



MENNTUN

STARFSÞJÁLFA
Í VERSLUNUM



RANNSÓKNASETUR
VERSLUNARINNAR



Rannsóknasetur
verslunarinnar

Menntun starfsþjálfra í verslunum

Rannsóknin er styrkt af mennta- og menningarmálaráðuneytinu

Útgefandi: Rannsóknasetur verslunarinnar

Umsjón og ábyrgð: Emil B. Karlsson

Aðalhöfundur skýrslu: Margrét Rós Einarsdóttir

Einnig kom að verkefninu: Hermann Guðmundsson

Kápuhönnun: Þorfinnur Sigurgeirsson

ISBN: 978-9935-9093-5-0

Reykjavík júní 2013

Óheimilt er að afrita skýrsluna að hluta eða í heild nema heimilda sé getið.

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Aðdragandi	3
Tilgangur og markmið rannsókna	4
1 Rannsóknaraðferðir	6
1.1 Framkvæmd rannsókna	6
2 Núverandi námsframboð	8
2.1 Verslunarfagnám	8
2.2 Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum	8
2.3 Diplómanám í verslunarstjórnun	9
2.4 Annað nám	10
3 Fyrirliggjandi greiningar á stöðu verslunarnáms	11
3.1 Úrbætur í starfsþjálfun verslunarfólks	11
3.2 Ávinningur starfsnáms verslunar	12
3.3 Námsskrá fyrir starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum	13
3.4 Námsskrá fyrir verslunarfagnám	14
3.5 Námsskrá fyrir Diplómanám í verslunarstjórnun	15
4 Aðferðir starfsþjálfunar	17
4.1 Stiklur	17
4.2 Raunfærnimat	18
4.3 Peoples 1st	21
4.3.1 Train the trainers.....	23
5 Niðurstöður	25
5.1 Nám og kennsla	25
5.1.1 Markhópur	25
5.1.2 Inntökuskilyrði	26
5.1.3 Námsefni	26
5.1.4 Skipulag náms	27
5.1.5 Áfangalýsingar	30
5.1.6 Námsmat	30
5.2 Staða nema að loknu námi	31
5.2.1 Starf leiðbeinanda í verslunarþjálfun	32
5.3 Fyrirkomulag náms	33
5.3.1 Námssamningar	33
5.4 Fjármögnun náms	35
6 Lokaorð	36

Inngangur

Í þessari rannsókn er fjallað um leiðir til að hefja menntun fólks sem annast starfsþjálfun í verslunum og skýra hvernig má auka formfestu á því sviði. Skýrslan fjallar meðal annars um það hvers vegna þörf er á samræmdri þjálfun starfsþjálfara í verslunum, hvernig þjálfunin verði uppbyggð og tengingar við það starfsnám sem þegar er starfrækt. Þá er fjallað um hvar heppilegast þykir að staðsetja námið, innihald þess og framkvæmd.

Aðdragandi

Undanfarinn áratug hefur verið komið á laggirnar ýmsum tegundum starfsnáms fyrir verslunarfólk. Námið hefur allt verið mótað í góðu samstarfi yfirvalda menntamála, fulltrúa vinnuveitenda og launþegasamtaka verslunarfólks. Því miður hefur sumt af þessu námi ekki náð fótfestu vegna ónógrar eftirspurnar. Þar má nefna *Verslunarfagnám* sem upphaflega var byrjað að kenna við Verzlunarskóla Íslands 2004 og fluttist síðar til Mímis og símenntunarmiðstöðva um landið. Einnig má nefna *Starfsnám þjónustu fyrir skrifstofu- og verslunargreinar* sem kennt er við Borgarholtsskóla og Fjölbrautaskóla Suðurnesja samkvæmt námskrá sem var gefin út af menntamálaráðuneytinu 2007. Þrátt fyrir mjög vandaðan undirbúning þessara námsbrauta hefur hvorug þeirra náð þeim árangri sem að var stefnt hvað varðar eftirspurn. Sú starfsnámsbraut sem hefur náð hvað bestri fótfestu er Diplómanám í verslunarstjórnun sem kennd er við Háskólann á Bifröst og hefur útskrifað næstum 200 nemendur frá árinu 2005. Hluti þeirra hefur haldið áfram námi og lokið BS námi í viðskiptafræði á Bifröst. Stærsti hluti þjálfunar verslunarfólks fer samt fram innan veggja verslananna sjálfra og er skipulagður og framkvæmdur af verslunarstjórum eða öðrum millistjórnendum, oft á mismunandi hátt á milli einstakra verslana, jafnvel innan sömu verslanakeðja.

Allt það starfsnám fyrir verslunarfólk sem komið hefur verið á laggirnar á undanförunum árum hefur samkvæmt lýsingu átt að fela í sér verklega þjálfun á vinnustöðum auk bóknáms sem kennt er í viðkomandi skóla eða fræðslustofnun. Mikill misbrestur hefur verið á að starfsþjálfunin hafi verið framkvæmd eins og að var stefnt og þar sem það er til staðar er það ekki framkvæmt á samræmdan hátt á milli einstakra verslana. Þetta kemur fram í úttekt Rannsóknaseturs verslunarinnar

o.fl. um lausnir í verklegri þjálfun verslunarfólks sem birtu niðurstöður í skýrslunni *Úrbætur í starfsþjálfun verslunarfólks* (2012).

Markmið ofangreindrar rannsóknar var að leiða í ljós hvaða útbóta væri helst þörf í starfsþjálfun verslunarfólks. Meginniðurstaðan var að brýnasta úrlausnarefni í starfsþjálfun verslunarfólks væri að komið yrði á samræmdri og helst viðurkenndri verkþjálfun í verslunum. Þetta var bæði mat stjórnenda og starfsfólks í verslun. Núna fer þessi þjálfun fram á mismunandi hátt í flestum verslunum og er að miklu leyti háð hæfni stjórnenda hverrar verslunar. Flestar stærri verslanakeðjur landsins hafa útbúið staðlað upplýsinga- og fræðsluefni fyrir nýja starfsmenn og reglur um hvernig kynningu og fræðslu fyrir nýliða skuli háttað. Oft fer þessi þjálfun samt eftir þeim einstaklingum sem stjórna hverri verslun fyrir sig.

Niðurstöður skýrslunnar *Úrbætur í starfsþjálfun verslunarfólks* voru ræddar í Starfsgreinaráði verslunar- og skrifstofufólks, sem er skipað fulltrúum vinnuveitenda, launþega og menntamála. Starfsgreinaráðið tók undir réttmæti niðurstaðna skýrslunnar, telur brýnt að starfsþjálfun í verslunum verði samræmd og styður nauðsyn þess að komið verði á samræmdri kennslu fyrir starfsþjálfara í verslunum.

Tilgangur og markmið rannsóknar

Markmið þessarar rannsóknar er að greina og leggja fram tillögur að fyrirkomulagi náms fyrir leiðbeinendur sem sjá um vinnustaðþjálfun í verslunum (starfsþjálfara), þ.e. þjálfun fyrir leiðbeinendur þannig að hún verði samræmd og njóti tilskyldrar viðurkenningar sem flestra hlutaðeigandi. Með því móti verði það starfsnám fyrir verslunarfólk sem þegar er starfrækt gert skilvirkara og hagnýtt gildi þess aukið.

Það er jafnframt markmið höfunda að nýta þær leiðbeiningar sem gerðar hafa verið um starfsþjálfun í því starfsnámi fyrir verslunarfólk þegar hefur verið þróað. Þannig er meðal annars horft til lýsingar á verkþjálfun sem kemur fram í námsskrá menntamálaráðuneytisins fyrir verslunarnám í framhaldsskólum og lýsingar sem kemur fram námsskrá Diplómanáms í verslunarstjórnun við Háskólanna á Bifröst.

Skýrsla þessi er ætluð hverjum þeim sem koma að þróun og skipulagningu á starfsnámi fyrir starfsmenn í verslunum. Til að mynda geta fræðsluyfirvöld,

skólastofnanir og símenntunarstöðvar nýtt sér skýrsluna til frekari þróunar og umbóta á starfsnámi og starfsfræðslu almennt. Einnig nýtist skýrslan þeim hagsmunasamtökum, fyrirtækjum og vinnuveitendum verslunarfólks sem vilja bjóða upp á menntun eða þjálfa starfsmenn sína. Skýrslan getur einnig nýst þeim aðilum sem leggja stund á rannsóknir og þróunarstarf á sviði starfsfræðslu og starfsnáms. Að lokum geta samtök launþega og vinnuveitenda, auk starfsgreinaráða, haft niðurstöðurnar til hliðsjónar við útfærslu á starfsþjálfun verslunarfólks.

1 Rannsóknaraðferðir

Við gerð þessara skýrslu var stuðst við eiginlega rannsóknaraðferð auk öflunar annars stigs gagna, þ.e. fyrirbyggjandi niðurstöður á greiningu starfsþjálfunar í verslun og þjónustu. Rannsóknin fólst í greiningu á stöðu og þróun starfsnáms fyrir verslunarfólk. Enn fremur greiningu á fyrirmyndum að starfsþjálfun í öðrum starfsgreinum og greiningu á því hver ætti að annast slíka þjálfun fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun.

1.1 Framkvæmd rannsókna

Rannsóknin var annars vegar framkvæmd með viðtölum við sérfræðinga á sviði starfsmenntunar, fræðsluaðila og hagsmunaaðila verslunar. Hins vegar var gerð greining á fyrirbyggjandi rannsóknum um starfsnám og starfsþjálfun í verslun og þjónustu bæði héraðs og erlendis. Að lokinni greiningarvinnu voru ályktanir dregnar og tillögur lagðar fram. Framkvæmd rannsóknarinnar og úrvinnsla var alfarið í höndum fulltrúa frá Rannsóknarsetri verslunarinnar.

Viðtöl

Litið var til fyrirmynda á sviði starfsþjálfunar í öðrum starfsgreinum. Í því sambandi voru tekin viðtöl við sérfræðinga á sviði starfsmenntunar. Eins var gerð greining á því hver ætti að annast slíka þjálfun og hvar hún ætti að fara fram. Það var gert með viðtölum við hagsmunaaðila í verslun og fræðsluaðila. Einnig voru tekin viðtöl við fræðsluaðila sem komið hafa að mótun og framkvæmd náms fyrir verslunarfólk til að meta stöðu og þróun starfsnáms á þessu sviði.

