

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Tallinna Tööstushariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Efektiivsed suhtlemis- ja meeskonnatööoskused kaubanduses
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Hulgi- ja jaekaubandus ISCED 97 nr 341
Õppekeel:	eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*

Sihtrühm:

Koolitusele on oodatud kõik (erinevate müügi- ja ostuprotsessis osalevate (või eelneva töökogemusega) valdkondade spetsialistid või esmataseme juhid), kellel on tekkinud vajadus COVID-19 kriisist tulenevalt kohanduda muutuva töömaailmaga ning arendada suhtlemis- ning meeskonnatööoskusi.

Grupi suurus: 10 osalejat

Õppe alustamise nõuded:

- Vanusepiirang ning haridusnõue puudub.
- Kuulumine sihtgruppi, motiveeritud soov arenda ja ennast täiendada.
- Koolitusel osalemise eelduseks on arvutikasutamise oskus vähemalt algtasemel – hiire, klaviatuuri, interneti (veebilehitsejate) ja e-posti kasutamisoskus (Moodle konto olemasoluks, Weebly ja MailChimp konto loomiseks).

• **Õpiväljundid.** *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*

- Rakendab kaubandusettevõttes tulemuslikult vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid.
- Omab teadmisi, kuidas suhelda ja arvestada meeskonnaliikmete põlvkondadest tulenevate ootustega.
- Mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte; hangib, kasutab, töötleb, edastab ja säilitab tööalast infot, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase.
- Kavandab, rakendab ja haldab turvaliselt E-poodi.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Aluseks on võetud Tallinna Tööstushariduskeskuse õppekava „E-kaubanduse spetsialist“ 60

EKAP tase 4, õppekava EHIS-kood 184437 põhiõpingute moodul „Müügipsühholoogia“, „Õpitee ja töö muutuv keskkonnas“ ja „Sisuhaldussüsteemid“

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

OSKA valdkonnapõhine uuring *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: Kaubandus, rentimine ja parandus* viitab vajadusele arendada kaubanduses tegutsevate ettevõtjate või töötajate ettevalmistust. Lisaks tuuakse välja üldoskuste arendamise olulisus (suhtlusoskus, probleemide lahendamine, koostööoskus ja loovus). OSKA viitab kõigis valdkonnauuringutes IKT oskuste arendamisele, kaubanduse valdkond on tihedalt seotud infotehnoloogilise progressiga.

Koolituse sisu ning õpiväljundid on valitud selliselt, et lõpetajal oleks võimalik praktilisi teadmisi igapäevases töös rakendada. Soovi korral on tulevikus võimalik, koolituse läbinud isikul, erialaseid õpinguid alustada E-kaubanduse spetsialisti erialal, eesmärgiga saada terviklikud teadmised E-kaubanduse valdkonnast. OSKA valdkonnapõhine uuring toetab soovituslikult edasiõppimisevõimalust Tallinna Tööstushariduskeskuses e-kaubanduse spetsialisti õppekaval.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides	45
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	40
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis</i>)	15
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas</i>)	30
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

1) Teenindus- ja müügipsühholoogia

- Suhtumine, kliendiga suhtlemisvajadus ja võimalused.
- Suhtlemisprotsess ja selles tekkivad väljakutsed.
- Käitumisviisid.
- Ettevõttesisene suhtlemine- meeskonnatöö olulisus efektiivsel suhtlemisel.
- Teeninduskultuur ja teeninduskvaliteet.
- Erineva kultuuritausta ja erivajadustega klientide teenindamine.
- Väärtushinnangute ja hoiakute mõju teenindusele ning müügiprotsessile.
- Kliendikeskne käitumine.
- Ostmist ja müüki mõjutavad tegurid.
- Mõjutamistehnikad
- Teenindusprotsess ja müügiprotsess.
- Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine, kliendi nõustamine ja müük, kliendikontakti lõpetamine, müügijärgne suhtlemine kliendisuhete hoidmise eesmärgil.

2) E-kaubandusest

- Weebly ja Mailchimp – ülevaade võimalustest kui efektiivsetest müügi, ostu ja informatsiooni kanalitest.

Praktiline osa:

Teenindus ja müügipsühholoogia ning E-kaubandus:

- Eesti keelsed suhtlustreeningud ja praktiline meeskonnatöö.
- Situatsioonülesannete probleemülesannete lahendamine, videotreeningud ja analüüsid (sh eneseanalüüs). Kliendi soovi ja vajaduse väljaselgitamine (erisused: e-suhtlus, telefoni kasutamine, füüsiline suhtlemine).
- Weebly ja Mailchimp – võimalused E-poe loomiseks ja informatsiooni jagamiseks-praktikum.

Õppekeskkonna kirjeldus: Õppekeskkonnaks kasutatakse Harno Moodle keskkonda (<https://moodle.edu.ee/>), mis annab võimaluse toetada klassiruumis toimuvat auditoorset õppetundi (autentitud kasutamine, õpijuhend, õppematerjalid (video, tekst, keskkonnavälised viitamised), praktilised ülesanded, foorumid, tagasisidestamine, hindamine). Weebly ja Mailchimp on õppijatel kasutada veebipõhiselt ja tasuta. Õppijal peab olema võimalus kasutada internetti ja arvutit või nutiseadet.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Koolituse läbinutele väljastatakse vastavasisuline tunnistus kui on omandatud õpiväljundid ja vastavad kompetentsid vähemalt lävendi tasemel ja õppeprotsessist on osavõtt olnud 70% - 100%. Muudel tingimustel väljastatakse osalejatele koolitusel osalemise kohta tõend (Alus:

Täienduskoolituse standard § 3).

Hindamiskriteerium-sooritab ettenähtud praktilised ülesanded, mis esitatakse õppija poolt Moodle keskkonda või sooritatakse klassiruumis.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Mare Muskat – Ta on lõpetanud Tallinna Ülikool 2009- 2013 Magistrantuur, eriala: andragoogika (magistritöö teemal – Koostöös õppimise toetamine). Alates 2012 - Koolituskursused OÜ, eneseväljenduse, teenindus- ja meeskonnatöö koolitaja; 2010 -2012 Transcom Eesti OÜ, telefoniteeninduse ja müügikoolituste koolitaja; 2007-2009 Swedbank AS, investeerimisvaldkonna ja müügi- ning nõustamisoskuste koolitaja.

Tiina Kroll - Tallinna Tööstushariduskeskuse haridustehnoloog. Ta on lõpetanud 2021 Tallinna Ülikooli kommunikatsiooni eriala, sotsiaalteaduste magister (magistriõpe), 2005 Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli ärijuhtimise eriala (514 rakenduskõrgharidusõpe), aastast 2007 töötanud haridusvaldkonnas, aastast 2012- 2015 töötanud kaubanduses (AS Mediato) ning käivitanud e-poe eDrinks, 2018 aastast tegev eraettevõtluses koolitajana ning kaugtööle suunatud tarkvaraarendusprotsessides (Compe OÜ, Webware OÜ)

Õppekava koostaja:

Riina Tenno, Tekstiili ja kaubanduse valdkonna juht, riina.tenno@tthk.ee

/ees- ja perenimi, amet, e-mail