsþátt
- Ef þú ert í vafa um hverju er verið að leita eftir í spurningunum, fáðu þá stjórnanda og/eða matsaðila til að aðstoða þig
- Við útfyllingu matslistans skaltu hafa í huga alla þekkingu, færni og reynslu sem þú hefur aflað þér t.d. í fyrri störfum, verkefnum, í námi, námskeiðum og í einka- og félagslífi
- Í matsviðtalinu þarft þú að vera undir það búin/n að þurfa að sýna fram á færni í einstökum námsþáttum t.d. með því að leysa

### Hæfniviðmið

### Fyrir leiðbeinanda

verkefni eða ræða um dæmi sem varða t.d. framkomu eða samskipti, ræða um vöruþekkingu eða önnur verkefni sem tengjast hæfniþáttunum

#### **Settu X við þann reit sem á best við um hæfni/færni þína.**

Ef spurningin tekur á færniþætti sem á ekki við þau störf sem þú hefur sinnt - merktu þá við „á ekki við“.

#### **Sjá hér fyrir neðan hvað hver þáttur á við:**

1. = Lítil þekking/hæfni/færni/reynsla. Þarf að læra frá grunni.
2. = Nokkur þekking/hæfni/færni/reynsla. Þarf að fá stuðning við að bæta hæfnina.
3. = Góð þekking/hæfni/færni/reynsla. Get unnið sjálf/sjálfur í að bæta hæfnina.
4. = Mikil þekking/hæfni/færni/reynsla. Get aðstoðað aðra við að þróa þessa hæfni.

## Gátlisti fyrir námsþátt 0

### Sjálfsstraust

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég sýni trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa					
Ég set fram gagnrök af sjálfsöryggi					
Ég óska eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræði þær					

### Ritunarfærni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég get ritað langan, auðskiljanlegan texta (t.d. samantektir af fundum; leiðbeiningar fyrir þá sem hljóta þjálfun) sem er rökréttur og heildrænn en þó hnitmiðaður					
Ég samлага upplýsingar frá aðilum til að þróa nýtt fræðsluefni					
Ég nota orðalag sem er viðeigandi fyrir þann hóp og það efni sem til umræðu er hverju sinni					

### Vöruþekking

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég býð viðskiptavinum viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum					
Ég sýni skilning á frekar flóknum vörum/þjónustu					
Ég sýni tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu					
Ég notfæri mér þekkingu á sambærilegum vörum/þjónustu til að ljúka sölu ef vara er ekki til					
Ég get með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður					

### Þekking á atvinnugreininni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég les fagtímarit og fylgist reglulega með fjölmiðlaumræðum um starfsgreinina					
Ég sýni í verki ítarlegan skilning á starfsumhverfi fyrirtækisins					
Ég greini hvaða aðrar starfsgreinar hafa áhrif á afkomu eigin starfsgreinar					

### Auðlindastjórnun

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég ráðstafa og stjórna auðlindum innan míns sviðs					
Ég útfæri leiðir til að til að nýta auðlindir á sem hagkvæmastan hátt					
Ég innleiði ferla til að bæta gæði skipulagningar, stjórnunar og ákvörðunartöku					

### Öryggisvitund

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég efli öryggisvitund í vinnuumhverfi mínu					
Ég bendi á mögulegar hættulegar aðstæður sem ekki eru öðrum augljósar					
Ég framfylgi ávallt öruggum starfsháttum og geri kröfu um að farið sé eftir heilsu- og öryggisreglugerðum.					

### Gæðavitund

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég gjörþekki gæðastefnu og ferla fyrirtækisins					
Ég vinn ævinlega samkvæmt gæðaviðmiðum fyrirtækisins					
Ég fylgist með og met vinnu annarra til að tryggja að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins					
Ég ráðlegg stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp					

### Tímastjórnun og forgangsröðun

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég tek frá tíma fyrir mikilvægustu forgangsverkefni					
Ég horfi fram á við og læt eril dagsins ekki hefta mig við að takast á við alls kyns verkefni					
Ég tek ríflegan tíma frá fyrir brýn viðfangsefni og held jafnvægi á milli þeirra og knýjandi verkefna					
Ég kem auga á hindranir og skynja hvað gagnast eða kemur í veg fyrir að markmið náist					
Ég sinni verkefnastjórnun sem grundvallast á skilningi á mikilvægi og nauðsyn ólíkra verkefna og aðgerða.					