Við mótun tillagna á því hvernig best verði staðið að þjálfun leiðbeinenda í verslunum þótti nauðsynlegt að leita álits þeirra sérfræðinga sem mesta reynslu og þekkingu hafa á starfsnámi fyrir verslunarfólk og annað verknám. Leitast var við að byggja tillögur sem mest á fyrirbyggjandi efni og þeirri reynslu sem þegar er til staðar. Tilgangur þessara viðtala var misjafn eftir sérfræðipekkingu viðkomandi aðila. Ýmist var leitað álits á einstökum þáttum svo sem fjármögnun eða styrkjum til námsins, leitað eftir reynslu viðkomandi af starfsnámi fram að þessu, auk þess sem samtöl áttu sér stað í öðrum tilgangi sem talið var að myndi gagnast skýrsluhöfundum við vinnslu verkefnisins. Leitað var til eftirtalinna aðila:

- Ólafur Jónsson, sviðsstjóri matvæla- og veitingasviðs Iðunnar (Ólafur er aðalhöfundur námsskrárinnar Starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum).
- Sigrún Jóhannesdóttir, sérfræðingur í kennslufræði í fullorðinsfræðslu hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.
- Geirlaug Jóhannsdóttir, forstöðumaður símenntunar við Háskólann á Bifröst og umsjónarmaður Diplómanáms í verslunarstjórnun.
- Björn Garðarsson, fyrrum forstöðumaður Fagráðs verslunar- og þjónustugreina.
- Ástríður S. Valbjörnsdóttir, verkefnastjóri Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks.

Greining á fyrirliggjandi gögnum

Farið var yfir greiningu á niðurstöðum úttektar Rannsóknaseturs verslunarinnar á úrbótum í starfsþjálfun verslunarfólks. Til að greina stöðu og þróun starfsnáms fyrir verslunarfólk var gerð úttekt á námskrám fyrir starfsnám í verslunum, viðeigandi námsgögn og greinargerðir sem gerðar hafa verið um starfsnám fyrir verslunarfólk. Eins var litið til þeirra námsbrauta sem gerð hafa verið í tengslum við starfsþjálfun bæði hérlendis og erlendis og tekin mið af þeim við gerð tillagna að námi fyrir starfsþjálfva í verslunum.

2 Núverandi námsframboð

Þegar horft er yfir þá starfsmenntun sem býðst verslunarfólki, hvort sem er í hinu formlega- eða óformlega skólakerfi, kemur í ljós skortur á samfellu og samræmingu. Þótt almennt hafi verið mjög vandað til undirbúnings þessa náms er í raun lítil tenging bóknáms við verkþjálfun á vinnustöðum nemenda. Vinnustaðþjálfun fyrir nýja starfsmenn fer að mestu fram í verslununum sjálfum sem hluti af venjubundnum undirbúningi fyrir störf í verslun og án tengsla við starfsnámið sem fer fram í skólum.

Ástæðan fyrir því að starfsnámið fyrir verslunarfólk hefur átt erfitt uppdráttar getur átt ýmsar skýringar. Til dæmis að mikil starfsmannavelta í verslunum dregur úr vilja stjórnenda til að kosta miklu til í menntun starfsmanna sem staldra stutt við á vinnustaðnum. Önnur skýring getur verið að starfsmenn verslana líti ekki á starf sitt sem framtíðarstarf heldur tímabundið starf og velja þá annað nám frekar. Hér að neðan er lýsing á nokkrum starfsnámsbrautum sem standa verslunarfólki til boða.

2.1 Verslunarfagnám

Verslunarfagnám er þriggja anna starfstengt nám sem fer fram bæði í skóla og á vinnustað. Námið er kennt í símenntunarstöðvum um landið og er því ekki hluti af hinu formlega skólakerfi. Námið er 680 klukkustundir, sem skiptist í 510 kennslustunda bóklegt nám og 340 klukkustunda vinnustaðanám. Námið er metið til allt að 51. eininga á framhaldsskólastigi. **Markmið náms** er að styrkja stöðu og efla færni nemenda til að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni samfara aukinni ábyrgð og verkefnastjórnun á ýmsum sviðum verslunar. Nemendur öðlast aukna verslunarfærni auk þekkingar og þors til að takast á við ný námstækifæri á vettvangi starfs og skóla. Námið er sérstaklega ætlað starfandi verslunarfólk sem sinnir almennum störfum í verslunum, er 20 ára eða eldra og hefur stutta formlega skólagöngu að baki. Engin hefðbundin próf eru í náminu, en árangur nemenda er metinn út frá frammistöðu í tímum, verkefnum sem unnin eru í lok hvernar lotu og umsagna frá vinnustað. **Inntökuskilyrði:** Sex mánaða starfsreynsla eða að vera starfandi í verslun.

2.2 Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum

Starfsnám þjónustugreina er tveggja ára bóklegt nám á framhaldsskólastigi og byggir á námskrá menntamálaráðuneytisins frá árinu 2007 undir heitinu „Starfsnám

þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum“. Námið skiptist í grunnnám sem tekur þrjár annir og á fjórðu önninni stendur val nemenda á milli annað hvort verslunar- eða skrifstofubrautar og 10 vikna starfsnámi í verslun eða á skrifstofu. Nemendur tengjast einu fyrirtæki og fara í gegnum skipulagt nám á staðnum. Þeir nemendur sem ljúka annarri hvorri brautinni geti haldið áfram námi til stúdentsprófs innan sama skóla. Námið er byggt upp á 52. eininga grunnnámi, 15 eininga bóklegu sérnámi og að lokum 10 eininga vinnustaðanámi. Engar forkröfur eru gerðar til nemenda.

Markmið skrifstofubrautar: Að auka faglega færni í fagtengdum rekstrar- og þjónustugreinum. Að efla færni í færslu bókhalds og skilning á fjármálagreinum. Þjálfun nemenda í að takast á við raunveruleg verkefni í atvinnulífinu auk þjálfunar í skipulegum og markvissum vinnubrögðum.

Markmið verslunarbrautar: Að auka færni í fagtengdum verslunargreinum, s.s. sölu-, markaðs- og rekstrarfræðum. Að auka færni í samskiptum og faglegri þjónustu, auk þess að þjálfra skipulögð og markviss vinnubrögð. Þjálfun nemenda til þess að takast á við raunveruleg verkefni í atvinnulífi.

Að minnsta kosti tveir framhaldsskólar bjóða þetta nám sem byggt er á ofangreindri námsskrá, Borgarholtsskóli og Fjölbautaskóli Suðurnesja. Menntaskólinn í Kópavogi býður hluta þessa náms, sem snýr að skrifstofuvinnu (Skrifstofubraut I og II).

2.3 Diplómanám í verslunarstjórnun

Háskólinn á Bifröst rekur Diplómanám í verslunarstjórnun sem er 3ja anna starfstengt fjarnám. Námið skiptist í bóklegan hluta, sem fram fer á fjarnámsvef skólans, og verklegan hluta, sem stundaður er á viðkomandi vinnustað. Námið er að hluta til metið inn í frumgreinadeild Háskólans á Bifröst. Nemendur geta þannig haldið áfram námi í frumgreinadeild og lokið ígildi stúdentsprófs með því að bæta við sig áföngum og útskrifast úr frumgreinadeild. **Markmið náms** er að auka hæfni og þekkingu starfsfólks sem vinnur við verslun og þjónustu. Nemendur öðlast yfirsýn yfir hin fjölbreyttu viðfangsefni verslunarstjórans. Að námi loknu útskrifast nemendur með diplómapróf í verslunarstjórnun. **Inntökuskilyrði:** Að viðkomandi hafi náð 18 ára aldri, búi yfir a.m.k. eins árs reynslu af verslunarstörfum og hafi gert námssamning við verslun.

Diplómanám í verslunarstjórnun við Háskólann á Bifröst er að því leyti frábrugðið verslunarnámi í framhaldskólunum, að markhópurinn er starfandi fólk í verslunum, en í framhaldsskólunum eru nemendur sem að mestu koma beint úr grunnskóla.

2.4 Annað nám

Auk framangreindra námsbrauta hafa fyrirtæki í verslun sjálf annast þjálfun starfsfólks síns með misformlegum hætti. Verslunarfyrirtækið Baugur rak t.a.m. Baugsskólann um skeið og eins hafa Húsasmiðjan, Samkaup og Essó (forveri N1) rekið sína eigin skóla.¹ Um þessar mundir er Samkaup í samstarfi við Háskólann á Bifröst að koma á fót Kaupmannsskólanum, heildstæðu námi fyrir stjórnendur og starfsfólk verslana Samkaupa um land allt.

Eins hafa sum fyrirtæki eins og Norvík, Hagar og Rúmfatalagerinn stundað verklega nýliðaþjálfun fyrir starfsfólkið í verslunum sínum². Nýliðafræðslan byggir á starfsmannahandbók og efni sem er sérniðið að hverri verslun. Við ráðningu nýrra starfsmanna fá þeir afhenta starfsmannahandbók. Það er svo í höndum stjórnanda að sinna nýliðafræðslu þar sem farið er yfir starfssemi verslunarinnar, hagnýtar upplýsingar, öryggismál og helstu ferla og verklag. Þessar verslanir hafa þróað innan fyrirtækjanna staðlaða ferla sem farið er í gegnum í fræðslunni. Einhverjar þessara verslanakeðja hafa undanfarið unnið að því að samræma þjálfunarleiðbeiningar á milli verslana til að bæta þjálfunina svo samræmi verði á milli verslana.

¹ Öfugar áherslur í starfsnámi, Emil B. Karlsson (2003)

² Úrbætur á starfsnámi í verslunum, Rannsóknasetur verslunarinnar (2012)

3 Fyrirliggjandi greiningar á stöðu verslunarnáms

Hér að neðan verður farið yfir fyrirliggjandi greiningar á stöðu starfsþjálfunar verslunarfólks og þann hluta náms sem snýr að verknámi og hvernig skipulagning á því hefur verið háttáð. Tekið er mið af námskrám í starfsnámi þjónustu í verslunargreinum, verslunarfagnámi og Diplómanámi í verslunarstjórnun.

3.1 Úrbætur í starfsþjálfun verslunarfólks

Mat og viðhorf stjórnenda til starfsnáms í verslunum er að verkleg fræðsla og þjálfun verslunarfólks ætti að mestu að fara fram innan veggja verslana. Í niðurstöðum skýrslu Rannsóknasetur verslunarinnar, *Úrbætur á starfsnámi í verslunum* sem gefin var út 2012 kemur fram að mikil þörf er á viðurkenndum leiðbeinendum og vinnustaðþjálfum í verslunum hérlendis. Ekki er til nein samræmd aðferð við starfsþjálfun og mikils ósamræmis gætir í því hvernig staðið er að henni á milli verslana. Yfirleitt fellur það í hlut verslunarstjóra viðkomandi verslunar eða annars starfsmanns í umboði hans að sjá um starfsþjálfun nýrra starfsmanna í tiltekinni verslun. Þrátt fyrir mikla starfsreynslu af verslunarstörfum er ekki gefið að allir verslunarstjórar hafi hæfni til að kenna, leiðbeina og þjálfar starfsfólk sitt. Því fer það að miklu leyti eftir verslunarstjóra eða starfsmönnum viðkomandi verslunar hvernig til tekst.

