

# **KUTSESTANDARD**

---

---

12-09062011-4.48/4s EKR tase 5

## **VEOKORRALDAJA IV**

---

---

### **TRANSPORDI JA LOGISTIKA KUTSENÕUKOGU**

ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

## EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid veokorraldaja IV kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Ain Tulvi	Eesti Logistikaühing, Schenker-BTL AS
Jüri Laving	Tallinna Tehnikaülikool
Vallo Arumäe	Eesti Ekspedeerijate Assotsiatsioon
Enn Edussaar	Eesti Transpordi ja Teede Ühing
Illimas Paul	Eesti Logistikaühing
Enno Lend	Eesti Logistikaühing, Tallinna Tehnikakõrgkool

Ajavahemikus 28 aprill – 12 mai 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuete (näyttötutkintojen kuvaukset)

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva veokorraldaja IV kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 10. detsembril 2008. a Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu otsusega nr 23 kinnitatud veokorraldaja IV kutsestandard.

Käesolev veokorraldaja IV kutsestandard on kinnitatud 09. juunil 2011. a Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu otsusega nr 7.

Käesolev veokorraldaja IV kutsestandard on suhestatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku<sup>1</sup> 5 tasemega Kutsekoja juhatusel liikme 02. novembri 2010 korraldusega nr 15.

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

---

<sup>1</sup> EKR- Eesti kvalifikatsiooniraamistik. Tasemekirjeldused vt Kutseseadus lisa 1

## 1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub veokorraldus veonduse, laonduse ja side valdkonda, kood I.

Ametite Klassifikaatori<sup>3</sup> järgi kuulub veokorraldaja 4. pearühma “Ametnikud”, kood 4133.

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Veokorraldaja IV
Inglise keeles:	Freight Forwarder IV
Vene keeles:	Экспедитор IV
Soome keeles:	Huolitsija IV

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Veokorraldaja organiseerib siseriiklikke ja/või rahvusvahelisi vedusid.

Tema ülesandeks on veotellimuste vastuvõtmine, veodokumentide vormistamine, veolepingute sõlmimine, veokulude arvestamine ja optimaalsete veovariantide leidmine. Veokorraldaja tagab saadetiste, dokumentatsiooni ja info sujuva liikumise saatjalt tellijani.

Veokorraldaja töö eeldab head võõrkeelte oskust, suhtlemisoskust, organiseerimisvõimet, korrektsust ja täpsust, loogilist mõtlemist, iseseisvat ja kiiret otsustamisvõimet, analüüsivõimet, pinge- ja stressitaluvust.

Soovitav haridustase kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on rakenduskõrgharidus.

See kutsestandard on aluseks rakenduskõrghariduse õppekava koostamisele.

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised

#### 5.1.1 Majandus – algtase

- 1) majandusalased põhimõisted
- 2) ettevõtluse põhialused
- 3) Euroopa Liidu ja teiste majandusühenduste väliskaubandus
- 4) Eesti väliskaubandus

#### 5.1.2 Raamatupidamine – algtase

#### 5.1.3 Tööõigus – algtase

<sup>2</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>3</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

- 5.1.4 Marketingi alused – algtase
- 5.1.5 Juhtimine – algtase
- 5.1.6 Töökeskkonna ohutus
- 5.1.7 Keeleoskus: (vt lisa C)
  - 1) eesti keel – C1
  - 2) vähemalt 2 võõrkeelt – B1
- 5.1.8 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4 ja AO7 (vt lisa D)

## 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Logistika alused
  - 1) logistika põhimõisted, terminoloogia
  - 2) logistika ajalugu
  - 3) logistika tähtsus ettevõtte arengus
  - 4) tarneahelad
  - 5) transpordilogistika olemus ja ülesanded
  - 6) informatsioonilogistika, infosüsteemid, telemaatika
  - 7) laod, ladude määratlus, liigid ja funktsioonid
  - 8) laooperatsioonide lühike iseloomustus
- 5.2.2 Ekspedeerimine
  - 1) ekspedeerimisettevõtete ülesanded
  - 2) veokorralduse ajalugu ja areng
  - 3) erialaorganisatsioonid
  - 4) Eesti Ekspedeerijate Assotsiatsiooni üldtingimused
  - 5) Ekspedeerimine võlaõigusseaduses
  - 6) osapoolte kohustused ja ülesanded veokorralduse protsessis
  - 7) lepingud
  - 8) transpordiökonomika
    - a) transpordiviisi ja transpordivahendi valik
    - b) optimaalsete veomarsruutide leidmine
    - c) transpordi tariifid ja nende kasutamine
- 5.2.3 Rahvusvahelised veod
  - 1) mereveod
    - a) mereveod: mõisted ja regulatsioonid
    - b) laevatüübid ja veoühikud
    - c) kaubasadam ja selle funktsioonid
    - d) rahvusvahelised mereveodokumendid
    - e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
  - 2) maanteeveod
    - a) maanteevedude alased mõisted ja regulatsioonid
    - b) transpordivahendid ja veoühikud
    - c) koormate koostamise põhimõtted
    - d) rahvusvahelise maanteeveo dokumendid
    - e) rahvusvahelised veo- ja liiklemisload
    - f) veokijuhtide tööajarezhiim
    - g) piirangud transpordivahenditele
    - h) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
  - 3) raudteeveod
    - a) raudteevedude alased mõisted ja regulatsioonid
    - b) vagunitüübid ja rööpmevahede erinevus
    - c) raudteeveo dokumendid
    - d) veomarsruudid