### Að vinna undir álagi

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég held ró minni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður					
Ég geri mér grein fyrir persónulegum streituvöldum og legg mig fram um að takmarka áhrif þeirra					
Ég set málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. geri ekki og mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja)					



## Verslunarþjálfanámskeið

Sá þáttur verslunarþjálfanámsins sem snýr að þjálfun á vinnustað getur tekið þrjá til fimm daga með fimm til tíu virka daga á milli þjálfunardaga. Nákvæmt innihald þjálfunar á vinnustað er miðað að þeim verslunarþjálfara sem hlítur þjálfunina en þó er mikilvægt að farið sé yfir ákveðin hæfniviðmið sem nefnd eru í námskeiðshlutum 0-8. Eftirfarandi námsþættir hafa verið yfirfarnir í að meðaltali 20 klukkustunda kennslu á námsstað:

<b>Mismunandi námsaðferðir í fullorðinsfræðslu / margþætt upplýsingaöflun / símenntun</b>
<b>Samskipti; samskiptastíll, endurgjöf, spurningatækni, að takast á við erfiða aðila</b>
<b>Þjálfunartækni / verkfæri</b>
<b>Hópvinna</b>
<b>Þjálfun</b>
<b>Mat / staðfesting</b>
<b>Lærdómsferli</b>

Á milli þjálfunardaga ætti að leggja fyrir verkefni til að leysa sem tengjast námsefninu. Það er ráðlagt að hópurinn geti haft samskipti sín á milli í lokuðum hóp á samfélagsmiðlum. Hægt er að nota þann hóp til að þátttakendur geti rætt framgang verkefna og fyrir leiðbeinanda til að hafa samskipti við þátttakendur og setja fyrir lesefni og annað slíkt.

## Námsþáttur 1: Félags- og samskiptahæfni (á námsstað – 5 klst.)

### Hæfniviðmið

Í þessum dálki eru stuttar skýringar á þeim hæfnipáttum sem þarf að meta. Sjá einnig nákvæmari gátlista hér aftar.

#### Skilvirk samskipti

Góð hlustun og skýr samskipti og miðlun til annara, hlúð að opnum samskiptum.

#### Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

#### Samvinna – félagsfærni

Samvinna með það að leiðarljósi að ná markmiðum heildarinnar

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskoranir:** Verslunarþjálfar verða að átta sig á stöðu sinni sem leiðbeinendur og skoða eigin samskiptavenjur og hvernig megi þróa þær svo þeir verði hæfari til að þjálfa fjölbreytta hópa

**Lengd:** 1,5 klst.

#### Verkfæri:

- Verslunarþjálfarnir beita svokölluðum “sociometric leikjum” – félagslegum leikjum til þess að brjóta ísinn svo fólk nái að kynnast
- Skipulögð samtöl (fundir) um hlutverk leiðbeinenda, nauðsynlega hæfni þeirra til að leysa ákveðin verkefni – hvað skal gera og ekki gera
- Námssamningar sem samskiptatól
- Verslunarþjálfar ræða hvernig gera skuli sem besta starfslýsingu fyrir starfsfólk og hvernig sé best að gera hana þannig hún nýtist til kennslu sem auk þess sem nota mætti hana sem matstæki í formi gátlista
- Myndabandakynning á árangursríkum samskiptum, leiðum til að gefa og þiggja endurgjöf, samræður í kjölfarið og hlutverkaleikur eða leikir ásamt útdeilingu heimaverkefna

#### Tilgangur/áskoranir:

Verslunarþjálfarnir verða að átta sig á

## Hæfniviðmið

### Hlúð að hópavinnu

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

### Notkun upplýsingatækni

Notkun hugbúnaðar og upplýsingatækni til að ná árangri í starfi

Sýna fram á grunnþekkingu og að geta nýtt hana dagsdaglega

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

## Fyrir leiðbeinanda

persónueinkennum fullorðinna nemenda, ólíkum námsaðferðum, hvernig haga skuli hópavinnu í samræmi við það og þannig að hún henti ólíkum einstaklingum.