Mikil vinna hefur verið lög í að þróa og bæta það starfsnám og starfsþjálfun sem verslunarfólki stendur til boða, en samkvæmt skýrslunni um *Úrbætur á starfsnámi í verslunum* er talið mikilvægt að koma á fót starfsnámi fyrir leiðbeinendur verslunarþjálfunar. Eitt helsta vandamálið við verklega þjálfun innan verslunargeirans er skortur á viðurkenndum leiðbeinendum til að sinna starfsþjálfuninni. Líta mætti til erlendrar fyrirmynda í þessu sambandi. Í Englandi hefur sem dæmi verið komið upp vönduðum raunfærnisgreiningum fyrir ýmsar tegundir verslana til að meta þá færni sem til þarf til að sinna verslunarstörfum. Með því gætu verslanir nýtt sér viðurkennda aðila til að annast starfsþjálfun starfsmanna sinna. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins hefur unnið að raunfærnimati fyrir verslunargreinar hér á landi. Fjallað er um það síðar í þessari skýrslu.

3.2 Ávinningur starfsnáms verslunar

Nýlega var gerð rannsókn á vegum Rannsóknarseturs verslunarinnar á ávinningi starfsnáms í verslun og ferðaþjónustu. Tilgangurinn með henni var að kanna hvort ófaglærðir starfsmenn í verslunum, sem sótt hafa sérhæft starfsnám á sínu sviði, hafi notið ávinnings af því í launum, auknum starfsframa eða hafa hlotið aðra umbunu fyrir aukna hæfni. Eins var kannað hvaða ávinning stjórnendur fyrirtækjanna telja að hafi orðið af starfsmenntun starfsmanna sinna.

Í skýrslunni, sem ber heitið *Ávinningur starfsnáms verslunar og ferðaþjónustu*, kemur fram að töluverður ávinningur hefur orðið af starfsnámi í verslun bæði fyrir starfsmenn sem hafa sótt námið og fyrirtækin sem þeir starfa hjá. Helstu niðurstöður sýna að starfsnám í verslun skilar almennt ávinningi til starfsmanna í formi aukinnar hæfni, ábyrgðar, ánægju og launa. Eins kom fram að ávinningur í formi aukinnar ánægju eftir starfsnám var mjög skýr og almennt telja starfsmenn að starfsnám í verslunum standist væntingar. Rannsóknin sýndi einnig að starfsmenn sem sótt hafa starfsnám hafa aukið möguleika sína á framgang í starfi og launahækkun í kjölfar námsins.

Að mati stjórnenda fyrirtækja hefur starfsnám starfsmanna þeirra skilaði þeim hæfari starfsmönnum þó ýmsar ábendingar hafi komið fram um endurbætur sem þyrfti að gera, sérstaklega varðandi vinnustaðaðþjálfun og frekari aðlögun að hverjum vinnustað. Það kom einnig skýrt fram að námið þyrfti að vera hagnýtara en það er í dag og sérstaklega sniðið að þörfum verslana.

Hvað námið varðar þá eru niðurstöður þær að það þarf að koma meiri formfestu á starfsnám fyrir verslanir. Þetta geti leitt af sér að nám í þessum greinum yrði eftirsóttara og sérhæfðara með þarfir atvinnulífsins í huga. Eins var lagt til að réttindi sem slíkt nám veiti verði gagnsærri og hljóti sama skilning allra hlutaðeigandi; starfsmanna, vinnuveitenda og menntayfirvalda. Mæta þyrfti þörfum fyrirtækja betur í starfnámi þ.e. að tengja það meira inn á vinnustaði þar sem starfsfólk vinnur úr verkefnum með aðstoð yfirmanna. Þannig mætti sníða námið meira að vinnustað hvers og eins nemanda eða einstökum fyrirtækjum. Við uppbyggingu starfsnáms þyrfti að taka meira mið af persónulegri þörf og bakgrunni starfsmanna í stað þess að setja alla á sama byrjunarreit. Lykilatriði er að námið sé hagnýtt og markvisst svo að

starfsmenn nái að tileinka sér það og það nýtist þeim og vinnustöðum þeirra betur í starfi³. Hér að neðan er upptalning á helsta ávinningi starfsmanna og fyrirtækja af starfsnámi samkvæmt niðurstöðum ofangreindrar skýrslu:

Ávinningur starfsmanna

- *Möguleiki á stöðuhækkun og aukinn starfsframi í kjölfar starfsnáms*
- *Starfsnámið getur skilað ávinningi í formi launahækkunar*
- *Aukin starfsánægja eftir starfsnám*
- *Aukið sjálfstraust í starfi í kjölfar starfsnáms*
- *Betri þekking á starfi í kjölfar starfsnáms*
- *Starfsnám leiðir til meiri færni í starfi*
- *Aukin atvinnuhæfni eftir starfsnám*

Ávinningur fyrirtækja

- *Aukin starfsmannaánægja sjáanleg eftir starfsnám*
- *Starfsnám starfsmanna skilar fyrirtækinu aukinni þekkingu*
- *Minni starfsmannavelta er hjá þeim fyrirtækjum sem mennta og þjálfa starfsfólk sitt*
- *Möguleikar til starfsframa aukast með starfsmenntun*
- *Betur þjálfað og hæfara starfsfólk sem skilar betri og faglegri þjónustu*
- *Starfsnám eykur umsvif fyrirtækja að mati stjórnenda*

3.3 Námskrá fyrir starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum

Námskrá fyrir starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum var gefin út árið 2007. Námið byggir á samspili milli skóla og vinnustaðar og skiptist í bóknám í skóla og verklega þjálfun á vinnustað. Í starfsnámi þjónustu í verslunar og skrifstofugreinum er vinnustaðanámið skipulagt sem 10 vikna nám innan fyrirtækis eða stofnunar þar sem sala á vöru og eða þjónustu fer fram. Sá hluti náms sem snýr að vinnustað byggir á þjálfun og kennslu í vinnutækni og almennum vinnuferlum á viðkomandi vinnustað. Nemendum er kennt að umgangast viðskiptavinum, vörur og

³ Ávinningur starfsnám í verslun og þjónustu

vöruflokka í samræmi við kröfur sem stjórnendur verslunarinnar hafa sett. Eins lærir nemandinn og fær þjálfun í viðeigandi þjónustuframkomu við viðskiptavinum. Auk þess er farið yfir helstu réttindi og skyldur starfsmanna og viðskiptavina, þjónustusiðferði og mikilvægi þess að stuðla að góðri samvinnu á vinnustað.

Í vinnustaðanáminu fá nemendur þjálfun í að vinna við og takast á við fjölbreytilegar og raunverulega aðstæður í verslunum og fyrirtækjum. Gætt er að því að nemandi fái sífellt flóknari viðfangsefni þar sem fagleg vinnubrögð og vinnuhraði auk kröfu um fyllstu öryggis- og þjónustubætti er tvinnuð saman. Nemandi fær í raun verklega þjálfun í að sinna öllum helstu verkefnum og því verklagi sem fram fer í verslunum.

Eftirfarandi þættir eru kenndir í vinnustaðanámi:

- Sala, þjónusta og afgreiðsla
- Verklag á sjóðsvélar og uppgjör
- Neytenda- og vöruskilareglur
- Upplýsingakerfi
- Um þekkta og óþekkta rýrnun
- Hvernig má draga úr og koma í veg fyrir rýrnun og þjófnað⁴

Hvað varðar umsjón vinnustaðanámsins þá fylgir ferilbók með hverjum nemanda þar sem þjálfun á vinnustað er skráð og verkefnum lýst. Í ferilbókinni er lagt mat á verkætækni, starfsfærni og framvindu náms. Skráning í ferilbók er á ábyrgð nemanda og starfsþjálfara á vinnustað. Umsjónarmaður námsins skipuleggur vinnustaðanámið og heldur utan um það hjá hverjum nemanda. Hann metur síðan ásamt starfsþjálfara á vinnustað hvort nemandinn hafi staðist verklega áfanga.

3.4 Námsskrá fyrir verslunarfagnám

Verslunarfagnámið skiptist á milli skólanáms og vinnustaðanáms. Kennt er í þremur lotum og dreifist hver lota yfir 13 vikna tímabil. Vinnustaðanámið fylgir sömu áherslum um fagleika og er jafn viðamikilið og skólanámið. Eins er samræmi á milli þeirra þátta sem eru til umfjöllunar í skólanáminu og þeirra verkefna sem nemandi fær á vinnustað. Forsenda þess að verslunarfagnám geti hafist er að fyrir liggja

⁴ Námsskrá fyrir starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum bls 17-18

samningur milli starfsmanns og vinnuveitanda. Nánar er farið yfir innihald og ferli námsins hér að neðan.

Ferli námsins og viðfangsefni:

- Undirbúningslota
- Lota 1 – starfsmaðurinn og fyrirtækið
- Lota 2 – þjónusta og sala
- Lota 3 – vörur og sérhæfing
- Lota 3 - námi lýkur með faglegu lokaverkefni

Í vinnustaðanáminu er lögð áhersla á að kenna nemendum færni á fjórum sviðum í hverri lotu sem eru eftirfarandi:

- Verslunarfærni
- Persónuleg færni
- Almenn færni
- Sérstök færni

Vinnustaðanámið fer fram með starfsþjálfara á vinnustað viðkomandi nemanda. Starfsþjálfari aðstoðar og leiðbeinir nemanda við framkvæmd og eftirfylgni í starfsnáminu. Umsjón námsins er í höndum starfsþjálfara, en notast er við gátlista í vinnustaðþjálfuninni þar sem starfsþjálfari merkir við þá verkþætti sem teknir eru fyrir í þjálfun hverju sinni. Starfsþjálfari sér einnig um að skrá og meta árangur nemandans á sama listann. Náminu lýkur síðan í þriðju lotu með faglegu lokaverkefni sem unnið er í samvinnu við verslun og skóla.

3.5 Námsskrá fyrir Diplómanám í verslunarstjórnun

Diplómanáminu í verslunarstjórnun er skipt upp í tvö námssvið, bóklegan og verklegan hluta. Verklegi hlutinn byggist á fagnámi sem fer fram í verslun þar sem viðkomandi nemandi starfar. Til að starfsnám geti hafist þarf að liggja fyrir náms- og samstarfssamningur milli nemandans og viðkomandi verslunar. Gert er ráð fyrir að nemandinn hafi starfað í verslun í eitt ár áður en námið hefst.

