

KUTSESTANDARD

Müüja I	04-16122002-01/2
Müüja II, III	04-16122002-01/1
Müüja-konsultant III	04-16122002-01/1

MÜÜJA I, II, III

MÜÜJA - KONSULTANT III

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid müüja I, II ja III ning müüja-konsultant III kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud kaubanduse töörühm koosseisus:

Marika Merilai	Kaupmeeste Liit
Heldi Kikas	Tallinna Majaka Teeninduskool
Kadi Kütt	Selver
Kristiina Mokrik	Selver
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Aleksandra Stern	AS Baltazar Trading
Ille Einmann	Kesko Food

Ajavahemikus 20.11. – 9.12.2002 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 34 ettevõtte ja koolitaja esindajat.

Müüja I, II ja III ning müüja-konsultant III kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 15. detsembril 1998. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 1 kinnitatud müüja I kutsestandard.

Müüja I, II ja III ning müüja-konsultant III kutsekvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 16.12.2002 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 9.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

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

2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

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

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erisugustes olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erisuguste, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja teiste õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kutseoskused

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

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

Erioskused 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 võrdlus, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste komplitseeritud töövõtete valdamine.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub müüja tegevus hulgi- ja jaemüügi valdkondadesse, koodid vastavalt 51 ja 52.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub müüja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5220.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Müüja I, II, III Müüja-konsultant III
Vene keeles:	Продавец I, II, III Консультант продавец III
Inglise keeles:	Shop assistant I, II, III

5 KUTSEKIRJELDUS

Müüja töötab kaubandusettevõttes. Müüja töö eesmärgiks on kliendi vajaduste kindlaks tegemine, nende rahuldamise võimaluste hindamine ja sobivaima lahenduse pakkumine. Tema tööülesannete hulka kuulub kauba vastuvõtmine, müügiks ettevalmistamine ja müügisaali paigutamine; oma töökoha ettevalmistamine ja korrashoid; klientide nõustamine kaupade sortimendi, kvaliteedi, hooldamise, kasutamisevõimaluste jms osas ning arvlemine klientidega.

Müüja töö müügisaalis on seotud erinevate tegevuste kiire vaheldumisega, mis eeldab füüsilist ja vaimset vastupidavust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele. Müüja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist ka õhtutundidel, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel.

Müüja töö eeldab iseseisvust ning kehtestavust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus. Töö nõuab korrektset välimust.

Müüja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Müüja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt põhiharidus ning kutsealased oskused ja teadmised.

Müüja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt põhiharidus, kutsealased oskused ja teadmised ning 2-aastane järjepidev töötamine müüjana.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Müüja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus, kutsealased oskused ja teadmised, kutsealane täiendkoolitus, juhtimisalane koolitus, 3-aastane järjepidev töötamine müüjana ning kogemusteta töötajate (praktikandid, müüja-õpilased) juhendamise kogemus viimase aasta jooksul.

Müüja-konsultant III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus, müüja II kutsealastele oskustele ja teadmistele lisaks ühe tootegrupi tundmine kõrgtasemel (vastavalt punktis 6.3 toodud erioskustele) ning 3-aastane järjepidev töötamine müüjana.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandus – I, II algtase; III kesktase
- 6.1.2 Õigusaktid – I, II algtase; III kesktase
 - 1) tööõigus
 - 2) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus – I, II algtase; III kesktase
 - 1) töötervishoid ja -ohutus
 - 2) tuleohutus
 - 3) elektriõhutus
 - 4) esmaabi andmine
 - 5) tööriietus
 - 6) jäätmekäitlus
 - 7) turvasüsteemid
 - 8) tegutsemine eriolukordades
- 6.1.4 Suhtlemine – I, II kesktase; III kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kuulamisioskused
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) toimetulek konfliktidega
- 6.1.5 Arvutioskus – moodulid AO1 – AO5, AO7 (vt lisa A)
- 6.1.6 Keeleoskus (vt lisa B)
 - 1) eesti keel - kesktase
 - 2) vene keel - algtase
 - 3) üks EL keel - algtase
- 6.1.7 Asjaajamine – I, II algtase; III kesktase
- 6.1.8 Juhendamisoskus – I, II nõue puudub; III algtase
- 6.1.9 Juhtimisioskused – I, II nõue puudub; III algtase

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Klienditeenindus – I kesktase; II, III kõrgtase
 - 1) teenindamiseks vajalik mõttekultuur
 - 2) teeninduse mõiste ja olemus
 - 3) klienditeenindaja roll
 - 4) müüja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma-)mulje loomine
 - 5) klientide nõustamine müügil olevate kaupade sortimendi, otstarbe, tarbimisomaduste, kvaliteedi, kasutamiseviisi, hooldamise, päritolu, toote valmistaja ning uudsete, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta
 - 6) kaupade ümbervahetamine ja tagasivõtmine