**Lengd:** 1 klst.

### Verkfæri:

- Verslunarþjálfar taka stutt námstækni próf til að átta sig á hugtakinu. Kynningar og skipulögð samtöl um margskonar námstækni líkön, hvernig skuli nota þau sem mikilvægt verkfæri í þjálfun sem og til að veita endurgjöf og ráðleggingar
- Verslunarþjálfar fara í ævintýraleik sem stuðlar að góðum hópanda og eflir samstöðu. Umræður um hvernig megi nota slíkt sem þjálfunarverkfæri. (Þjálfun í árangursríkum samskiptum)

**Tilgangur/áskoranir:** Verslunarþjálfar skulu vera færir um að nota tækni, að minnsta kosti jafnfærir og starfsmennirnir, til að gera þjálfunarstarfið auðveldara og þjálfa ásamt því að stuðla að eigin framför.

**Lengd:** ½ klst.

### Verkfæri:

1. Almennur samfélagsmiðill valinn og ræddur
2. Kynning á upplýsingatækni verkefnum varðandi endurgjöf

## Hæfniviðmið

### Aðstoð við starfsþróun annarra

Veita starfsfólki stuðning til frekari starfsþróunar

### Þjálfar aðra

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

### Vinnusiðferði og gildi

Sýna í verki og styðja siðavenjur og gildi stofnunarinnar

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

### Óformlegt mat á hverjum lið

## Fyrir leiðbeinanda

fyrir verkefnavinnu í gegnum samfélagsmiðla

**Tilgangur/áskorun:** Verslunarþjálfar verða að hafa skilning á því hvernig gera skuli mismunandi námshluta og nota þá til innleiðingar og hvatningar fyrir aðra. Endurgjöf.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Kynning á námstæknilíkani sem og kynning á fjölbreytilegum nálgunum. Dæmi um mismunandi náms útkomur og hvernig nota megji þær við markmiðasetningu í þjálfun. Heimavinna og vinnuskjöl tengd endurgjöf.

### Tilgangur/áskorun:

Verslunarþjálfarnir verða að hafa skýra sýn á eigin gildi og skyldur sem fyrirmyndir. Þeir verða að vera hæfir til þess að takast á við siðferðileg álitamál sem upp geta komið í þjálfuninni.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Dæmisaga, tvö mismunandi mál og umræður. Verslunarþjálfar búa til sín eigin mál. Myndbrot af ólíkum viðbrögðum. Kynning á vinnuskjali, til að kanna siðferðileg mál á vinnustöðum.

**Stutt mat eftir hverng hluta í þessum námsþætti.**

## Gátlisti fyrir námsþátt 1

### Árangursrík samskipti

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég aðlaga tjáskipti mín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi efni og málfar)					
Ég fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.					

### Samvinna

Hlúir að samvinnu

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég hrósa og viðurkenni framlag samstarfsmanna					
Ég gagnrýni á uppbyggilegan hátt					
Ég hlúi að liðsanda					

### Notkun upplýsingatækni

Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég nota algengar aðgerðir forrita					
Ég nota samfélagsmiðla til að leita mér upplýsinga og eiga samskipti um verkefni					

### Aðstoð við starfsþróun annarra

Þjálfar aðra

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég vinn með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar					
Ég gef uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti					

### Vinnusiðferði og gildi

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég geng úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins					
Ég fylgist með vinnuumhverfinu, greini og tek á siðferðilegum álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila					
Ég tek strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d. gríp í taumana og minni aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra)					

