

KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES, TASE 4 HINDAMISSTANDARD (KOOLILÕPETAJALE)

KINNITATUD

Kaubanduse Kutseeksamikeskus
Kaubanduse kutsekomisjoni poolt
9.12.2019 otsusega nr 3

Kutse nimetus **Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4**

Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase -4

EN: Shop assistant, level 4

Sisukord:

1. Üldine teave
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamiseetodid ja nende kirjeldus
4. Hindamise korraldus
5. Juhised ja vormid hindajale
6. Vormid kutse taotlejale

1. Üldine teave

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 hindamisstandard on koostatud kutse taotleja kompetentsuse vastavuse hindamiseks klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandardis toodud nõuetele. Hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses õppimise või õppekava täitmise jooksul või järel.

Hindamine koosneb kahest etapist:

- Hindamise **esimene etapp** on õppeprotsessi osa ja viiakse läbi kooli õppekeskkonnas ja praktikakohas. Hindamist teostavad kutseõpetajad koos praktikakoha esindajaga.
- Hindamise **teine etapp** viiakse läbi kooli õppekeskkonnas või praktikakohas. Hindamise viib läbi kutsekomisjoni poolt moodustatud 3-liikmeline hindamiskomisjon, kellel on nii kutsealane kui hindamisalane kompetentsus. Hindajateks on kaubandusvaldkonna spetsialistid, kutseõppeasutuste, koolitajate ja kutseandja esindajad.

Esimeses etapis tõendab taotleja moodulite positiivsete tulemustega punktis 2 toodud kompetentside saavutatust.

Esimese etapi hindamine - taotleja kompetentsid loetakse hinnatuks kooli poolt esitatud tõendi alusel. Kutsekomisjonile esitatakse **kooli poolt tõend/ protokoll** kutse taotleja hindamise 1. etapi positiivsete tulemuste kohta (vorm 1)

Teises etapis sooritab taotleja praktilise ülesande õppe- või praktikakeskkonnas. Hindamine viiakse läbi õppekava täitmise lõpus. Komplekse ülesande sooritamisel praktilises müügi(teenindus)situatsioonis tõendab taotleja järgmisi kompetentse vastavalt hindamisstandardis toodud hindamiskriteeriumitele ja vormile 2 (Taotleja kompetentside hindamine. Praktiline müügisituatsioon).

2. Hindamiskriteeriumid

Hindamiskriteeriumid hinnatavate kompetentside kaupa, kirjeldatud kutsestandardis toodud tegevusnäitajate alusel.

Kompetentsid	Hindamiskriteeriumid
Teenindamine ja müümine Klientide teenindamine. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine. Müügijärgne teenindamine.	<ul style="list-style-type: none"> • loob positiivse kliendikontakti, • selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; • juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; • tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid; • edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; • võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.
Kassatöö Kassatoimingud ja arvete koostamine. Raha käitlemine. Kassaaruande koostamine. Müügipiirangute järgimine.	<ul style="list-style-type: none"> • teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas; • järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; • esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast; • järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.
Kaupade käitlemine Kaupade tellimine. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine. Kaupade müügiks ettevalmistamine. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine. Kauba kvaliteedi hindamine. Kaubagruppide liigitamine.	<ul style="list-style-type: none"> • kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; • võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid; • valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid

	<p>tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;</p> <ul style="list-style-type: none"> • käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid; • jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt; • hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid; • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest
Müügitöö korraldamine	
Hinna arvutamine. Kaupade inventeerimine	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest; • osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.

3. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Esimese etapi hindamismeetodid on kirjeldatud kooli õppekavas moodulite hindamistena.

Hindamismeetoditena kasutatakse:

- Praktiliste oskuste ettenäitamine
- Struktureeritud kirjalik töö sh abimaterjalidega
- Suuline intervjuu
- Esitlus
- Eneseanalüüs jmt

Teise etapi hindamismeetodiks on kompleksne ülesanne praktilises müügi(teenindus)situatsioonis, kus taotleja demonstreerib praktilisi oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi, valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

4. Hindamise korraldus. Hindamisülesanded

Hindamine toimub kahes etapis.

Esimese etapi hindamine on korraldatud vastavalt kutseõppeasutuse õppekorralduseeskirja nõuetele. Taotleja sooritab õppekava moodulite kokkuvõtva hindamise hindamisülesanded lävendi tasemel.

Esimese hindamisetapi positiivne tulemus on eelduseks teisele hindamisetapile pääsemiseks.

Teise etapi hindamismeetodiks on kompleksne ülesanne (Praktiline töö ja/või situatsioonülesanne ja/või oskuste ettenäitamine), kus taotleja demonstreerib praktilisi oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi, valmisolekut kutsealal töötamiseks. Hindamine toimub kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskustes kindlaks määratud ajal.

2. etapp – praktiline müügisituatsioon või kompleksne ülesanne

Hindamise ülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja lahendab teenindussituatsiooni läbi kliendi rollimängu kaudu. <i>Taotleja vastab vajadusel täiendavatele küsimustele etteantud aja jooksul.</i>	<ol style="list-style-type: none">1) Praktilise ülesande / müügikontakti kestvus ühe taotleja kohta kuni 15 minutit, välja arvatud ettevalmistusperiood ehk kaupadega tutvumine kuni 5 minutit.2) Kirjalike märkmete tegemine tutvumise aja jooksul on keelatud.3) Praktilise ülesande järjekord määratakse eksami komisjoni poolt kokkuleppeliselt osalejatega vabatahtlikkuse, loosi või nimekirja alusel.4) Praktilise ülesande käigus hinnatakse alljärgnevalt:<ul style="list-style-type: none">– Kliendi teenindamise osakaal on 55%– Kaupade tundmine 35%– Kassatöö 10 %5) Praktilises ülesande käigus hinnatakse (vorm 2):<ul style="list-style-type: none">– Müüja välimust (isiklik hügieen, korrektne riietus, usaldusväärne väljanägemine)– Kontakti alustamist, silmsideme loomist– Suhtlemisvalmidust, teenindamisvalmidust– Verbaalset võimekust, väljendusoskust– Ostja soovi välja selgitamist, täpsustamist, ostusoovi kinnitamist– Info edastamist kaupade kohta– Täiendavate teenuste, kaasnevate kaupade pakkumist– Kontakti lõpetamist

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

5. Juhised ja vormid hindajale

Enne hindamist:

Tutvuge

- Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega,
- kaubanduse valdkonna kutse andmise korraga,
- hindamiskomisjoni töökorraga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal:

- jälgige igat taotlejat hindamisprotsessis personaalselt,
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm või tabel,
- esitage vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas,
- hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi,
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

Hindamise järel:

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage hindamistulemus,

5.1 Personaalsed hindamisvormid hindajale

Kõik hindamiskriteeriumid peavad olema täidetud. Kui vastava kriteeriumi kohta ülesanne/küsimus eksamil puudub, siis märgitakse põhjenduste lahtrisse „ülesanne puudus“ ja see kriteerium loetakse täidetuks.

Vorm 1.

Esimese etapi hindamine. Taotleja kompetentsid loetakse hinnatuks kooli poolt esitatud tõendi alusel. Esimese etapi kompetentside hindamise koondtabel /Hindamistulemused

Jrk nr	Taotleja ees- ja perekonnanimi	Isikukood	Taotletav kutse	Kooli ettepanek 2.etapi lubamise kohta
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

jne

Allkirjastab kooli esindaja digiallkirjaga

Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine

Kompleksne ülesanne praktilises müügisituatsioonis

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

	Kompetents/ Hindamiskriteerium	Hinnang		
		Täidetud	Täitmata	Märkus
I	Teenindamine ja müümine Läbivad kompetentsid – suhtlemine, keeleoskus			
	eksaminand väljendab kontakti luues teenindusvalmidust, loob positiivse kliendikontakti			
	selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid			
	tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid			
	lõpetab kliendikontakti positiivselt ning seostab kontakti lõpetamise kliendi legendiga			
	edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale			
	võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.			
	verbaalne võimekus ja väljendusoskus on väga hea ja korrektne, kõneleb veenvalt, rahulikult, selge ja piisavalt kõva häälega			
	hea suhtleja, avatud ja positiivne hoiak, teeb kliendiga koostööd, on loov, tekitab kliendis soovi tagasi tulla			
II	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine Läbiv kompetents - Kaubandusalased õigusaktid			
	eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi			
	selgitab kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid			
	hindab sensoorselt toidukaupade ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti			
	järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid			
III	Kassatöö (ülesanne) Läbiv kompetents - Töökoha ettevalmistus ja korrashoid			
	teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, koostab ja esitab nõuetekohase arve, arve täitmine on korrektne ja kõik andmed on fikseeritud nõuetekohaselt - kaubad, kogused, summad			
	arveldamine kliendiga on täpne, arve summa õige, tagastab raha õigesti ja täpselt			
	arvutab õigesti käibemaksu			

