

HINDAMISSTANDARD MÜÜGIKORRALDAJA, TASE 5

KINNITATUD

Kaubanduse Kutseksamikeskus
Kaubanduse kutsekomisjoni poolt
9.12.2019 otsusega nr 3

Ametite (ISCO) klassifikaator: 3 Tehnikud ja keskastme spetsialistid 33 Äri- ja haldusalal töötavad keskastme spetsialistid

Kutseala: Jaemüük

Kutsestandardi nimetus: Müügikorraldaja

Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase: 5

Sisukord:

1. Üldine teave
2. Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid
3. Hindamisülesanded ja hindamise korraldus
4. Hindamisjuhend hindajale
5. Vormid hindajale

1. Üldine teave

Hindamisstandard on koostatud müügikorraldaja, tase 5 kutse taotlejate hindamiseks.

Hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuse müügikorraldaja tase 5 õppekava täitmise jooksul ja/või järel, vastavate täiskasvanute tööalase koolituse läbimise järel.

Hindamise viib läbi kutsekomisjoni poolt moodustatud vähemalt kolmeliikmeline hindamiskomisjon, kuhu kuuluvad kaubandusvaldkonna spetsialistid ja koolitajate esindajad.

Hindamine viiakse läbi kutseksamikeskuses ja / või praktikaettevõttes või taotleja töökohas.

Hindamine viiakse läbi kahes osas:

1. Arengumapi esitamine
2. Suuline intervjuu

Ülesannete sooritamiseга tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

- klienditeeninduse korraldamine,
- kassatöö korraldamine,
- kaupade käitlemise korraldamine,
- müügitöö korraldamine,
- juhendamine ja juhtimine
- läbivad kompetentsid, sh
 - suhtlemisoskus,
 - digioskused,
 - keeleoskus (eesti keel B1, inglise keel A2, teine võõrkeel A1),
 - meeskonnatöö,
 - tervishoiu-, tööhutuse- ja hügieeninõuete täitmine,
 - kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid

2. Hindamise meetodid ja hindamiskriteeriumid

Kompetentsid	Hindamiskriteeriumid
1. Klienditeeninduse korraldamine	
1. Kliendikeskse teeninduse korraldamine. 2. Klientide teenindamine. 3. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine. 4. Müügi järgne teenindamine.	<ul style="list-style-type: none"> • tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; • loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; • järgib klienditeeninduse head tava ja muid teeninduse standardeid; • 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; • käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusala seaduse õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
Kassatöö korraldamine	
1. Kassatöö planeerimine. 2. Kassatoimingud ja arvete koostamine. 3. Raha käitlemine. 4. Kassaaruande koostamine. 5. Müügipiirangute järgimine.	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid; • korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; • korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda; • koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele; • järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.

Kaupade käitlemise korraldamine	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kaupade tellimine. 2. Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine. 3. Kaupade müügiks ettevalmistamine. 4. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine. 5. Kauba kvaliteedi hindamine. 6. Kaubagruppide liigitamine. 7. Kaubavarude juhtimisega seotud riskide haldamine. 	<ul style="list-style-type: none"> • tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad; • korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid; • korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügiialal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhistele ning järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; • tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires; • 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; • haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiirema
Müügitöö korraldamine	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Müügi organiseerimine. 2. Hinna kujundamine. 3. Kaupade inventeerimine. 4. Müügikampaaniate korraldamine 	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärgi ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi; • tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise; • osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires; • korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiesitust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele. • osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras

Juhendamine ja juhtimine	
1. Töö organiseerimine ja juhtimine. 2. Töötajate juhendamine. 3. Tagasiside andmine.	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt; • juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö; • annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda; • järgib kaubandusvaldkonda ja tööõigust reguleerivad õigusakte.

3. Hindamiseetodid ja nende kirjeldus

Hindamine viiakse läbi kahes etapis:

I etapis hinnatakse esitatud arengumappi vastavalt juhendile, mida taotleja täidab enesehindamise küsimustiku ehk hindamisülesande alusel.

II etapis viiakse läbi intervjuu ehk suuline küsitlus kutseõppekeskuses või töökohas dokumentides sisaldava informatsiooni täpsustamiseks.

3. Hindamisülesanded ja hindamise korraldus

Hindamine viiakse läbi kutsehariduskeskuses, kutseksamikeskuses ja / või praktikaettevõttes või taotleja töökohas kindlaks määratud ajal.

