

MÜÜGIASSISTENT III

Sales Assistant III

EESSÕNA

Müügiassistent III kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud kaubanduse töörühm koosseisus:

| | |
|------------------|---|
| Juhan Pihlap | Kaupmeeste Liit |
| Ene Pukk | ETK Maksimarket AS |
| Aleksandra Stern | AS Baltazar Trading |
| Tiit Kangru | Türi Kõrgem Põllumajanduskool |
| Anu Kose | Tartu Tööstuskool |
| Ülle Parbo | Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus |

Ajavahemikus 25. oktoober – 8. november 1999 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid kaheksateistkümne ettevõtte esindajad.

Müügiassistent III kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Müügiassistent III kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 1999 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

- fikseerida nõuete kogum töötaja oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgmisi termineid alljärgnevas tähenduses.

Kutsestandard – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – puudub nõue kutsealastele teadmistele ja oskustele; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega ja vastutus selles ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erinevate tööülesannetega ja vastutus nende eest; eeldatav koostöövõime meeskonnas.

III tase – kutsealane küpsus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutsekvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised konkreetse kutsekvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

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

Lisaoskused ja -teadmised – mittekohustuslikud nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi.

Isikuomadused – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja -võimetele.

Konkreetsete oskuste ja teadmiste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; laia hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

3 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

Müügiassistent III

Inglise keeles: Sales Assistant III

Soome keeles: myyntiassistentti III

Vene keeles: ассистент торговли, ассистент продажи III

5 KUTSEKIRJELDUS

Müügiassistendi kutse kuulub Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatori (EMTAK) järgi hulgimüügi ja vahenduskaubanduse (kood 51) ning jaemüügi (kood 52) valdkonda. Kuna müügitegevus on tihedalt seotud erinevate tegevusaladega, leiab müügiassistendi kutse laialdast rakendust paljudes valdkondades.

Rahvusvahelise ametite klassifikaatori (ISCO) järgi kuulub müügiassistendi kutse keskastme spetsialistide pearühma koodiga 3415.

Müügiassistent töötab ettevõttes müügijuhi abina.

Müügiassistent loob, hoiab ja arendab suhteid klientidega, kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid. Ta nõustab kliente, võtab vastu tellimusi ning edastab need vastavale müügiüksusele; vormistab pakkumis- ja ostu-müügidokumente ning sõlmib klientidega lepinguid talle antud volituste piires. Ta osaleb messidel ning teistel reklaamiüritustel.

Müügiassistent peab tundma tooteid ja teenuseid ning logistika põhialuseid.

Ta peab lahendama iseseisvalt töös tekkinud probleemid ning vastutama müügiüksuse töö ning ressursside jagamise eest.

Tööga toimetuleku eelduseks on distsiplineeritus, vastutus- ja otsustusvõime ning koostöövalmidus. Töö klientidega eeldab soovi ja oskust suhelda, head esinemis- ja veenmisoskust, suulist- ja kirjalikku väljendusoskust, taktitunnet ning viisakat käitumist. Vajalik on positiivne ellusuhtumine ning orienteeritus tulemusele.

Müügiassistendi kutsega kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Eeldatav haridustase kutsequalifikatsiooni tõendamisel on keskharidus.

Käesolev kutsestandard on aluseks keskhariduse järgse kutsekeskhariduse õppekava koostamisele.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandusalased teadmised ja oskused kesktasemel
- 6.1.2 Seadusandluse alased teadmised:
 - 1) majandustegevuse valdkonda reguleeriv seadusandlus;
 - 2) tööõiguse alused.
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutuse alased teadmised ja oskused:
 - 1) tööohutust reguleerivad õigusaktid;
 - 2) tööohutuse, tervishoiu ja tööhügieeni nõuded;
 - 3) tuleohutuse nõuded;
 - 4) jäätmekäitluse põhinõuded;
 - 5) informatsiooni ja varade kaitse.
- 6.1.4 Suhtlemisoskus kõrgtasemel:
 - 1) suhtlemistehnikate valdamine;
 - 2) rollidest arusaamine ja nende paindlik valdamine;
 - 3) kuulamisoskus;
 - 4) kehtestav käitumine;
 - 5) kiire orienteerumine situatsioonis.
- 6.1.5 Organisatsioonikäitumise alused
- 6.1.6 Psühholoogia alused
- 6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO7 (Lisa A)
- 6.1.8 Keeleoskus:
 - 1) eesti keel kõrgtasemel (Lisa B);
 - 2) üks EL keel kesktasemel (Lisa B);
 - 3) vene keel kesktasemel (Lisa B).