## Námsþáttur 2: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

### Hæfniviðmið

**Notkun upplýsingatækni:** Notkun hugbúnaðar og upplýsingatækni til að ná markmiðum.

**Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni**

**Aðstoð við starfsþróun annarra:** Hlúir að starfsþróun starfsmanna með því að veita stöðugt námsumhverfi.

**Þjálfar aðra**

**Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.**

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskorun:** Verslunarþjálfarnir verða að geta framkvæmt, á vinnustaðnum, eitthvað af þeim þáttum sem farið er yfir í námsþætti 1 og innleitt færni eins og upplýsingatækni og að veita endurgjöf.

**Lengd:** 5 klst.

**Verkfæri:** Notkun fyrirfram ákveðinna samfélagsmiðla sem tilgreind eru í vinnuskjalinu.

Æfing í samskiptum samkvæmt vinnuskjali (að gefa og fá endurgjöf á vinnustaðnum).

Safnar upplýsingum um siðferðileg mál samkvæmt vinnuskjali.

## Gátlisti fyrir námsþátt 2

### Notkun upplýsingatækni

Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég nota algengar aðgerðir forrita					
Ég nota samfélagsmiðla til að leita mér upplýsinga og eiga samskipti um verkefni					

### Aðstoð við starfsþróun annarra

Þjálfar aðra

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég vinn með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar					
Ég gef uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti					

### Vinnusiðferði og gildi

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég fylgist með vinnuumhverfinu, greini og tek á siðferðilegum álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila					



### Námsþáttur 3: Þjálfunarfærni (á námsstað – 5 klst.)

#### Hæfniviðmið

**Árangursrík samskipti og aðlögun:** Að hlusta á aðra og tjá sig með skýrum hætti, hlúa að opnum samskiptum.

**Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum**

**Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.**

**Samvinna:** Að vinna í samvinnu við aðra til að ná markmiðum.

**Hlúir að samvinnu**

**Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.**

**Styður við nám:** Stuðlar að þekkingu með því að veita stöðugt lærdómsumhverfi.

**Greiðir fyrir námi**

#### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskoranir:**

Verslunarþjálfarnir verða að geta haft samskipti við fjölbreytt fólk í mismunandi og jafnvel erfiðum aðstæðum.

**Lengd:** 1 ½ klst.

**Verkfæri:** Stutt endurtekning á helstu nálgunum í samskiptum. Að vera meðvitaður um aðferðir og leiðir til að fást við erfiða einstaklinga. Dæmisögur og myndbönd sem sýna mismunandi viðbrögð. Skipulagðar umræður.

**Tilgangur/áskoranir:**

Verslunarþjálfarnir verða að starfa samkvæmt þeirri vinnuáætlun sem kynnt var í námsþætti 1.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Verslunarþjálfarnir hugleiða mismunandi lærdómsstíla og hæfni þeirra sem sækja fullorðinsfræðslu og hvernig á að nota það sem verkfæri til að skipuleggja og gefa endurgjöf í vinnustaðþjálfun. Verslunarþjálfar vinna með mismunandi gátlista (frá sínum fyrirtækjum) og dæmi um hvernig á að nota þá. Áhersla er lögð á einstaklingskennslu starfsmanna með notkun námssamninga / gátlista frá verslunum þeirra auk þess sem hópefli er notað.

**Tilgangur/áskoranir:**

Verslunarþjálfarnir verða að geta skipulagt einstaklingsmiðaðar nálganir og sniðið þær að aðstæðum fyrirtækisins með notkun helstu kennsluáðferða.

## Hæfniviðmið

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

**Skipulag og áætlanir:** Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanar til að ná markmiðum. Tryggir um leið hagstæða notkun auðlinda.

**Skipuleggur hópathafnir**

**Sjá nánar í gátlistum hér að neðan.**

**Mat á þessum hluta námskeiðsins**

## Fyrir leiðbeinanda

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Sérstær námsaðferðir eru kynntar auk ýmissi matsaðferða. Dæmisögur.

Hvernig nota eigi gátlista sem verkfæri til að fylgjast með framförum, matsaðferðir og aðferðir til endurskoðunar.

Aðferðir við endurgjöf.

Verslunarþjálfarnir hugleiða, með því að ræða raunveruleg dæmi, ýmis mikilvæg sjónarmið sem tengjast árangursríku námi og hvernig megi tengja saman nám og vinnu. Námshringurinn og hugarkort notuð sem verkfæri til að undirbúa námsáætlun og eigin námsmat.

**Tilgangur/áskorun:** Verslunarþjálfarnir verða að leysa verkefnið á sem hagkvæmasta hátt og þurfa að tileinka sér einfaldar aðferðir verkefnastjórnunar með notkun upplýsingatækni.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Hönnun líkansins endurskoðuð. Hugarkort og skapalón til áætlanagerðar eru kynnt og rædd.

Kynning á hugbúnaði og/eða skapalóni sem notast á við.

**Mat á verslunarþjálfanum í enda þessa námsþáttar, mismunandi aðferðir notaðar.**

### Gátlisti fyrir námsþátt 3

#### Árangursrík samskipti

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég tjái mig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður					
Ég held ró minni í samskiptum við erfiða einstaklinga					
Ég set mig í spor annarra og legg mig fram við að skilja stöðu þeirra, ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni					

#### Samvinna

Hlúir að samvinnu

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég tryggi að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín					
Ég legg mig fram um að samstaða náist					

#### Styður við nám

Auðveldar nám / greiðir fyrir námi

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég aðlaga námsferla sem eru hluti af stærra námsferli, námskeiðið eða námsskrá (t.d. með því að fella málefni fyrirtækis að námsefni / gera úr því námsefni)					
Ég vinn með starfsmönnum að því að koma auga á tækifæri til að bæta frammistöðu					
Ég stuðla að námsverkefnum					

Ég met og veiti endurgjöf og stuðning við frammistöðu í námsverkefnum					
Ég þjálfar starfsfólk og miðla þekkingu minni og sérhæfingu					
Ég held fundi með starfsfólki til að ræða hvernig beita skuli því sem lærðist					

### Skipulag og áætlanir

Skipuleggur verk hóps, deilir út verkefnum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég met hver framkvæmir hvaða verk og hvenær					
Ég hef innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skipti verkum út frá því					
Ég set fram verk- og tímaáætlanir					

#### Námsþáttur 4: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

##### Hæfniviðmið

**Notkun upplýsingatækni:** Notar upplýsingatækni til að ná lærdómsmarkmiðum.

**Notar upplýsingatækni til að leysa almenn verkefni**

**Skipulag og áætlanir:** Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanar til að ná markmiðum. Tryggir um leið hagstæða notkun auðlinda.

**Skipuleggur hópathafnir**

**Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.**

##### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskoranir:**

Verslunarþjálfarnir verða að geta notað tækni, allavega að sama marki og starfsfólk, gert áætlanir, skipulagt fundi og miðlað þeim til starfsfólksins og þeirra sem sjá um þjálfun með notkun upplýsingatækni.

**Lengd:** 5 klst.

**Verkfæri:** Lærdómslíkanið, hugarkort, ýmis hugbúnaður (t.d. word, powerpoint o.fl.)

## Gátlisti fyrir námsþátt 4

### Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni til að ná markmiðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég nota samfélagsmiðla til að eiga samskipti við nemendur, starfsmenn og aðra					
Ég nota algengar aðgerðir forrita					
Ég nota upplýsingatækni til að setja upp áætlanir og kynni það fyrir starfsmönnum					
Ég breyti skrá af einu sniði yfir á annað					
Ég hleð inn gögnum					
Ég leita í gagnagrunnum					

### Skipulag og áætlanir

Skipuleggur verk hóps, deilir út verkefnum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég fylgist með árangri og notkun auðlinda (þ.e. mannauði, birgðum, peningum)					
Ég geri nauðsynlegar breytingar á tímalínum, ráðstöfunum og fjárútlátum					
Ég geri áætlanir fram í tímann					

## Námsþáttur 5: Aðlögunarhæfni og lausn vandamála (á námsstað – 5 klst.)

### Hæfniviðmið

**Endurtekning og umræður um fyrri námsþætti. Sjálfsmat í hópum og notaðir til þess gátlistar og matsblöð.**

**Aðlögunarhæfni:** Aðlagast til að vinna á áhrifaríkan hátt í óljósum eða breytilegum aðstæðum með fjölbreyttum aðilum og hópum.

**Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum**

**Að vinna að lausnum:** Ber kennsl á vandamál og lausnir á þeim.

**Leysir stöðluð viðfangsefni**

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskorun:** Verslunarþjálfarnir þurfa að meta framfarir sínar. Umræður í þörum eða hópum og aðgangur að leiðbeinanda. Verslunarþjálfarnir endurskoða svo námssamningana sína.

Virkar einnig sem hvati fyrir næstu skref.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Námssamningar, gátlistar, hópavinna.

**Tilgangur/áskoranir:** Fullorðnir þjálfarar/verslunarþjálfar verða að hafa aðlögunarhæfni og vera opnir fyrir breytingum í vinnu sinni með fjölbreyttu fólki í mismunandi aðstæðum, þeir þurfa að vera óhlutdrægir.

**Lengd:** 2 klst.

**Verkfæri:** Líkön úr breytingastjórnun, skapandi aðferðir, skipulagðar umræður, raunhæf verkefni.

**Tilgangur/áskorun:** Að gefa verslunarþjálfunum verkfæri til að hjálpa þeim að takast á við ýmis flókin viðfangsefni sem þau fá í vinnunni.

**Lengd:** 2 klst.

**Verkfæri:** Hliðstæð hugsun, sex hatta aðferð Bonos, vandamál sem leysa á með hliðstæðri hugsun, ævintýraleikir, andstæður, skipulagðar umræður.

### Hæfniviðmið

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

### Fyrir leiðbeinanda

Raunhæf verkefni frá vinnustöðum  
verslunarþjálfanna skilgreind og rædd.  
Heimaverkefni kynnt.



## Gátlisti fyrir námsþátt 5

### Aðlögunarhæfni

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég laga mig að nýjum hugmyndum og sýni frumkvæði við breytilegar aðstæður					
Ég styð og laga mig að áskorunum / breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi					
Ég laga mig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum					

### Að vinna að lausnum

Leysir stöðluð viðfangsefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi					
Ég vel ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða					
Ég met árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis					

## Námsþáttur 6: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

### Hæfniviðmið

**Aðlögunarhæfni:** Aðlagast til að vinna á áhrifaríkan hátt í óljósum eða breytilegum aðstæðum með fjölbreyttum aðilum og hópum.

### Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

**Að vinna að lausnum:** Ber kennsl á vandamál og lausnir á þeim.

### Leysir stöðluð viðfangsefni

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskorun:** Til að bera kennsl á vandamál sem þarf að leysa eða til að nota aðferðir úr námsþætti 5 við lausn vandamála, þá annað hvort með láréttum eða lóðréttum hætti.

Til að nota hugmyndir um aðlögunarhæfni og lausn vandamála í raunverulegum aðstæðum á vinnustaðnum og þannig sameina fræðin og raunverulegar aðstæður.

**Lengd:** 5 klst.

**Verkfæri:** Verkefni frá námsþætti 5, gátlisti og námssamningur.

## Gátlisti fyrir námsþátt 6

### Aðlögunarhæfni

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég laga mig að nýjum hugmyndum og sýni frumkvæði við breytilegar aðstæður					
Ég styð og laga mig að áskorunum / breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi					
Ég laga mig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum					

### Að vinna að lausnum

Leysir stöðluð viðfangsefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi					
Ég vel ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða					
Ég met árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis					

## Námsþáttur 7: Skilningur á starfseminni (á námsstað – 5 klst.)

### Hæfniviðmið

**Skilningur á starfseminni:** Að skilja og nýta starfsemina, uppbyggingu hennar, umhverfi og menningu til að ná markmiðum.

**Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins**

**Símenntun:** Skilgreinir símenntunarpörf til að bæta eigin frammistöðu.

**Leitar eftir símenntunartækifærum**

**Hópverkefni (samantekt):** Allt lykilefni námskeiðsins tekið fyrir í einu verkefni.

**Til að ná heildarmyndinni og geta sameinað lykilefni námskeiðsins í árangursríku og hagnýtu verkefni.**

### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur/áskorun:** Til að vera fær um að nota þá þekkingu sem fæst á námskeiðinu á sem hagnýtastan máta verður verslunarþjálfinn að þekkja fyrirtækið og miða verður þjálfunina út frá því.

**Lengd:** 1 klst.

**Verkfæri:** Skipulagðar umræður um heimavinnuna og verkefnið, vandamál sem koma upp, hindranir, skiptar skoðanir, tækifæri er varða menningu fyrirtækja.

**Tilgangur/áskorun:** Verslunarþjálfinn tekur ábyrgð á eigin eflingu og símenntunarpörf.

**Lengd:** 1-2 klst.

**Verkfæri:** Endurnýjun á námssamningi verslunarþjálfans.

**Tilgangur/áskorun:** Þjálfar getuna til að samræma og draga ályktanir af námskeiðinu og starfinu sem verslunarþjálfni. Verslunarþjálfarnir vinna í hópum, hjálpa hver öðrum, gera áætlanir með því að nota þau verkfæri sem þeir fá í námskeiðinu.

Að nota verkefnið sem mat á framförum og skilningi verslunarþjálfans.

**Lengd:** 2-3 klst.

**Verkfæri:** Verkefnalýsingin.

## Hæfniviðmið

Mat – óformlegt

## Fyrir leiðbeinanda

Umræður

### Gátlisti fyrir námsþátt 7

#### Skilningur á starfseminni

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi  
fyrirtækisins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég leysi viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggji á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins					
Ég átta mig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu					
Ég sé fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins					

#### Starfsþróun og færniefning

Leitar uppi námstækifæri

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
Ég bið um endurgjöf til að skilgreina eigin símenntunarþörf					
Ég fylgi eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni					
Ég leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt					
Ég tileinka mér og beiti stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu					

### Námsþáttur 8: Eftirfylgni á vinnustað (valkvætt) – 2 klst.

#### Hæfniviðmið

#### Heimsókn og/eða ráðgjöf í gegnum samfélagsmiðla.

#### Lokamat námskeiðsins.

Eftirfylgni á milli nemanda og yfirmanns. Það ætti að m.a. að fela í sér umræður um aukningu á þekkingu og færni nemandans eftir að þjálfunin hefur átt sér stað. Finna leiðir fyrir nemandann til að nota og innleiða þá þekkingu og færni. Yfirmaður fylgist með nemandanum í raunverulegum aðstæðum og veitir honum viðeigandi umsögn og þjálfun. Yfirmaður stuðlar að áframhaldandi þróun nemandans og gerð er persónuleg starfsþróunaráætlun auk þess sem tryggð verða tækifæri fyrir nemandann til að þróast í starfi.

Stuðningsnet á samfélagsmiðlum þar sem nemendur/þjálfarar geta rætt saman og fengið ráðgjöf varðandi ýmsar aðstæður sem kunna að koma upp.

#### Fyrir leiðbeinanda

**Tilgangur:** Að veita verslunarþjálfum tækifæri til að fá ráðgjöf þegar þeir hafa starfað sem verslunarþjálfar í einhvern tíma og tekið að sér að þjálfa nýja starfsmenn. Til að hafa vettvang fyrir verslunarþjálfva til að þeir geti rætt við aðra í sömu stöðu. Til að meta námskeiðið.

**Lengd:** 1-2 mánuðir eftir að námskeiði lýkur.

**Verkfæri:** Samfélagsmiðlar, matsblað