- 7) suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemistehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
 - 8) toimetulek konfliktidega ning probleemide lahendamine
 - 9) kaebuste ja kiituste käsitlemine
 - 10) erivajadustega klientide teenindamine
 - 11) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 12) erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine
 - 13) kutse-eeetika
 - 14) oma vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 6.2.2 Toote tundmine – I algtase; II, III kesktase
- 1) toidukaupade sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, hoiunõuded ja realiseerimisaeg, kaupade märgistus jms
 - 2) tööstuskaupade sortiment, koostis, kvaliteet, garantii-aeg, kasutamistingimused ja -võimalused, hoiunõuded, moetrendid, kaupade märgistus jms
- 6.2.3 Müügitöö korraldus – I algtase; II kesktase; III kõrgtase
- 1) kaupade müügiks ettevalmistamine
 - a) kaupade pakendamise ja märgistamise eeskirjad
 - b) kaupade varustatus hinnasiltidega
 - c) kaupade pakkimine, erinevad pakkematerjalid ja pakkimise viisid
 - 2) kaupade väljapaneku põhimõtted
 - a) kaupade hea kaubanduslik välimus
 - b) nõudluse arvestamine kaupade ja müügigruppide järgi
 - c) tooteinfo kujundamine
 - 3) kaupade arvestus
 - a) kaubavarude hindamine
 - b) arvestuse ja aruandluse põhimõtted
 - c) laomajandus
- 6.2.4 Turundus – I, II algtase; III kesktase
- 1) turunduse olemus, turunduse keskkond
 - 2) turu-uuringud. Turundusinfo
 - 3) turu segmenteerimine, klientide ostukäitumine
 - 4) edustamine, reklaam
 - 5) toode ja teenus, toote ja teenuse elutsükkel
 - 6) hinna struktuur ja hinna kujunemine
 - 7) jaotus- või turustuskanalid
 - 8) kaubavarude juhtimine
- 6.2.5 Müügitehnikad
- 1) isiklik müük
 - 2) letimüük
 - 3) kassamüük
 - 4) selvemüük
 - 5) messimüük – I nõue puudub
 - 6) telefonimüük
 - 7) virtuaalkaubandus
- 6.2.6 Kassatöö – I algtase; II, III kesktase
- 1) kehtivad maksevahendid ja isikut tõendavad dokumendid
 - 2) ostu maksumuse arvutamine ja arvlemine
 - 3) kassadokumendid

- 4) päevase rahatulemi kontrollimine
- 6.2.7 Töövahendid, seadmed ja masinad (vt lisa C) – I alg-; II, III kesktase
- 6.2.8 Kauba turvaelemendid ning ebaausate klientide tuvastamine – I alg-; II, III kesktase

6.3 Müüja-konsultant III erioskused ja –teadmised

6.3.1 Ühe tootegrupi tundmine – kõrgtase

- 1) elektroonika
- 2) ehituskaubad
- 3) garderoobikaubad
- 4) parfümeeria ja kosmeetika
- 5) tarbekeemia
- 6) majatarbed
- 7) kantseleikaubad
- 8) toidukaubad
- 9) masinad ja seadmed
- 10) mööbel ja sisustustekstiil

6.4 Lisaoskused ja –teadmised (vabalt valitavad, soovituslikud)

6.4.1 Toote tundmine

- 1) elektroonika
- 2) ehituskaubad
- 3) garderoobikaubad
- 4) parfümeeria ja kosmeetika
- 5) tarbekeemia
- 6) majatarbed
- 7) kantseleikaubad
- 8) toidukaubad
- 9) masinad ja seadmed
- 10) mööbel ja sisustustekstiil

6.4.2 Teenusturundus

6.5 Isikuomadused ja võimed

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) loogiline mõtlemine
- 3) tähelepanu jagamise võime
- 4) verbaalne võimekus
- 5) matemaatiline võimekus
- 6) visuaalne mälu
- 7) ruumiline kujutlusvõime
- 8) täpsus
- 9) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 10) suhtlemisvalmidus, avatus
- 11) koostöövalmidus
- 12) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõime
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) empaatiavõime, abivalmidus, lahkus
- 15) kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
- 16) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak

17) kohusetunne, enesekriitilisus

18) tolerantsus

7 KEHTIVUSAEG

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

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

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

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevatel nõuetel on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

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.

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Kaalud, sh
 - a) kaubakaalud
 - b) osutkaalud
 - c) elektroonilised kaalud
 - d) etiketikaalud
2. Arvlemissisustus, sh
 - a) kassaaparaat
 - b) kaarditerminaal
 - c) vötkoodilugeja
 - d) rahakontrollimisseade
 - e) rahalugemisseade
3. Külmseadmed , sh
 - a) külmikud
 - b) külmletid
 - c) külmriiulid
 - d) külmvannid
 - e) külmvitriinid
 - f) külmkambrid
 - g) jääpurustamismasinad
4. Muu , sh
 - a) grillahi
 - b) mikrolaineahi
 - c) hakklihamasin
 - d) lihasaag
 - e) juustulõikur
 - f) viilutaja
 - g) kilepakendaja
 - h) hinnapüstol
 - i) tekstipüstol
 - j) kaubakärud- ja tõstukid
 - k) nõudepesumasinad