- e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 4) lennuveod
  - a) lennuvedude alased mõisted ja regulatsioonid
  - b) kaubaveoks kasutatavate lennukite tüübid ja veoühikud
  - c) rahvusvahelise lennuveo dokumendid
  - d) regulaar- ja charterlennud
  - e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 5) multimodaalne transport
  - a) multimodaalse transpordi alased mõisted ja regulatsioonid
  - b) multimodaalse transpordi terminaalid
  - c) multimodaalse transpordi veoühikud
- 6) kuller- ja postiveod
  - a) veoteenuste ja saadetiste klassifitseerimine
  - b) saadetiste kulgemine ja jälgimine
  - c) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 5.2.4 Ohtlike ainete veod
  - 1) rahvusvahelised ohtlike ainete veoeskirjad maanteevedudel, merevedudel, raudteevedudel ja lennuvedudel
  - 2) ohtlike ainete klassifitseerimine
  - 3) hoiatusmärgid ja pakendamiseeskirjad
  - 4) ohtlike ainete veodokumendid
  - 5) vastutus ohtlike ainete veol
- 5.2.5 Kiirestiriknevate kaupade veod
  - 1) kiirestiriknevate kaupade rahvusvaheline kokkulepe (ATP)
  - 2) veovahendid
  - 3) nõuded kiirestiriknevate kaupade veol
- 5.2.6 Suuremõõtmeliste ja/või raskekaaluliste veoste vedu
  - 1) suuremõõtmelise ja/või raskekaalulise autoveo eeskiri
  - 2) kasutatav veerem
  - 3) vajaliku load
  - 4) nõuded veo läbiviimisel
- 5.2.7 Tarneklauslid
  - 1) rahvusvahelise kaubanduse tarneklauslid
  - 2) Incoterms 2000, Combiterms 2000
- 5.2.8 Osapoolte vastutus ja riskide maandamine
  - 1) osapoolte vastutus
  - 2) kindlustuslepingud
  - 3) kahjujuhtumite käsitlemine
- 5.2.9 Väliskaubandus
  - 1) Eesti tolli struktuur ja -seadusandlus
  - 2) tolliprotseduurid
  - 3) tollisoodustused ja -piirangud
  - 4) väliskaubanduses kasutatavad makseviisid
- 5.2.8 Kvaliteedisüsteemid
  - 1) erinevad kvaliteedistandardid ja nende struktuurid
  - 2) kvaliteedistandardite kasutamine veokorralduses
- 5.2.9 Keskkonnakaitse transpordi alal
  - 1) keskkonnakaitse areng
  - 2) keskkonnasäästlik vedude korraldamine
- 5.2.10 Klienditeenindus (vt lisa E)

## 6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

## Lisa B

### **KUTSEOSKUSNÕUDED**

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Eriioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

### **KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.



**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**
**Lisa C**

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
<b>MÕISTMINE</b>	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljahäldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	<b>KUULAMINE</b>
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, töopakumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hобid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja lodusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha lodusalt ja spontaan-selt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainet laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada lodusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala**

## ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Lisa D

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

### AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

### AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

### AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

### AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

## Lisa D

### **AO5 ANDMEBAASID**

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

### **AO6 ESITLUS**

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

### **AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON**

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

## Lisa E

### **KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED**

1. Teeninduse mõiste ja olemus
2. Teenindamiseks vajalik mõttekultuur
3. Klienditeenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning viisid nende arendamiseks
4. Teeninduse korraldamine
5. Erinevaid suhtlemistehnikad: verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
6. Hääletehnika: oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
7. Konfliktidega toimetulek ning probleemide lahendamine
8. Kaebuste ja pretensioonide käsitlemine
9. Klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma)mulje loomine
10. Positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimine
11. Erivajadustega klientide teenindamine: puuetega inimesed, vanurid, lapsed
12. Erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
13. Paindlik ja iseseisev tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides
14. Viisakusreeglid ja kutse-eeetika põhitõed
15. Vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest