

**TURUNDUSSPETSIALIST IV**

## 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 turundusspetsialist IV kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu juurde moodustatud töörühm koosseisus:

|                |                                           |
|----------------|-------------------------------------------|
| Elen Raudsepp  | Tallinna Majanduskool                     |
| Aili Kõiv      | Tallinna Majanduskool                     |
| Kalvi Sepp     | TTÜ Kõrgem Majanduskool                   |
| Aare Puur      | AS Orto                                   |
| Andres Järving | NG Invest                                 |
| Tõnu Kaarelson | EBS                                       |
| Riina Rohelaan | Eesti Personalitöö Arendamise Ühing PARE  |
| Tiina Keel     | Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus |

Ajavahemikus 06-07.2004 a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Turundusspetsialist IV kutsestandard on kinnitatud 14. juulil 2004. a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 19.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsiooni on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

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

## 2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Ametite Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuuluvad turundusspetsialistid 68. allpearühma “Muud tippspetsialistid”, kood 241

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| Eesti keeles:   | Turundusspetsialist IV (turustusspetsialist?, turundaja?) |
| Inglise keeles: | Marketer                                                  |
| Soome keeles:   | Markkinoija                                               |

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Turundusspetsialisti tegevuse sisu seisneb tarbijate vajaduste rahuldamises kaupade ja teenustega. Turundusspetsialisti tegevus hõlmab vahetusprotsessi tulusat korraldamist läbi tarbija soovide väljaselgitamise, ettevõtte toodete ja võimaluste kohandamise neile nõudmistele ja toodete viimise tarbijateni. Turundusspetsialist kannab hoolt selle eest, et tarbija oleks teadlik oma vajaduste rahuldamise võimalustest. Turundusspetsialisti tegevus on protsess, mis loob ja toetab strateegilist vastavust firma eesmärkide, tema potentsiaalsete tugevuste ja keskkonna turundusvõimaluste vahel.

Turundusspetsialisti tegevus on seotud eelkõige keskkonna analüüsimise, turundusmeetmetiku plaanamise, teostamise ja kontrollimisega firma ning tarbijate eesmärkide saavutamiseks. Sellega seotud põhitegevusteks on sihtturu valimine, turundusmeetmetiku koostamine ja evitamine. Turundusspetsialisti tegevuse eesmärgiks on valmistada õigele tarbijale õige toode, toimetada see õigel ajal ja õige sõnumiga õigesse kohta.

Turundusspetsialistina töötamine eeldab initsiatiivi, loomingulisust, organiseerimist, vastutus- ja otsustusvõimet, koostöö- ja suhtlemisvalmidust ning planeerimisoskust tegutsemiseks valitud alal. Vajalik on orienteeritus tulemusele ja paindlikkus.

Käesolev kutsestandard on aluseks turunduse õppekavade koostamisel kutseõppeasutustes (keskhariduse baasil), rakenduskõrgkoolides ja muudes turundusalast õpet pakkuvates koolitusasutustes.

---

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

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised (vt lisa B)

- 5.1.1 Keeled:
  - 1) eesti keel – kõrgtase
  - 2) inglise keel – kesktase
  - 3) vene keel - kesktase
- 5.1.2 Oskus töödelda, vahendada, salvestada ja arhiveerida infot järgides andmekaitseseadust ja muid infoga seotud õigusakte
- 5.1.3 Arvuti kasutamine - AO1 – AO7 ja ühe projektijuhtimise programmi kasutamine
- 5.1.4 Suhtlemine – kõrgtase
  - 1) osata esitada ja kaitsta omapoolseid seisukohti nii kirjalikult kui ka suuliselt
  - 2) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi
  - 3) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni
  - 4) osata töötada meeskonnas, korraldada ja delegeerida ülesandeid, motiveerida ja arendada inimesi, taluda ja lahendada konflikte ja vajaduse korral juhtida teisi töötajaid
  - 5) osata saavutada vastuvõetavaid lahendusi ja kokkuleppeid erinevates situatsioonides
  - 6) läbirääkimisoskus müügi- ja ostusituatsioonis
- 5.1.5 Õiguse alused – algtase
- 5.1.6 Ärieetika – kesktase
- 5.1.7 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) töötervishoid ja -hügieen
  - 3) jäätmekäitlus
  - 4) esmaabi