1. etapp – arengumapi esitamine

Hindamise ülesanne	Hindamise korraldus
Arengumapi (portfoolio) koostamine	Taotleja koostab arengumapi vastavalt juhendile (3.1.). Arengumapid sisaldavad kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid materjale Arengumapi koostamise juhendis (3.1.) nähakse ette, milliseid materjale taotleja mappi kogub. Temaatilisse mappi paigutatakse kogu materjal, mis on taotlejal eelnevalt kogunenud valdkonnaalase õppe- ja tööperioodi jooksul. Mappi koondatakse varasemate töökohtade loetelu ja tööülesanded, mis iseloomustavad kõige paremini taotleja kutsealast arengut, milliseid teadmisi, oskusi omandas. Kutsetaotleja esitab arengumapi kutse andja poolt väljakuulutatud tähtjaks kutse andjale (hindamiskomisjoni liikmetele) üldreeglina elektroonilisel teel.
Kutsealane eneseanalüüs	Kutse taotleja koostab ja esitab arengumapi, kus tõendab ja hindab kutsestandardist tulenevaid kompetentse vastavalt hindamisülesandele , kus 1) KP kompetents puudub, 2) OK – vastab osaliselt, 3) TK – vastab täielikult, Taotleja toob olulisi näiteid, fakte hinnatud pädevuste tõestuseks.

Kutse andja kutsub arengumapi tähtjaks esitanud ja hindamiskomisjonilt positiivse hinnangu saanud kutsetaotleja intervjuule.

2. etapp – suuline intervjuu

Hindamise ülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja vastab hindajate küsimustele, mis põhinevad varem esitatud arengumapil (1.etapp)	Suuline küsitlus kutsealaste kompetentside hindamiseks ja dokumentides sisalduva informatsiooni täpsustamiseks. Taotleja tõendab kompetentse vastates suuliselt hindajate küsimustele. Suulise küsitluse käigus kogutakse teavet teadmiste, kogemuste ja oskuste kohta, mis arengumapist ja kutsetaotleja eneseanalüüsist piisavalt ei selgunud, selleks, et tõendada kompetents. Intervjuu viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatudksamikeskuses. Intervjuu loetakse edukalt sooritatuks, kui hindamiskomisjoni liikmed hindavad kutsetaotleja kompetentse kutsestandardist tulenevatele nõuetele vastavateks.

Müügikorraldaja, tase 5 kutse antakse, kui taotleja kompetentsid on tõendatud ja on vastavuses kutsestandardi kompetentsidega.

3. 1. Hindamisülesanne – esimene etapp: Arengumapp

Juhend arengumapi koostamiseks

Arengumapp on kutse taotleja vahend iseenda ja oma tegevuse analüüsimiseks, hindamiseks ning sisaldab kogutud ja süstematiseeritud materjale, mis on seotud taotleja haridus- ja töökäiguga.

Arengumapp (välja arvatud juba taotlusega esitatud dokumendid)

1. CV või Europass CV

sealhulgas hariduskäigu ja töökogemuse tõendamine

- Dokumendid hariduskäigu, läbitud koolituste, välismaal õppimise, tunnustuste jne. kohta
- Otsese juhi soovituskiri kutsesobivuse kohta (tööalane kompetentsus, meeskonnatöö, töötajate ja/või õpilaste juhendamine)
- Võimalusel ametikirjeldus vmt (või kokkuvõtte sellest)

2. Kutsealase hariduse tõendamine

Näiteks:

- Õpitulemuste kaart (koolilõpetaja esitab enne eksamit)
- Kompetentside tõendamine vastavalt hindamisülesandele ehk eneseanalüüs (punkt 3.2.)
- Uurimisülesande kaitsmise esitlus vmt

3.2. Hindamisülesanne – esimene etapp: analüüs müügikorraldaja kompetentside tõendamise, sh tööülesannetega toimetuleku kohta ja enesehinnang kutsealasele arengule.

Kutsetaotleja kutsealane eneseanalüüs

Kompetentside tõendamine: tõestus , faktid, näited õppe-, praktika- ja/või tööprotsessist (sealhulgas positiivsed ja negatiivsed) ning järgides hindamiskriteeriume (punkt 2).

Enesehinnang (märkida: KP kompetents puudub, OK –vastab osaliselt, TK – vastab täielikult)

1. Klienditeeninduse korraldamine

- Kliendikeskse teeninduse korraldamine.
- Klientide teenindamine.
- Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine.
- Müüjijärgne teenindamine.

2. Kassatöö korraldamine

- Kassatöö planeerimine.
- Kassatoimingud ja arvete koostamine.
- Raha käitlemine.
- Kassaaruande koostamine.
- Müügipiirangute järgimine.

3. Kaupade käitlemise korraldamine

- Kaupade tellimine.
- Kaupade vastuvõtmine ja ladustamine.
- Kaupade müügiks ettevalmistamine.
- Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine.
- Kauba kvaliteedi hindamine.
- Kaubagruppide liigitamine.
- Kaubavarude juhtimisega seotud riskide haldamine.

4. Müügitöö korraldamine

- Müügi organiseerimine.
- Hinna kujundamine.
- Kaupade inventeerimine.
- Müügikampaaniate korraldamine.

5. Juhendamine ja juhtimine

- Töö organiseerimine ja juhtimine.
- Töötajate juhendamine.
- Tagasiside andmine

4. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist tutvuge:

- müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega,
- kutse andmise korraga,
- hindamise üldise informatsiooniga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamisülesannetega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal:

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

Hindamise järel:

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage hindamistulemus,

4.1. Vormid hindajale

Taotleja personaalsed hindamistabelid

Kõik hindamiskriteeriumid peavad olema täidetud.

Taotleja kompetentside hindamine

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

	Hindamiskriteerium	Hinnang			Põhjendus/märkused
		TK – vastab täielikult	OK - vastab osaliselt	KP- kompetentsus puudub	
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

MÜÜGIKORRALDAJA, tase 5 kutseksam

Kutse taotleja nimi:

Kuupäev:

Eksamikeskus:

Hindaja:

Kutse taotleja kompetentsuse hindamine	Kompetentsus tõendatud	Kompetentsus tõendatud osaliselt	Osalise kompetentsuse tõendatuse korral selgitused ja põhjendused
Arengumapp, sh			
Hariduskäigu tõendamine			
Töökogemuse tõendamine			
Õpitulemused			
Probleemülesanne, referaat, uurimisülesanne või muu			
Kutsetaotleja tööalane eneseanalüüs, arvestades praktika tulemusi või tööalast tegevust			
Suuline intervjuu			

Kutseeksami hindamise lõpp-protokoll

Hindamiskeskuse nimetus:

Hindamise kuupäev:

Taotletav kutse tase: Müügikorraldaja, tase 5

Hindamise keel:

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

Jrk nr	Taotleja nimi	Hindamistulemus ¹	Tõendamata kompetentsid	Hindamiskomisjoni ettepanek ²
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

¹ Kompetentsid tõendatud /tõendamata (sel juhul nimetada kompetentsid)

² Anda / Mitte anda taotlejale kutse

6. Vormid kutse taotlejale

Kutse taotlemise avaldus

MÜÜGIKORRALDAJA, tase 5 KUTSE TAOTLEMISE AVALDUS

TAOTLEJA:	<i>Täidab taotleja</i>	
ees- ja perekonnanimi		
Isikukood		
e-posti aadress		
kontakttelefon		
postiaadress		
TÖÖANDJA / KUTSEÕPPEASUTUS: nimi, aadress, Kontaktisiku nimi ja telefon		
Taotleja ametikoht		
Kutseeksami sooritamise koht /eksamikeskus/		
Kutseeksami aeg /väljakuulutatud kuupäev/		
TAOTLETAVA KUTSE NIMETUS JA TASE: Müügikorraldaja, tase 5		
AVALDUSELE LISATUD DOKUMENTIDE LOETELU:	Lehti	<i>Täidab Kutse Andja Märke vastavuse kohta</i>
isikut tõendava dokumendi koopia		
haridust tõendava dokumendi koopia/d		
varem antud kutsekvalifikatsiooni tõendava dokumendi koopia/d		
täiendkoolitust tõendav dokumendi koopia/d		
vormikohane tööalane CV		
märke kutseandmisega seotud kulude tasumise kohta (kutset taotlev isik, tööandja, kutseõppeasutus, Eesti Töötukassa)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ tasun ise ▪ tasub kutseõppeasutus, ▪ tasub tööandja, ▪ tasub Eesti Töötukassa /õige alla joonida/
* Olen nõus oma ees-ja perekonnanime ning isikukoodi avalikustamisega kutseregistris (jah/ei)		/vasta JAH või EI/
* Soovin trükitud kutsetunnistust (jah/ei)		/vasta JAH või EI/
KUTSE TAOTLEJA		
<i>Allkiri</i>	<i>Kuupäev</i>	
MÄRGE AVALDUSE VASTUVÕTMISE KOHTA		<i>(Täidab Kutse Andja)</i>
<i>Avalduse saamise kuupäev</i>	<i>Vastu võtnud isiku nimi</i>	<i>Registreerimise number</i>
MÄRGE TAOTLEJALE TEATISE SAATMISE KOHTA		<i>(Täidab KA)</i>
1		
2		
<i>Teatise sisu</i>	<i>Teatise saatnud isiku nimi</i>	<i>Kuupäev</i>

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	vt põhjendust

Eitava otsuse põhjendus:

Kutseksam toimub:

Kuupäev:

Kellaeg:

Toimumise koht: kutseksamikeskuse nimetus ja aadress

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

7. Tähtajad

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

Nõutud dokumendid esitatakse **1 kuu** enne toimumise kuupäeva (soovitavalt elektroonilisel teel):

1. Taotleja vormikohane avaldus / avalduse blankett /
2. Taotleja arengumapp (portfolio), VÕTA (varasemate õpingute ja töökogemuse arvestamine), punkt 3.1.:

CV

Isikut tõendava dokumendi koopia (pass, ID kaart või juhiluba), va digitaalse allkirjaga dokumentide esitamisel;

Haridust tõendava dokumendi koopia(d);

Müügikorraldaja, 5 tase kutse tõendamisel on nõutav kutsekeskharidus või keskharidus ja soovitavalt erialane töökogemus:

- a) Müügikorraldaja 5 taseme õppekava läbimine või
- b) keskharidus ja erialane töökogemus vähemalt 3 aastat.

3. Kutse taotleja tööalane eneseanalüüs.

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