

**OPTIKA MÜÜJA I, II**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid optika müüja I ja II kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu juurde moodustatud optomeetria töörühm koosseisus:

Suido Suursalu	AS Balti Optika
Vootele Tamme	AS Lupree
Jüri Kelk	AS Focus Eesti
Reine Kadastik	Tallinna Meditsiinikool

Ajavahemikus 29.11.–10.12.2002. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 20 optikaettevõtte ja koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Optika müüja I ja II kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta 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 müüja I, II, III kutsestandardiga.

Optika müüja I ja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Optika müüja I ja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kooskõlastatud Teeninduse Kutsenõukoguga ja kinnitatud 09. aprillil 2003. a. Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

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** – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim.

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 teadmiste 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 teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside 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 ressurside 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 ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

### **Kutseoskused**

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

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

**Erioscused 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.

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

## **3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID**

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub müüja tegevus hulgi- ja jaemüügi valdkondadesse, koodid vastavalt 51 ja 52 ning muude tervishoiu sidusalade valdkonda, kood 85.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub müüja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5220 ja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3224.

## **4 KUTSEKVALIFIKATSIOON**

Eesti keeles:	Optika müüja I, II,
Soome keeles:	Optiikka tuotteiden myyjä I, II
Inglise keeles:	Shop assistant of optical goods I, II
Vene keeles:	Продовец оптики I, II

## **5 KUTSEKIRJELDUS**

Optika 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.

Optika 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.

Optika müüja töö eeldab iseseisvust ning kehtestavust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus. Töö nõuab korrektset välimust. Tema tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust. Optika müüja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt põhiharidus ning kutsealased oskused ja teadmised.

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

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>1</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

- 6.1.1 Seadusandlus
  - 1) kutsealast tegevust puudutavad Eesti Vabariigi õigusaktid
  - 2) tööõigus
- 6.1.2 Majanduse alused
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) töötervishoid
  - 3) tööhügieen
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
- 6.1.4 Klientidesse puutuva informatsiooni konfidentsiaalsus
- 6.1.5 Individuaalne töö
- 6.1.6 Enesetäiendamine
- 6.1.7 Asjaajamine
- 6.1.8 Keeleoskus (vt lisa A)
  - 1) eesti keel – kesktase
  - 2) vene keel – kesktase
  - 3) üks võõrkeel – algtase

### **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 Klienditeenindus – I algtase; II kesktase
  - 1) teenindamiseks vajalik mõttekultuur
  - 2) erialaline terminoloogia
  - 3) teeninduse mõiste ja olemus
  - 4) klienditeenindaja roll
  - 5) 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-eetika
  - 14) oma vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 6.2.2 Müügitöö korraldus – I algtase; II kesktase
  - 1) kaupade müügiks ettevalmistamine
  - 2) kaupade väljapaneku põhimõtted
  - 3) kaupade arvestus
- 6.2.3 Kassatöö – I algtase; II kesktase
  - 1) kehtivad maksevahendid ja isikut tõendavad dokumendid
  - 2) ostu maksumuse arvutamine ja arvlemine
  - 3) kassadokumendid
  - 4) päevase rahatulemi kontrollimine

- 6.2.4 Töövahendid (vt lisa B) – I algtase, II kesktase  
6.2.5 Kauba turvaelemendid ning ebaausate klientide tuvastamine – I algtase; II kesktase

### **6.3 Isikuomadused ja võimed**

- 1) vastutusvõime
- 2) suhtlemisoskus
- 3) koostöövõime
- 4) õppimisvõime
- 5) teenindusvalmidus
- 6) kohanemisvõime
- 7) intelligentsus
- 8) ruumiline kujutlus, loogiline mõtlemine, visuaalne mälu
- 9) matemaatiline võimekus
- 10) täpsus, koordineerimine, osavus
- 11) kutsetöökspertise vajalik füüsiline võimekus

## **7 KEHTIVUSAEG**

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

## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes 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.

**OPTIKA MÜÜJA TÖÖVAHENDID**

1. Dioptrimeeter
2. Raamisoojendaja ehk föön
1. Ultrahelipesur
2. Käsitööriistad
3. UV-tester
4. Pupillomeeter