Í kjölfar samstarfssamnings við verslun er nemanda útvegaður bakhjarl innan verslunarinnar sem ber ábyrgð á nemandanum, veitir honum stuðning og leiðsögn, og

sér til þess að hann fái þá þjálfun sem ætlast er til í náminu. Gert er ráð fyrir að bakhjarl í verslun sé útskrifaður verslunarstjóri og eða starfi sem verslunar- eða rekstrarstjóri í viðkomandi verslun. Sérstök námsferilbók fylgir hverjum nemanda í náminu þar sem verklegir þættir eru settir fram. Öll framvinda náms er skráð í bókina jafnóðum til staðfestingar á því að nemandi hafi lokið við tilskilda verkþætti.

Starfsnámið sem fram fer á vinnustað nemanda er þrískipt og er áhersla lögð á að nemandi vinni í samráði við bakhjarl skýrt afmarkaða verkþætti í hverjum hluta. Í náminu eiga nemendur að öðlast víðtæka og fjölbreytta þekkingu á verslunarstjórnun. Markmið námsins er að þjálfa nemendur í öllum þeim þáttum sem snúa að stjórnun verslunar og að nemandi öðlist góða yfirsýn yfir fjölbreytt viðfangsefni starfsins. Gert er ráð fyrir að nemendur uppfylli þau skilyrði sem þarf til að stýra verslun og öðlist færni til að starfa sem verslunarstjórar að loknu námi.

4 Aðferðir starfsþjálfunar

Í þessum kafla verður farið yfir helstu aðferðir starfsþjálfunar sem nýttar hafa verið bæði hérlendis og erlendis.

4.1 Stiklur

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) hefur þróað og staðið fyrir fjölpættum kennslufræðinámskeiðum til þess að efla gæði fullorðinsfræðslu. Námskeiðin bera heitið Stiklur og eru ætluð fólki sem sinnir fullorðinsfræðslu innan fyrirtækja og stofnana. Um er að ræða alls 17 námskeið þar sem farið er ofan í mismunandi þætti í fullorðinsfræðslu. Stiklur henta vel fólki sem sinnir ýmiskonar fullorðinsfræðslu t.d stjórnendum og mannauðstjórum, náms- og starfsráðgjöfum, kennurum og öðrum leiðbeinendum í starfsþjálfun. Námskeiðin fara fram annars vegar hjá FA á höfuðborgarsvæðinu og hins vegar hjá símenntunarstöðvum sem staðsettar eru víða um landið.

Námstilhögun

Námskeiðin skiptast í tvo hluta þar sem Stiklur 1-3 eru grunnnámskeið og 4-17 eru svokölluð dýpkunarnámskeið. Hvert námskeið tekur um sjö kennslustundir eða samtals fimm klukkustundir. Hægt er að taka hvert námskeið fyrir sig eða setja saman þau námskeið sem henta og raða saman á mismunandi hátt þannig að þau henti aðstæðum og þörfum fólks hverju sinni. Öll námskeiðin til samans mynda eina heild þar sem stiklað er á lykilatriðum viðfangsefnisins. Eins getur FA boði upp á sérsniðin námskeið eða fræðslufundi fyrir valda hópa í tengslum við námskrá FA.

Áhersla námskeiða, Stiklur samkvæmt námskrá FA:

- *Að ræða nýjar leiðir í námi og kennslu í samræmi við viðhorf, hugmyndir og gæðakröfur til fræðsluaðila í fullorðinsfræðslu og skilgreina hlutverk þeirra á síbreytilegum tímum.*
- *Að beina sjónum að mismunandi forsendum fullorðinna nemenda og hvernig unnt er að koma til móts við þær með ýmsum skapandi aðferðum.*
- *Að byggja upp og hanna árangursríkt fræðsluferli frá þarfagreiningu til mats. Unnið eftir fræðsluhönnunarmódeli og Evrópska viðmiðarammanum EQF, ásamt lykilhæfnipáttunum átta sem skilgreindir hafa verið.*

- *Að skoða tækni og aðferðir við að byggja upp fjölbreytt og gagnlegt námsefni. Mælistika um árangursríkt námsefni höfð til hliðsjónar.*
- *Að kynna og prófa ýmsar árangursríkar aðferðir í námi, kennslu og mati á árangri þar sem lögð er áhersla á þarfir nemenda og námsánægju.*
- *Að skoða tengsl náms og starfs og hvaða leiðir er hægt að fara til að námið nýtist sem best í starfi.*
- *Gæðahugsun í fræðslustarfi, að líta á fræðslu sem ferli sem þarf að vera í stöðugri mótun og endurskoðun.⁵*

Stiklur eru hugsaðar sem hagnýt námskeið þar sem þátttakendur vinna verkefni og gera áætlanir um hvernig þeir geti best notað námsefni og hugmyndir í eigin starfi. Að því leyti til eru þær meira eins og leiðsögn með fræðilegu ívafi heldur en hefðbundið nám.

4.2 Raunfærnimat

Raunfærnimat er ferli sem þróað var af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins samkvæmt þjónustusamningi við menntamálaráðuneytið. Raunfærnimat er notað í þeim tilgangi að meta raunfærni og þekkingu fólks á ákveðnu sviði, án tillits til þess hvernig og hvar hennar var aflað. Í dag er nám ekki eingöngu bundið við hið formlega skólakerfi. Nám getur í raun farið fram víða og við ýmsar aðstæður. Raunfærni byggist á samanlagðri færni sem einstaklingur hefur öðlast með ýmsum hætti og má þar m.a. nefna ýmiskonar nám bæði innan sem utan formlegs skólakerfis, starfsreynsla, félagsstörf og fjölskyldulíf svo dæmi séu tekin.⁶

Mikil umræða hefur verið um mikilvægi þess að hægt sé að fá hvers kyns nám skjalfest óháð því hvar eða hvenær þess hefur verið aflað. Raunfærnimat gerir það mögulegt að koma auga á og lýsa raunfærni sem einstaklingur býr yfir sem síðan er metið og viðurkennt af fræðsluaðilum. Matið getur veitt einstaklingum tækifæri til að fá reynslu og færni viðurkennda og metna til jafns við námsáfanga. Þá þarf viðkomandi ekki að sitja nám eða áfanga sem hann þegar kann og hefur færni í. Eins getur raunfærnimatið veitt einstaklingum tækifæri til að fá reynslu og færni metna sem tiltekið starfssvið krefst. Tilgangur raunfærnimats er að einstaklingar geti nýtt sér matið til styttingar á námi, til að sýna fram á tiltekna reynslu og færni í starfi eða

⁵ <http://www.frae.is/stiklur/>

⁶ <http://www.frae.is/raunfaernimat/>

Þegar sótt er um starf. Eins til að leggja mat á hvernig einstaklingur getur styrkt sig í námi eða starfi.

Raunfærnimatið hefur verið notað m.a. í tengslum við verslunarfagnámið sem Mímir-símenntun og símenntunarstöðvarnar starfrækja. Þar gefst einstaklingum sem unnið hafa að lágmarki 3 ár eða lengur í verslun og hafa náð 23. ára aldri kostur á að koma í raunfærnimat. Með því er hægt að fá metna áfanga sem geta nýst til styttingar á verslunarfagnámi. Þekking og færni í verslunarstörfum og þjónustu við viðskiptavinum er metin með hliðsjón af námsskrá Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. Þannig geta þátttakendur fengið starfsreynslu, færni og þekkingu metna af verslunarstöfum. Að loknu mati er þeim þátttakendum sem þess þurfa boðið að taka þá áfanga sem vantar upp á til að ljúka verslunarfagnáminu.

Raunfærnimat á bóklegum hluta verslunarfagnámsins var þróað af Mími-símenntun, í samstarfi við Fagráð verslunar- og þjónustu, Visku, Símei og Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Í matinu er þekking einstaklinga á verslunarháttum almennt metin þar sem alls er leitað svara við spurningum varðandi sölutækni, samskiptahæfni, tungumál, fjármál, vörur og aðra þætti sem skilgreina reyndan verslunarstarfsmann.

Ferli raunfærnimats

Ferlið við framkvæmd raunfærnimats er í raun mjög skipulagt og agað. Það krefst aðkomu náms- og starfsráðgjafa auk þjálfara matsaðila. Mikilvægt er að matsaðilar búi yfir viðtækri þekkingu og reynslu á verslunarstörfum og þeim viðmiðum sem matið byggir á. Færni viðmið geta t.d. byggst á starfskröfum í tilteknum störfum og námskrá verslunarnáms. Fyrst er byrjað á því að setja fram kröfur um lágmarksaldur og starfsreynslu þátttakenda í tilteknu starfi.

Hlutverk þátttakanda er að útbúa færnimöppu, en þar safnar hann saman öllum þeim upplýsingum sem nýtast í færnimatinu. Þetta geta t.d. verið upplýsingar um fyrri skólagöngu, námskeið og próf sem viðkomandi hefur tekið. Einnig er tekin fram tungumálakunnátta og fleira. Í framhaldi er þátttakanda færður matslisti þar sem hann metur sig sjálfur eftir því hversu mikla eða litla þekking, færni eða reynslu hann hefur á mótum viðmiðum í raunfærnimatinu. Þegar þátttakandi hefur lokið við matið er hann tekinn í viðtal af viðurkenndum matsaðila þar sem sjálfsmatið er staðfest.

Mikilvægt er að matsaðili geti dregið fram raunþekkingu þátttakandans eins og kostur er. Matsaðili nýtir allar þær aðferðir sem hann telur nauðsynlegar til að draga fram þekkingu þátttakandans. Það getur t.d. falist í því að fylgst sé með honum að störfum, að láta hann lýsa eða framkvæma tiltekin verkefni. Hann þarf að geta gert grein fyrir afleiðingum og ávinningi sem getur hlotist af störfum hans með tilliti til framkvæmdar þeirra. Spurningar í raunfærnimatinu kalla ekki einungis á já eða nei svör, heldur þarf þátttakandi að geta fjallað um og rætt um tiltekin viðfangsefni og fullyrðingar sem settar eru fram í matinu.⁷

Raunfærnimatið skiptist í eftirfarandi flokka:

Verslunarfærni

- Hugmyndafræði – viðskiptavinurinn - vinnustaðurinn – vinnubrögð – fjármál-
vörur - hagnýtar raungreinar

Persónuleg færni

- Sjálfsþekking og námstækni - sveigjanleiki og samvinna - siðfræði

Almenn færni

- Tjáning og framkoma – fagmennska – upplýsingaleikni - verslunarreikningur

Sérstök færni

- Lýsing starfsmanns á sérhæfðri þekkingu, færni eða reynslu sem hann hefur
öðlast í starfi. Eins með t.d. námi eða þátttöku í verkefnum á vinnustað.