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Turunduse alased teadmised ja oskused kesktasemel:
 - 1) turu segmentimine;
 - 2) toodete ja teenuste tundmine;
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid;
 - 4) hinnakujundus;
 - 5) läbirääkimiste pidamine;
 - 6) turu-uuringud;
 - 7) reklaami ja suhtekorraldus müügiotsuses;
 - 8) infomaterjalide koostamine.
- 6.2.2 Müügitöö alased teadmised ja oskused kõrgtasemel:
 - 1) klientide nõustamine;
 - 2) müügiotsuse etapid ja müügitehnikad;
 - 3) info hankimine, kogumine, süstematiseerimine ja säilitamine;
 - 4) müügiplaani ja müügiaruande koostamine;
 - 5) ostu-müügilepingute koostamine;
 - 6) arveldamine.
- 6.2.3 Logistika alased teadmised algtasemel:
 - 1) ladustamise nõuded;
 - 2) kaupade käitlemine;
 - 3) inventeerimise meetodid.
 - 4) transporditeenused;

- 5) transpordikulud;
- 6) tollieeskirjad.
- 6.2.4 Klienditeeninduse alased teadmised ja oskused kõrgtasemel:
 - 1) teeninduskultuuri alused;
 - 2) konfliktide lahendamine, kiituste ja kaebuste käsitlemine;
 - 3) positiivse mulje loomine;
 - 4) kutse-eeetika põhitõed.
- 6.2.5 Juhtimise alased teadmised ja oskused algtasemel:
 - 1) juhtimisteooria alused;
 - 2) müügipersonali töö organiseerimine ja motiveerimine.
- 6.2.6 Finantsjuhtimise alased teadmised ja oskused kesktasemel
- 6.2.7 Töökorralduse alased teadmised:
 - 1) oma töökoha korraldamine;
 - 2) asjaajamise kord;
 - 3) kontoritehnika ja sidevahendite kasutamine;
 - 4) ettevõtte dokumentatsioon.

6.3 Isikuomadused

- 6.3.1 Vaimsed omadused:
 - 1) loogiline mõtlemine;
 - 2) kontsentreerumisvõime;
 - 3) verbaalne võimekus;
 - 4) matemaatiline võimekus.
- 6.3.2 Isiksuseomadused:
 - 1) kohanemisvõime: stressi-, keskkonna-, pingetaluvus jms;
 - 2) koostöövalmidus;
 - 3) suhtlemisvalmidus, avatus;
 - 4) teenindusvalmidus;
 - 5) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutustunne;
 - 6) täpsus, korrektsus;
 - 7) enesekehtestamine;
 - 8) saavutusvajadus.

7 KEHTIVUSE AEG

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

8 KINNITAJA

Müügiassistent III kutsestandardi on kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

| | |
|-----------------|---|
| Toomas Undusk | Eesti Hotellide ja Restoranide Liit |
| Donald Visnapuu | Eesti Hotellide ja Restoranide Liit |
| Leelo Ilbis | Eesti Turismifirmade Liit |
| Margit Hallmägi | Eesti Giidide Liit |
| Juhan Pihlap | Kaupmeeste Liit |
| Priit Ilves | Eesti Kokkade Ühing |
| Ritta Roosaar | Eesti Baarmenide Liit |
| Ene Saar | Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing |
| Helle Aruniit | Riigi Tarbijakaitseamet |
| Manus Laasma | Eesti Tarbijakaitse Liit |
| Peep Kirsima | Eesti Linnade Liit |
| Reet Neudorf | Haridusministeerium |
| Raina Vürmer | Sotsiaalministeerium |
| Mall Pink | Majandusministeerium |
| Tiia Tali | Eesti Kaubandus-Tööstuskoda |

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsevalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)
7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelarvutus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara

AO7 – Andmevõrgud ja Internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- **algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;
- **kesktase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.