Hinnang: praktiline osa on sooritatud/mittesooritatud

Vorm 3. Taotleja kompetentside hindamine. Praktiline eksam (protokoll)

Hindamiskeskuse nimetus:

Hindamise kuupäev:

Jrk. nr.	Kutse taotleja nimi	Loosi nr	Hindaja I	Hindaja II	Hindaja III	Kompetentsid tõendatud / tõendamata	Märkused
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

Vorm 4. Kutseeksami hindamisprotokoll

Hindamiskeskuse nimetus:

Hindamise kuupäev:

Taotletav kutse tase: Müüja-klienditeenindaja, tase 4

Hindamise keel:

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

Jrk nr	Taotleja ees- ja perenimi	Hindamistulemus ¹	Tõendamata kompetentsid	Hindamiskomisjoni ettepanek ²
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

¹ Kompetentsid tõendatud /tõendamata (sel juhul nimetada kompetentsid)

² Anda / Mitte anda taotlejale kutse

6. Vormid kutse taotlejale

Lisa 1. Kutse taotlus

TAOTLETAVA KUTSE NIMETUS JA TASE:		Klienditeenindaja kaubanduses , tase 4	
TAOTLEJA:		Täidab taotleja	
ees- ja perenimi			
isikukood			
postiaadress			
kontakttelefon			
E-posti aadress			
TÖÖANDJA/KUTSEÕPPEASUTUS: nimi, aadress, Kontaktisiku nimi ja telefon			
Taotleja ametikoht			
Kutseeksami sooritamise koht /eksamikeskus/			
Kutseeksami aeg /väljakuulutatud kuupäev/			
TAOTLUSELE LISATUD DOKUMENTIDE LOETELU (hiljemalt 1 kuu enne eksamit):		Lehti	Täidab KA
isikut tõendava dokumendi koopia			Märke vastavuse kohta
haridust tõendava dokumendi koopia(d)			
varem antud kutsekvalifikatsiooni tõendava dokumendi koopia(d) (kui on olemas)			
täiendkoolitust tõendav dokumendi koopia(d) (kui on olemas)			
vormikohane tööalane CV			
tööandja soovitus või iseloomustus (kui on olemas)			
*märke kutseandmisega seotud kulude tasumise kohta (kutset taotlev isik, tööandja, kutseõppeasutus, Eesti Töötukassa)		Tasun ise Tasub kutseõppeasutus, tööandja, Eesti Töötukassa /õige alla joonida/	
* Olen nõus oma ees-ja perekonnanime ning isikukoodi avalikustamisega kutseregistris (jah/ei)		/Vasta kas „jah“ või “ei“/	
* Soovin trükitud kutsetunnistust (jah/ei)		/Vasta kas „jah“ või “ei“/	
KUTSE TAOTLEJA			
----- <i>Allkiri</i>		----- <i>Kuupäev</i>	
MÄRGE AVALDUSE VASTUVÕTMISE KOHTA			(Täidab KA)
----- <i>Avalduse saamise kuupäev</i>		<i>Vastu võtnud isiku nimi</i>	<i>Registreerimise number</i>
MÄRGE TAOTLEJALE TEATISE SAATMISE KOHTA			(Täidab KA)
1. -----			
<i>Teatise sisu</i>		<i>Teatise saatnud isiku nimi</i>	<i>Kuupäev</i>

Lisa 2. Teatis kutse taotlejale

Kutse andja Kaubanduse Kutseksamikeskus MTÜ

vaadanud läbi /taotleja ees- ja perenimi, isikukood/ kutse taotlemise avalduse, **otsustab:**

Otsus	Märke
on lubatud kutseksamile	Jah
ei ole lubatud kutseksamile	<i>vt põhjendust</i>

Eitava otsuse põhjendus:

Kutseksam toimub:

Kuupäev:

Kellaaeg :

Toimumise koht: kutseksamikeskuse nimetus ja aadress

Osavõtust palume teatada hiljemalt kuupäev, telefon nr..... või E-posti aadress.

7. Tähtajad

Kutse andja kuulutab eksami välja hiljemalt **2 kuud** enne toimumise kuupäeva.

Nõutud dokumendid esitatakse **1 kuu** enne toimumise kuupäeva.

Kutsekomisjon annab teate hindamisele/ksamile lubamise kohta 2 nädalat enne hindamise toimumise kuupäeva.

8. Tööriided ja töövahendid

Kutseksami sooritaja tulebksamile isiklike tööriietega. Vajalikud seadmed ja vahendid onksamil olemas.