Til að varpa ljósi á eðli raunfærnimatsins er hér birt dæmi um nokkrar fullyrðingar í matinu sem nemendur eru beðnir um að leggja mat á hversu vel fullyrðingarnar eiga við um þekkingu, færni eða reynslu þeirra:

- *Þekki reglur og lög sem gilda um verslun á Íslandi.*
- *Get lýst helstu áherslum í skipulagi og rekstrarformi (t.d. eignarformi)
verslunarfyrirtækja.*
- *Get áttað mig á þörfum viðskiptavinar og fundið leiðir til að mæta þeim.*
- *Þekki árangursríkar aðferðir til að efla mig, aðra og samvinnu í starfi.*

⁷ Heimild: Björn Garðarsson fyrrum forstöðumann Fagráðs verslunar og þjónustugreina

- *Get lýst því sem ég geri sérstaklega vel í starfi mínu og því sem betur má fara hjá mér.*
- *Get brugðist við ófyrirséðum atvikum í starfi og tekið ákvarðanir undir álagi.*
- *Get undirbúið verkefni og unnið skipulega að framkvæmd.*
- *Á auðvelt með að hafa samskipti við fólk sem hefur annan bakgrunn en ég.*
- *Get tjáð mig skýrt og greinilega við samstarfsfólk og viðskiptavinum í samskiptum sem upp koma í daglegu lífi og starfi.*
- *Get gefið upplýsingar í starfi um þjónustu og verksvið á skýran og skilmerkilegan hátt.*
- *Get tekið til máls í almennum umræðum og hópvinnum.*
- *Þekki starfsmannastefnu fyrirtækisins.*
- *Þekki hvað starfslýsing felur í sér.*

4.3 Peoples 1st

People 1st er heiti á breskri stofnun sem starfar í samstarfi við fræðslufirvöld og ríkistofnunina The National Apprenticeship Service (NAS)⁸. People 1st heldur utan um fræðslu og starfnám í mörgum þjónustugreinum. Nýverið tók Peoples 1st við umsjón með fræðslu, færniuppbygginu og starfsnámi í verslunargeiranum enda hefur stofnunin það hlutverk að leita leiða til að byggja upp færni starfsfólks í verslunum í Bretlandi. Peoples 1st starfar í nánun samstarfi við The National Apprenticeship Service sem hefur yfirumsjón með öllu starfsnámi í Bretlandi. Fræðslufirvöld styðja People 1st í uppbyggingu á námi fyrir starfsmenn verslana.

Haustið 2012 tók People 1st við umsjón með Skillsmart Retail og National Skills Academy for Retail. Síðastnefnda stofnunin var stofnuð 2009 til þess að samræma námslýsingar, auka gæði kennslu og bæta aðgengi fræðsluaðila að viðurkenndu námsefni. Þjálfun og kennsla er enn í umsjá Skillsmart Retail og fer fram í svokölluðum Skills shop sem eru staðsettar víðsvegar um Bretland.

Meðal starfssviða National Skills Academy for Retail er að greina þarfir atvinnulífsins fyrir menntun og starfsþjálfun í verslunargreinum. Einnig að ákveða hvaða hæfni þarf að þróa til að mæta kröfum atvinnugreinarinnar. Eitt af lykilverkefnum þeirra er að útfæra úrræði í þjálfun og námsleiðir fyrir starfsmenn í

⁸ www.apprenticeships.org.uk

verslun í samvinnu við hagsmunaðila. Námskrár eru síðan bornar undir fræðsluyfirvöld til staðfestingar og eru þar með orðnar viðurkenndar námsleiðir. Það er gert til þess að námið og þjálfunin sé metin til jafns á við annað nám og til að tryggja gæði við framkvæmd náms. Starfsnám fyrir starfsfólk í verslun er byggt upp með hliðsjón af færnikröfum í tilteknum störfum.⁹

National Skills Academy sér einnig um að þjónusta vottun á námssamningum undir skilyrðum The National Apprenticeship Service og kynna verslunareigendum lausnir til að auka færni starfsmanna í verslunum. Þeim verslunum í Bretlandi fer fjölgandi sem ráða eingöngu starfsmenn sem sótt hafa eða vilja stunda starfsnám í verslun í kjölfar ráðningar. People 1st leggur áherslu á að þróa og kenna færni í verslunarstjórnun, leiðtogafærni, þjónustu viðskiptavina og önnur almenn störf innan verslana. Markmið þeirra er að þróa námskeið sem auka færni og hæfni starfsmanna í verslunum og um leið mæta þörfum greinarinnar sem skilar sér í betri og faglegrri þjónustu.

Skipulag náms

Forsenda þess að stunda starfsnám í gegnum Peoples 1st er að fyrir liggi námsstarfssamningur milli starfsmanns og verslunar. Starfsnámið er skipt upp í tvö námsstig, stig 1 og 2 þar sem áhersla er lög á að námsmenn fái kennslu í þekkingu, færni og skilning sem þeir þurfa til þess að sinna starfi sínu og styðja við framþróun í starfi. Fyrst ljúka nemendur námi á fyrsta stigi og þá tekur annað stig við. Að starfsnámi loknu er ætlast til að starfsmaður geti tekist á við öll störf sem tilheyra hvoru stigi.

- **Stig 1** – *þjálfun í starf afgreiðslu og sölufulltrúa, þjónustufulltrúa viðskiptavina, útlitshönnuðar verslunar og búðarglugga, lagersstarfsmanns auk annarra sérhæfðra starfa eins og snyrtiráðgjafa o.s.frv.*
- **Stig 2** – *þjálfun starfsmanna í sérhæfðari verslunarstörf svo sem viðskiptastjóra, sölu- og vörumerkjastjóra, stílista, sölustjóra, deildar- og verslunarstjóra.*

⁹ Úrbætur á starfsnámi í verslunum bls. 15

People 1st býður einnig upp á nám fyrir verslunarstjóra til að þjálfa nýliða í verslun og nám fyrir sérhæfða leiðbeinendur í verslunarþjálfun. Námið nefnist Train the trainers og er nánar fjallað um það hér að neðan.

4.3.1 Train the trainers

Train the trainers er námskeiðið fyrir verslunarstjóra sem vilja öðlast færni í að þjálfa nýliða í verslun. Námskeiðin sem eru í boði eru eftirfarandi: Group training, Toolkit Manager og Practical Training Certificate.

Group training

Miðar að því að þjálfa verslunarstjóra í því hvernig á að hanna og setja saman árangursrík námskeið til þjálfunar starfsmanna.

Innihald náms:

- Hópkennsla, þ.e. hvernig fólk lærir í hópum - og hvernig á að laga þjálfun til að mæta þörfum þeirra.
- Hvernig á að setja markmið fyrir þjálfun?
- Hvernig á að byggja upp þjálfun – kynna námsefni rétt, skipuleggja tíma þjálfunarinnar og vera viss um að nemendur öðlist tilskilda þekkingu og skilning að þjálfun lokinni?
- Hvernig á að nota mismunandi aðferðir til að takast á við hópinn þinn - tryggja þátttöku allra, og læra hvernig á að takast á við erfiða viðskiptavinum?
- Hvernig á að kanna skilning og auka þátttöku starfsmanna?
- Hvernig á að nota kynningarefni eins og glærुकynningu og námshefti á árangursríkan hátt?
- Hvernig á að setja saman æfingar til örva hugsun og hugmyndaauðgi starfsmanna í þjálfun?
- Hvernig á að búa til aðgerðaáætlanir, svo að þjálfunin verði hagnýt fyrir starfsmenn í starfi og þeir tileinki sér aðferðir sem þeim voru kenndar?

Toolkit Manager

Þetta námskeiði færir nemanda aðgang að tilbúnum námskeiðum og námsefni til að leiðbeina stjórnendum við að setja saman árangursríka þjálfun fyrir undirmenn.

Tilgangur námsefnis er að styðja stjórnendur með árangursríkum hætti við ráðningar, hvatningu og þjálfun starfsmanna sinna.

Innihald náms:

- Ítarlegri samskiptahæfni fyrir stjórnendur
- Ákveðni á vinnustöðum
- Þjálfunarfærni
- Starfsviðtalstækni
- Forysta og hvatning
- Stjórn teymisfunda
- Stjórnun frammistöðu
- Ráðningar og val á umsækjendum
- Tímastjórnun og úthlutun verkefna

Practical Training

Þetta námskeið er sniðið fyrir stjórnendur sem þurfa meiri hæfni og færni í að þjálfa starfsmenn fljótt og örugglega.

Innihald náms:

- Hvernig á að aðlaga þjálfun að mismunandi fólki með mismunandi námsþarfir?
- Hvernig á að byggja upp og skipuleggja þjálfunartíma á vinnustað?
- Hvernig á að grípa athygli starfsmanna í þjálfun, og ganga úr skugga um að þeir skilji mikilvægi kennslunnar?
- Hvernig á að brjóta ferli kennslunnar í smærri skref og gæta þess að starfsmaður skilji hvert skref?
- Hvernig á að nota spurningar til að viðhalda virkni og þátttöku starfsmanna?
- Hvernig á að kanna skilning starfsmanna í kjölfar þjálfunar?

Þegar nemendur hafa lokið við ofangreind námskeið geta þeir farið áfram og sótt námskeið sem byggja á ítarlegri þjálfun í tilgreindum þáttum hér að ofan auk þjálfunar í stjórnun mannauðs. Hægt er að ljúka þeim námskeiðum með vottun þess sem viðurkenndur starfsþjálfari í verslun.

5 Niðurstöður

Í þessum kafla verða niðurstöður rannsókna og tillögur að innihaldi og uppbyggingu náms fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun á Íslandi lagðar fram. Niðurstöðurnar eru byggðar á greiningarvinnunni sem lýst hefur verið hér að framan. Innihald námsins sem ætlað er leiðbeinendum í verslunum tekur mið af þarfagreiningu sem þegar liggur fyrir í úttektum, námsskrám og aðferðum sem beitt er í sambærilegu námi hér á landi og í þeirri erlendu fyrirmynd sem lýst er hér að ofan. Farið verður nánar yfir tillögur um innihald og uppbyggingu námsins hér að neðan. Einnig að stefnt að því í samvinnu við menntayfirvöld að nemendur sem ljúka námi fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun öðlist tilskilin réttindi sem viðurkenndir starfsþjálfar í verslunum. Æskilegt er að nemendur fái sambærileg réttindi og nemendur í iðngreinum sem ljúka meistarastigi, þ.e. meistarabréf í löggiltum iðngreinum.