### 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Majandusmatemaatika ja statistika – kesktase
  - 1) statistikaalne terminoloogia
  - 2) kirjeldava statistika põhilised meetodid ja statistiline informatsioon
  - 3) statistiliste meetodite kasutamine järelduste tegemisel
- 5.2.2 Äritegevuse alused – kesktase
  - 1) majandusliku käitumise iseloom ja majandusalased põhimõisted
  - 2) ettevõtte olemus ja roll ühiskonnas
  - 3) väärtusloomeprotsess ettevõttes
  - 4) rahvusvahelise majanduse alused
  - 5) Eesti ja Euroopa Liidu majanduskeskkond
- 5.2.3 Klienditeenindus – kõrgtase
  - 1) teeninduspsühholoogia alused
  - 2) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused
  - 3) teeninduse korraldamine
  - 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 5.2.4 Juhtimise alused ja majandustegevuse planeerimise põhimõtted – kesktase
- 5.2.4 Turunduse olemus ja roll ühiskonnas, ettevõtte ja inimese tasandil, turunduse vajadus ja kontseptsioonid – kesktase
- 5.2.5 Turunduse juhtimise põhimõtted ettevõttes, turunduse strateegilise juhtimise protsess

- 1) lähtekohad turundustegevuseks, strateegiline ärivaldkond
- 2) turundusanalüüs ja –eesmärgid, SWOT - analüüs
- 3) turundusstrateegia, turundustaktika ja turunduseelarve
- 4) turunduskontroll
- 5.2.6 Tarbijad ja nende ostukäitumine
  - 1) tarbijate karakteristikud, motivaatorid ja ostukäitumine
  - 2) tarbijakäitumise sisemised ja välised mõjurid
  - 3) turu segmentimine ja sihtturu valik
  - 4) toote positsioonimine turul
  - 5) tarbija lojaalsus
- 5.2.7 Turu-uuring, selle liigid ning roll otsuste tegemisel turundusabinõude kavandamiseks. Turuuuringu tellimine.
- 5.2.8 Suhtlusturunduse olemus, erisused ja kliendiandmebaasi kasutamine
- 5.2.9 Turundusmeetmed, nende omavahelised seosed ja nende kasutamine turundusprotsessis – kesktase
  - 1) toote ja brändiga seonduvad meetmed
  - 2) turunduskommunikatsioon
  - 3) hinnapoliitika väljatöötamine
  - 4) turustuse viisid ja turustuskanalid
- 5.2.10 Turundusplaani koostamine tegevuskavana ja selle elluviimine – kõrgtase
  - 1) turundusplaani elemendid
  - 2) turundusplaani ülesehitus
  - 3) turundusplaani elluviimise organisatsioon
  - 4) turundusalaste teenuste kasutamise võimalused
- 5.2.11 Sotsiaalne vastutus ja eetika turunduses, rohelise turunduse olemus – kesktase
- 5.2.12 Kulude arvestuse korraldamine ettevõttes, ettevõtte tulemuslikkuse hindamine – kesktase
- 5.2.13 Müügitegevuse korraldamine ettevõttes – kõrgtase
  - 1) müügiprotsess, müügi olemus, müüja rollid.
  - 2) müügitöö planeerimise alused.
  - 3) klientide leidmine ja kliendiinfo kogumine ja kasutamine.
  - 4) töö klientidega
  - 5) töö iseendaga
  - 6) müügitehnikad
  - 7) läbirääkimiste protsess
  - 8) andmete kogumine, töötlemine ja kasutamine müügitegevuses
  - 9) hangete korraldamine klientidele, hanke- ja maksetingimuste arvestamine, sissenõuete alane tegevus
  - 10) kliendirahulolu jälgimine ja tagasiside
  - 11) müügitegevuse organisatsioon
- 5.2.14 Äritegevusega seonduvad lepingud ettevõttes, nende koostamine ja sõlmimine – kesktase
- 5.2.15 Logistika ettevõttes – kesktase
  - 1) logistika põhimõisted ja määratlused
  - 2) logistilised kulud ettevõtluses
  - 3) logistilised protsessid
  - 4) makro- ja mikrologistilised süsteemid
  - 5) logistiliste süsteemide planeerimine ja arendamine
  - 6) logistika juhtimine
  - 7) logistiliste teenuste ostmise ja allhanked

#### 5.2.16 Riskid ja nende juhtimine ettevõttes – algtase

### 5.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) hea mälu
- 6) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 7) suhtlemisvalmidus
- 8) koostöövalmidus
- 9) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 10) algatusvõime, loovus
- 11) arenemisvalmidus
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) iseseisvus

## 6 KEHTIVUSAEG

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

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute 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 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 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.

## **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.

Keskase – 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

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.

**Keskase** – 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.

## **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 – Esitus

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