5.1 Nám og kennsla

Námi fyrir starfsþjálfva í verslunum er ætlað að veita nemendum sérþekkingu og færni í þekkingarmiðlun innan verslana. Samkvæmt þeim tillögum sem hér liggja fyrir er það hannað sérstaklega fyrir verslunarfólk sem gegnir því hlutverki í starfi sínu að leiðbeina nýjum starfsmönnum og þjálfva eldri starfsmenn í nýrri færni og þá sem hafa reynslu af verslunarstörfum og vilja leggja fyrir sig þjálfunarhlutverkið. Því er ætlað að auka þjálfunarfærni og efla almenna og persónulega færni starfsfólks til að takast á við krefjandi verkefni í fullorðinsfræðslu. Lagt er til að námið verði tvískipt, þ.e. námið greinist í bóknám og verknám. Með náminu verður starfsnám fyrir verslunarfólk sem þegar er starfrækt gert skilvirkara og hagnýtt gildi þess aukið. Vegna ítarlegra krafna um grunnþekkingu og reynslu af verslunarstörfum er það tillaga skýrsluhöfunda að æskilegt sé að stilla lengd námsins í hóf. Lagt er til að námið verði á á bilinu 50 - 70 klukkustundir að lengd.

5.1.1 Markhópur

Námið verði einkum ætlað þeim sem hafa mikla reynslu af verslunarstörfum og gegna því hlutverki í sínu starfi að leiðbeina nýjum starfsmönnum ásamt því að þjálfva eldri starfsmenn í nýrri færni. Fyrst um sinn verður námið einkum kynnt fyrir þeim sem lokið hafa Diplómanámi í verslunarstjórnun við Háskólann á Bifröst og eru færð frekari rök fyrir því hér að neðan.

5.1.2 Inntökuskilyrði

Lagt er til að þeir sem vilja gerast leiðbeinendur í verslunum skuli hafa lokið Diplómanámi í verslunarstjórnun eða geti sýnt fram á haldbæra reynslu og færni í verslunarrekstri. Ekki þyrfti að nýta raunfærnimat við inntöku þar sem þessir nemendur ættu að vera komnir með ákveðna raunfærni og reynslu í verslunarstörfum. Þannig geta þeir sem þegar hafa lokið við verslunarstjórnunarnámið haldið áfram í nám fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun.

Haldbær reynsla gæti miðast við 25 ára aldur og 60 mánaða starfsreynslu í verslun en það eru sambærileg skilyrði og sett eru þeim sem hyggjast ganga undir raunfærnimat í iðngreinum.¹⁰ Lagt er til að þeir sem ekki hafa lokið Diplómanámi í verslunarstjórnun geti öðlast inntökuréttindi byggð á raunfærnimati.

5.1.3 Námsefni

Tillögur liggja fyrir um að Háskólinn á Bifröst taki að sér nám fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun. Því væri eðlilegt að gera kröfur um að háskólinn taki að sér að útbúa efni og verkefni sem þátttakendur þurfa að geta leyst. Til að mynda er vænlegast að styðjast við það námsefni og þær aðferðir sem hafa reynst vel. Fram koma í kafla 4. nokkrar aðferðir starfsþjálfunar sem mætti styðjast við. Eins á Háskólinn á Bifröst vandað námsefni ætlað verslunarstjóranáminu sem hægt væri að þróa með tilliti til þjálfunar starfsþjálfara.

Til að þróa viðeigandi námsefni er æskilegt að nýta það besta úr fyrrnefndum aðferðum. Lagt er til að notast verður við Stiklur, námsefni sem er útbúið af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Þá er einkum átt við glærur og lesefni, en einnig er hægt að notast við mikið efni af vefnum s.s. greinar, myndskreið o.fl. Stiklur eru hugsaðar sem hagnýt námskreið þar sem þátttakendur vinna verkefni og gera áætlanir um hvernig þeir geti best notað námsefni og hugmyndir í eigin starfi. Að því leyti eru þær meira eins og leiðsögn með fræðilegu ívafi heldur en hefðbundið nám. Að sama skapi mætti nýta aðferðafræði Peoples 1st við þróun námsefnis, bæði í bóknámi og verklegri þjálfun. People 1st eru til að mynda með sérstakt námsefni ætlað fyrir starfsþjálfara og sérhæfða leiðbeinendur í starfsþjálfun. Að sama skapi mætti nýta raunfærnimatið sem verkfæri í þjálfun starfsþjálfara, þ.e. að kenna þyrfti

¹⁰ <http://idan.is/raunfaernimat>

leiðbeinendum að nota raunfærnimatið í starfi og við þjálfun starfsmanna. Gera má ráð fyrir að með því að nýta það besta sem þegar er til væri hægt að þróa námsefni sem væri hagnýtt og sniðið að námi leiðbeinenda í verslunarþjálfun.

5.1.4 Skipulag náms

Skýrsluhöfundar leggja til að leiðbeinendanámið verði í meginráttum tvískipt; Bóknám og verknám. Skipulag bóknámsins yrði sambland af fjarnámi og staðnámi, þ.e. staðnám sem fram fer í húsnæði Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins og fjarnámið í formi fyrirlestra sem sendir verða út á Netinu frá Háskólanum á Bifröst. Verknámið verður einnig í umsjón Háskólans á Bifröst og fer fram á vinnustað nemanda í samvinnu við yfirmann verslunar.

Áhersla verður lögð á kennslufræði í bóklegum hluta námsins. Náminu verður skipt upp í áfanga þar sem hver áfangi er sjálfstæð heild. Í verknáminu verður lögð áhersla á raunhæf verkefni í starfsþjálfun verslunar. Sérstök námsferilsbók fylgir nemandanum í gengum námið þar sem verklegir þættir námsins eru settir fram. Framvinda námsins er skráð jafnóðum í bókina til staðfestingar því að nemandi hafi lokið verklegum þáttum og uppfyllt tilskildar kröfur námsins. Náminu lýkur með viðurkenndum réttindum sem leiðbeinandi í verslunarþjálfun, þ.e. réttindi sem sambærileg eru meistarábréfi í löggildum iðngreinum. Nánar verður rætt um innihald námsins hér að neðan.

Kennslufræði

Gert er ráð fyrir því að nemendur hafi þegar öðlast ítarlega þekkingu og reynslu af verslunarstörfum þegar þeir hefja nám fyrir leiðbeinendur í verslunum. Aðaláherslan verður á kennslufræði í bóklegum hluta námsins. Markmiðið er að nemendur nái tókum á kennslufræði fyrir markhópinn, þ.e. starfsmenn verslana. Tilgangur námsins er að kenna þeim að miðla þekkingu sinni áfram til annarra starfsmanna og þjálfara starfsmenn svo þeir öðlist tilskilda þekkingu og hæfni í vinnu. Lagt er til að bóknámið verði í umsjón Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, og verði í nánú samstarfi við Háskólann á Bifröst. Við kennslu verður notast við Stiklur, sem er námsefni í kennslufræði sniðið að fullorðinsfræðslu. Einnig fá nemendur kynningu á raunfærnimati og þeim verður kennt að nota það sem verkfæri til að meta starfsmenn í starfsþjálfun. Eftir yfirferð með aðilum frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins þóttu 10 stiklur af 17 eiga sérstaklega vel við hvað varðar þjálfun fyrir leiðbeinendur í

verslunum. Það mætti aðlaga nánar hverja Stiklu að umhverfi verslunarfélks til að gera námið markvissara.

Verknám

Gert er ráð fyrir að verklegi hluti námsins verði í formi raunhæfra æfinga á vinnustað, en þar fá nemendur tækifæri til að spreyta sig á starfsþjálfun og nýta kennslufræðina í starfi. Háskólinn á Bifröst hefði yfirumsjón með þessum hluta námsins. Aðallega yrði stuðst við aðferðafræði Peoples 1st og námskrá Diplómanáms í verslunarstjórnun við kennslu og innihald námsefnis auk þess sem höfð verður til hliðsjónar verkþjálfun samkvæmt námsskrá í verslunarfræðum fyrir framhaldsskóla. Þá er gert ráð fyrir að farið verði dýpra í þá þætti Diplómanáms í verslunarstjórnun sem varðar verklega þætti á borð við Kaupmennsku. Eins verða lögð fyrir verkefni eins og þarfagreining á námsþörf verslunarfélks, auk áætlunargerðar, skipulags starfsþjálfunar o.s.frv. Markmiðið er að þjálfar verslunarstjóra í því hvernig á að nýta kennslufræðina, námsefni, setja saman árangursrík námskeið til þjálfunar starfsmanna og framkvæma starfsþjálfunina.

Einnig yrði bætt við þáttum í starfsþjálfun eins og útliti og skipulagi verslunar auk vörubekkingar. Nemendur fá þjálfun í að kenna starfsmönnum að skipuleggja verslun útlitslega út frá þörfum neytenda, allt eftir tegund verslunar. Eins læra þeir að kenna og þjálfar starfsmenn í framstillingu á vörum. Að lokum er ætlast til að þeir geti frætt starfsmenn um vörubekkingu og geti þjálfað upp færni hjá starfsmönnum til að afla sér upplýsingar um innihald vara, virkni o.fl.

Verkefni nemenda á vinnustað gætu t.d. miðast við að þjálfar nýja starfsmenn í þáttum sem leiðbeinendur nota við kennslu á vinnustöðum. Eftirtaldir þættir eru byggðir m.a. á vinnustaðanámi úr námskrá fyrir starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum:

- Sala, þjónusta og afgreiðsla
- Verklag á sjóðsvélar og við uppgjör
- Neytenda- og vöruskilareglur
- Upplýsingarkerfi og birgðastjórnun
- Þekkt og óþekkt rýrnun
- Draga úr og koma í veg fyrir rýrnun og þjófnað

Að námi loknu þurfa leiðbeinendur að geta metið starfmenn í verslun á þremur færnisviðum. Eftirfarandi færnisvið eru byggð á færnisviðum úr verslunarfagnámi og raunfærnimati¹¹:

Verslunarfærni

- hugmyndafræði í verslun
- viðskiptavinurinn
- vinnubrögð og verklag
- vinnustaðurinn, útlitshönnun og skipulagning verslunar
- vörubekking og framsetning vöru
- fjármál og hagnýtar raungreinar

Persónuleg færni

- sjálfsþekking og námstækni
- sveigjanleiki og samvinna
- siðfræði

Almenn færni

- tjáning og framkoma
- fagmennska og upplýsingaleikni
- verslunarreikningur

Lagt er til að matsþættir verði þrepaskiptir og skiptist í 3 stig samkvæmt aðferðafræði Peoples 1st. Matsþættir í hverju stigi eru byggðir á ofangreindum færnisviðum:

- **Stig 1** - Þjálfun í störf afgreiðslu- og sölu- og þjónustufulltrúa
- **Stig 2** - Þjálfun í útlitshönnun og framsetningu í verslun og búðarglugga, þjálfun í lagerhaldi auk annarra sérhæfðra starfa eins og snyrtiráðgjafi o.s.frv.
- **Stig 3** - Þjálfun í sérhæfðari verslunarstörf svo sem viðskiptastjóri, sölu- og vörumerkjastjóri, stílisti, sölustjóri, deildar- og verslunarstjóri¹²

¹¹ Byggist á raunfærnimatinu og verslunarfagnámi

¹² www.Peoples1st.co.uk

5.1.5 Áfangalýsingar

Hér á eftir fara tillögur skýrsluhöfunda að áföngum námsins. Námið samanstendur af 10 áföngum úr Stiklum¹³, en saman mynda þeir eina heild þar sem farið er yfir lykilatriðin í árangursríku fræðslustarfi fyrir almenna verslunarstarfsmenn.

Eftirtaldir áfangar í kennslufræði eru:

- *Fræðslustarfsmaðurinn og kröfurnar í nútíma samfélagi*
- *Fullorðnir nemendur og forsendur þeirra*
- *Undirbúningur, skipulag og hönnun náms fyrir fullorðna*
- *Skipulag og hönnun námsgagna*
- *Verkkennsla/starfsþjálfun*
- *Kynningartækni, framsetning og framkoma*
- *Fjölbreytilegar matsaðferðir í fullorðinsfræðslu*
- *Úrræði vegna læsisvanda í námi fullorðinna.*
- *Gerð námslýsinga fyrir þrepaskipt nám í framhaldsfræðslu*
- *Smiðjuþjálfun*

5.1.6 Námsmat

Tilgangur námsmats er að kanna að hve miklu leyti nemandi hefur náð markmiðum námsins sem sett eru í viðkomandi áföngum. Kennarar eru hvattir til þess að meta nám nemenda með fjölbreytilegum hætti og gefa umsagnir. Umfang námsmats skal að jafnaði vera í samræmi við kennslu í viðkomandi áfanga. Í kennslunni eru margir möguleikar á því að kanna og meta námsárangur og getu nemenda. Dæmi um möguleika á útfærslu námsmats eru verkefni af ýmsu tagi sem nemendur leysa í heimavinnu, staðnámi og á vinnustað. Einnig má nefna skrifleg eða verkleg próf sem lögð eru fyrir nemendur. Æskilegt er að kennarar og tilsjónarmenn nýti ýmsa möguleika á framsetningu námsmats. Að loknu námi fær nemandi prófskírteini og viðurkenningu þess efnis að hann hafi lokið náminu og öðlast tilskilin réttindi.

¹³ Fræðslumiðstöð atvinnulífins, Stiklur

Námsmarkmið

Markmið náms fyrir leiðbeinendur í verslunum er að veita nemendum færni í að sjá um alhliða þjálfun starfsmanna á vinnustað. Færnikröfur eru byggðar á Stiklum og Peoples 1st. Nemendur ættu að hafa færni í eftirtöldum þáttum að loknu námi:

- Þekkja mismunandi aðferðafræði í kennslufræði og gæðakröfur til fræðsluaðila í fullorðinsfræðslu.
- Skilja og meta þarfir í fullorðinsfræðslu og geta skilgreint hlutverk þeirra á síbreytilegum tímum.
- Færni í að skoða tengsl náms og starfs og hagnýtar leiðir náms sem nýtist best í starfi. Útbúa fræðsluáætlanir og setja markmið fyrir starfsþjálfun með tilliti til hagnýtni þess í starfi
- Þekkja tækni og aðferðir við að byggja upp fjölbreytt og gagnlegt námsefni fyrir starfsþjálfun á nýliðum og eldri starfsmönnum.
- Geta nýtt ýmsar árangursríkar aðferðir í námi, kennslu og mati á árangri
- Þjálfunarfærni, færni í að byggja upp starfsþjálfun. Hafa færni í því að aðlaga þjálfun að mismunandi fólki með mismunandi námsþarfir
- Sýna fram á færni í kynningartækni, framsetningu og framkomu. Færni í sérhæfðri samskiptahæfni í starfsþjálfun
- Kynna námsefni rétt, tímastjórnun þjálfunarinnar og tryggja tilskilda þekkingu og skilning nemenda að þjálfun loknu
- Geta kennt og stýrt stórum hóp í starfsþjálfun. Færni í hvatningu og að tryggja þátttöku starfsmanna. Færni í að stuðla að virkri hugsun, hugmyndaauðgi og gagnrýna hugsun starfsmanna í þjálfun
- Geti greint og metið námsþörf og hæfni starfsmanna í verslun með fjölbreyttum matsaðferðum. Færni í að meta skilning og hæfni með raunfærnimat
- Færni í að hanna og útbúa þrepaskipt nám í framhaldsfræðslu

5.2 Staða nema að loknu námi

Námi fyrir leiðbeinendur í verslunum er ætlað að mæta þörfum atvinnulífsins fyrir viðurkennda leiðbeinendur í verslunargeiranum. Það er ljóst að námið svarar tilteknum þörfum atvinnulífsins sbr. niðurstöður skýrslunnar *Úrbætur í starfsþjálfun*

verslunarfólks. Jafnframt er þess vænst að staða þeirra sem sækja námið styrkist innan fyrirtækjanna sem þeir starfa hjá, að þeir verði eftirsóttir starfskraftar og verðmætir. Niðurstöður nýlegrar skýrslu Rannsóknaseturs verslunarinnar skýtur stoðum undir þá kenningu. Kannaður var ávinningur starfsmenntunar fyrir verslun og ferðapjónustu og voru helstu niðurstöður þeirrar rannsóknar að nærri helmingur þeirra starfsmanna sem hafa sótt sér starfsmenntun hefur hlotið stöðuhækkun, launahækkun og aukinn starfsframa í kjölfarið. Þá taldi mikill meirihluti starfsnámið hafa aukið ánægju sína af starfinu, aukið sjálfstraust og leitt til aukinnar færni í starfi. Þá var ávinningur fyrirtækja sem sendu starfsmenn sína í starfsnám einnig áhugaverður þar sem það er talið m.a. draga úr starfsmannaveltu auk þess sem starfsmenn skila betri og faglegri þjónustu eftir starfsnám.¹⁴

5.2.1 Starf leiðbeinanda í verslunarþjálfun

Starfskröfur starfsþjálfara eiga vera í samræmi við námsmarkið náms fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun. Til að mynda gætu leiðbeinendur starfað bæði hjá verslunardeðjum eða ákveðnum hagsmunaaðilum sem bjóða upp á fræðslu til verslana. Hugmyndir hafa verið um að stærri verslunardeðjur gætu ráðið inn til sín eigin starfsþjálfara sem hefðu yfirumsjón með allri starfsþjálfun inna veggja fyrirtækisins. Hins vegar gætu minni verslanir leitað eftir aðstoð starfsþjálfara sem staðsettir væru t.d. inna stéttafélaga, VR og jafnvel símenntunarstöðvum, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og sambærilegum aðilum og Iðan fræðslusetur. Starfsþjálfun gæti t.d. farið fram með eftirfarandi hætti; Einstaka verslanir óska eftir starfsþjálfara til að koma í viðkomandi verslun reglulega til að sinna þjálfun og eftirlit með framgöngu og árangri starfsmanna. Stærri verslunardeðjur gætu ráðið slíkan aðila til sín til að sinna allri starfsþjálfun inna verslana þeirra. Hlutverk starfsþjálfara væri að sjá til þess að starfsmenn næðu góðum tókum á nauðsynlegum verklegum þáttum samkvæmt skilgreiningu námskrá. Með þessum hætti gætu viðurkenndir starfsþjálfar nýst í öllu starfsnámi fyrir verslunarfólk á öllum skólastigum.

¹⁴ Ávinningur starfsnáms fyrir verslun og þjónustu. Rannsóknasetur verslunarinnar (2013). Bls. 4-5.

Kröfur sem gerðar yrðu til starfsþjálfunar væru.¹⁵

- *Fagþekking á verslunarstarfinu, sbr. fagþekking iðnmeistara í tiltekinni iðngrein*
- *Færni í tækni og aðferðum í kennslufræðum og starfsþjálfun*
- *Færni í að útbúa viðeigandi námeðni til starfsþjálfunar*
- *Færni í að útbúa fræðsluáætlanir*
- *Góð þekking á framboði formlegs og óformlegs starfsnáms fyrir verslunarfólk, m.a. innanhússfræðslu verslana*
- *Færni í að meta námsþörf starfsmanna fyrir þjálfun og hæfni þeirra eftir þjálfun*
- *Færni í kynningartækni, framsetningu og framkomu.*

5.3 Fyrirkomulag náms

Lagt er til að nám fyrir leiðbeinendur í verslunum verði gert að sjálfstæðum hluta Diplómanáms í verslunarstjórnun við Háskólann á Bifröst sem er 3ja anna starfstengt fjarnám. Með sjálfstæðum hluta er átt við að þeir sem þegar hafa lokið diplómanáminu og uppfylla inntökuskilyrði skv. kafla 5.1.2 geti sótt leiðbeinendahlutann sérstaklega.

5.3.1 Námsamningar

Í flestum tilvikum er gerð krafa um að áður en nám geti hafist verði að liggja fyrir námssamningur milli nemandans og þeirrar verslunar þar sem nemandi starfar. Umsjón með slíkum námssamningum er yfirleitt í höndum fræðslumiðstöðva eftirfarandi atvinnugreina. Sem dæmi mætti nefna Iðan fræðslusetur, en fræðslusetrið hefur umsjón með námssamningum fyrir iðn- og ferðaþjónustugreinar. Þetta er fyrirkomulag sem hægt væri að byggja á í verslunargreinum. Vænlegast væri að umsjón námssamninga væri í höndum aðila sem hefur reynslu af slíkri þjónustu. Lagt er til að Fræðslusetur eins og t.d Iðan eða sambærilegur aðili taki að sér umsjón með námssamningum nemenda í starfsnámi verslunargreina.

¹⁵ Starfskröfur leiðbeinenda byggjast á færnikröfum að loknu námi í Stiklum og Peoples 1st

Staðsetning náms

Eins og áður hefur komið fram þá hafa á síðastliðin 10 ár eða svo verið gerðar margar tilraunir við að koma á laggirnar ýmsum tegundum starfsnáms fyrir verslunarfólk. Þrátt fyrir góðan vilja og farsælt samstarf við yfirvöld menntamála, fulltrúa vinnuveitenda og launþegasamtaka verslunarfólks hefur mikið af þessu námi ekki náð fótfestu. Það er því mikilvægt að vanda val á þeim aðila sem tekur að sér umsjón með náminu. Ein af grundvallarkröfum sem gera þarf til þess aðila er því að hann hafi sýnt fram á árangur í námi fyrir markhópin og/eða atvinnugreinina sem hér um ræðir. Eins þarf að gera kröfu um að fræðsluaðilinn geti þróað námið frekar og sjái sér hag í því að bæta því við núverandi námsframboð.

Rætt hefur verið við forsvarsmenn Háskólans á Bifröst og Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins um umsjón með náminu og hafa báðir aðilar sýnt því áhuga. Hlutverk þessara aðila eru misjöfn en báðir njóta þeir virðingar í samfélaginu, hver á sínu sviði, Bifröst sem fræðslustofnun í nánnum tengslum við atvinnulífið. Fræðslumiðstöðin veitir markhópum sínum tækifæri til að afla sér menntunar og bæta stöðu sína á vinnumarkaði með tilboðum um nám, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat hjá viðurkenndum fræðsluaðilum í framhaldsfræðslu.

Háskólinn á Bifröst hefur í 95 ára sögu sinni verið nátengdur menntun verslunarfólks. Þá hefur skólinn um nokkurra ára skeið boðið upp á Diplómanám í verslunarstjórnun en námið hlaut Starfsmenntaverðlaunin árið 2004 í flokki skóla og fagaðila. Nú þegar hafa um 200 nemendur útskrifast úr diplómanámi í verslunarstjórnun. Skólinn hefur mikla reynslu af því að aðlaga nám að fjölbreyttum þörfum atvinnulífsins, m.a. með því að bjóða upp á blöndu af fjarnámi og staðnámi. Auk háskólaþorpsins á Bifröst er skólinn með aðstöðu í miðbæ Reykjavíkur.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins var stofnuð með það hlutverk að leiðarljósi að vera samstarfsvettvangur samtaka launþega, - atvinnurekenda og opinberra aðila um fullorðins- og starfsmenntun á íslenskum vinnumarkaði. Markmiðið er að veita starfsmönnum, sem ekki hafa lokið prófi frá framhaldsskóla, tækifæri til að afla sér menntunar eða bæta stöðu sína á vinnumarkaði

Á grundvelli greiningarinnar hér að framan er það tillaga skýrsluhöfunda að verkefnið verði unnið í samvinnu Háskólans á Bifröst og Fræðslumiðstöðvar

atvinnulífsins. Þessar stofnanir hefðu þá yfirumsjón með námi fyrir leiðbeinendur í verslunarþjálfun.

5.4 Fjármögnun náms

Hvað varðar fjármögnun námsins telja skýrsluhöfundar að fyrst og fremst ættu menntayfirvöld og ríkið að standa straum af kostnaði námsins. Einnig eru til fordæmi þess að hagsmunaaðilar og sjóðir hafi komið að fjármögnun á slíku námi. Það var því jafnframt leitað til Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks um aðkomu sjóðsins að fjármögnun námsins. Verkefnastjóri sjóðsins taldi námið falla vel að markmiðum sjóðsins án þess að ákvarðanir um aðkomu sjóðsins hafi verið teknar.

Sem dæmi þá stendur ríkið straum af kostnaði við iðnnám og fellur það undir lög um framhaldsskóla nr. 92/2008. Námi fyrir leiðbeinendur í verslunum hefur verið líkt við meistaranám í iðngreinum. Þannig sé verslunarfagnám og annað nám á framhaldsskólastigi fyrir verðandi verslunarfólk borið saman við iðnnám. ÍÐAN fræðslusetur og menntamálaráðuneytið hafa gert með sér samning um umsýslu sveinsprófa. Þar kemur fram að ÍÐAN hafi samráð við hlutaðeigandi sveinsprófsnefnd og starfsgreinaráð um verkefnið og fylgir reglugerð nr. 698/2009 um sveinspróf sem og reglum ráðuneytis um uppbyggingu og tilhögun sveinsprófa¹⁶.

Samkvæmt greiningu Hagstofu Íslands á starfsstéttum hér á landi frá árinu 2011 eru um 36.800 manns sem starfa við verslun og þjónustu á Íslandi eða 22% vinnumarkaðarins. Þannig tilheyra álíka margir þessum starfstéttum og iðnaðarmönnum (12%), véla- og vélgæslufólki (5%) og bændum og fiskimönnum (5%) til samans.¹⁷ Í ljósi framanritaðs verður því að teljast eðlileg krafa að ríkið komi að fjármögnun námsins.

¹⁶ <http://idan.is/sveinsprof/log-og-reglugerdir>

¹⁷ <http://hagstofa.is/Hagtolar/Laun,-tekjur-og-vinnumarkadur/Vinnumarkadur>

6 Lokaorð

Tillögunum sem settar eru fram í þessari skýrslu er ætlað að auka fagmennsku í verslunarstörfum og gæði þeirrar þjónustu sem veitt er í verslunum. Með aukinni fagmennsku er enn fremur stuðlað að hagræðingu og skilvirkni í rekstri verslana. Markmiðið snýr því jafnt að starfsmönnum, eigendum verslana og viðskiptavinum. Allir njóta ávinningsins.

Grunnurinn að góðri starfsmenntun er að þeir sem annast kennsluna hafi til þess kunnáttu og hafi hlotið þjálfun í því tiltekna hlutverki. Ef vel tekst til við þjálfun á leiðbeinendum í verslunum mun námið njóta meiri virðingar og viðurkenningar en nú er. Líklegt er að ef grunnurinn er traustur aukist eftirsókn í verslunartengt starfsnám og það fái fastari sess í skólakerfi landsins. Starfsnám í verslunargreinum nýtur ekki sömu viðurkenningar og löggiltar iðngreinar, þó full ástæða sé til að svo sé.

Rannsóknin sem hér er kynnt var gerð með það að leiðarljósi að hún væri mikilvægt skref í því að færa starfsnám í verslunargreinum skrefi nær því að verslunarnám fái sama sess í starfsnámi eins og hinar löggiltu iðngreinar þannig að nemendur njóti góðs af náminu í aukinni hæfni og bættum starfskjörum. Niðurstöðum þessarar skýrslu verður komið á framfæri við hlutaðeigandi fræðsluaðila og hagsmunaaðila í greininni. Lagt er til við þessa aðila að niðurstöðum verði komið í framkvæmd og unnið að frekari útfærslu tillagnanna.

Heimildaskrá

- Apprenticeship. (e.d.). *National Apprenticeship Service*. Sótt 26. maí 2013 af <http://www.apprenticeships.org.uk/About-Us/National-Apprenticeship-Service.aspx>
- Emil B. Karlsson. (2003). *Öfugar áherslur í starfsnámi*. Samtök verslunar- og þjónustu. Sótt 20. maí 2013 af: http://www.svth.is/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,91
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (2007). *Verslunarfagnám – Námskrá*. (2. útgáfa). Sótt af http://frae.is/files/verslunarfagnam07_2041743970.pdf
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (e.d.). *Kennslufræði: Stiklur*. Sótt 12. desember 2012 af <http://frae.is/stiklur/>
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (e.d.). *Raunfærnimat*. Sótt 20. febrúar 2013 af <http://frae.is/raunfaernimat/>
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (2012). *Gátt-Ársrit*. Sótt 27. maí 2013 http://frae.is/files/Gatt_2012_075-078_web_659438093.pdf
- Hagstofa Íslands. (e.d.). *Talnaefni: 3. Laun tekjur og vinnumarkaður: Vinnumarkaður*. Sótt 15. febrúar 2013 af <http://hagstofa.is/Hagtolur/Laun,-tekjur-og-vinnumarkadur/Vinnumarkadur>
- Háskólinn á Bifröst. (e.d.). *Námsleiðir: Símenntun Háskólans á Bifröst: Diplómanám í verslunarstjórnun*. Sótt af <http://bifrost.is/islenska/namsleidir/simenntun-haskolans-a-bifrost/diplomanam-i-verslunarstjornun-fjarnam/>
- Iðan fræðslusetur. (e.d.). *Raunfærnimat*. Sótt 20. febrúar 2013 af <http://idan.is/raunfaernimat>
- Iðan fræðslusetur. (e.d.). *Námssamningar*. Sótt 29. maí 2013 af <http://idan.is/namssamningar>
- Iðan fræðslusetur. (e.d.). *Sveinspróf*. Sótt 29. maí 2013 af <http://idan.is/sveinsprof/log-og-reglugerdir>

- Menntamálaráðuneytið. (2007). *Aðalnámskrá framhaldsskóla: starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum, þjónustugreinar, grunnnám, skrifstofubraut, verslunarbraut*, Menntamálaráðuneytið, 2007.
- Peoples 1st. (e.d.) *Become a licensed trainer*. Sótt 25. maí 2013 af <http://www.peoples1sttraining.co.uk/programmes/become-a-licensed-trainer>
- Peoples 1st. (e.d.). *News: People 1st to acquire National Skills Academy for Retail and Standards Setting Body for Retail*. Sótt 25. maí 2013 af <http://www.peoples1st.co.uk/news/latest-news/people-1st-to-acquire-national-skills-academy-for-retail-and-standards-setting-body-for-retail>
- Peoples 1st (e.d.). *Retail apprenticeships*. Sótt 25. maí 2013 af <http://www.peoples1st.co.uk/retail-apprenticeships>
- Peoples 1st (e.d.). *Train the trainers*. Sótt 25. maí 2013 af <http://www.peoples1sttraining.co.uk/programmes/train-the-trainer>
- Rannsóknasetur verslunarinnar. (2012). *Úrbætur í starfsþjálfun verslunarfólks*. Sótt af http://rsv.is/Files/Skra_0056475.pdf
- Rannsóknasetur verslunarinnar. (2013). *Ávinningur starfsnáms fyrir verslun og þjónustu*. (ISBN: 978-9935-9093-5-0) Sótt af http://rsv.is/Files/Skra_0061382.pdf Rannsóknasetur verslunarinnar (2013). Bls. 4-5.
- Símey. (e.d.). *Raunfærnimat*. Sótt 26. maí 2013 af <http://www.simey.is/is/raunfaernimat/verslun-og-thjonusta>
- Starfsmenntasjóður verslunar- og skrifstofufólks (e.d.). *Starfsreglur*. Sótt 20. mars 2013 af Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks (<http://www.starfsmennt.is/starfsreglur/>)



**RANNSÓKNASETUR
VERSLUNARINNAR**

Háskólinn á Bifröst • 311 Borgarnesi • Sími 433 3000 • www.rsv.bifrost.is