

1-Koolitus MTÜ - Hulgi ja jaekaubandusejuhi koolitusprogramm

Õppekeel: Eesti ja vene keel

1. Õppekava nimetus:

Hulgi ja jaekaubandusejuhi koolitusprogramm

2. Õppevaldkond:

Ärindus, haldus ja õigus

3. Õppesuund:

Ärinduse ja haldus

4. Õppekavarühm:

Hulgi- ja jaekaubandus

5. Õppe kogumaht:

217 akadeemilist tundi, millest 108 ak.tundi on auditoorset kontakttundi, 80 ak.tundi praktikat ettevõttes ja 29 ak.tundi iseseisvat tööd.

6. Õppekava koostamise alus:

Kutsestandardid: "Müügiesindaja, tase 5"

7. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused:

Kursus on ideaalne neile, kes soovivad oma karjääri edendada hulgi- või jaekaubanduse valdkonnas, samuti neile, kellel on huvi juhtimise, müügi, kliendisuhete ning kaasaegsete digiturunduse lahenduste vastu. Koolitus sobib nii algajatele kui ka spetsialistidele, kes soovivad oma teadmisi ja oskusi ajakohastada või täiendada. Eriti sobilik on see programm neile, kes soovivad saada põhjalikku ülevaadet kaasaegsetest tööriistadest, nagu CRM-süsteemid, tehisintellekt klienditeeninduses, digiturunduse platvormid (nt Facebook, Instagram, Google Ads) ning online-mainehaldus. Koolitus annab osalejatele kindla aluse töötamiseks nii traditsioonilises kaubanduses kui ka e-kaubanduses, sealhulgas teadmised professionaalsest suhtlusest, juhtimisest ja karjääriplatvormide kasutamisest.

8. Õppe eesmärk:

Kursus "Hulgi- ja jaekaubanduse juhtimine" on mõeldud neile, kes soovivad arendada oma oskusi ja teadmisi kaubandussektoris, sealhulgas klienditeeninduses, varude juhtimises, CRM ja MRP süsteemide kasutamises, kvaliteedijuhtimises, tarneahela juhtimises, digitaalse transformatsiooni mõistmises ning palju muud. See pakub põhjalikku väljaõpet, alates professionaalsest suhtlemisest kuni finantsjuhtimise, projektijuhtimise ja online mainehalduseni, sealhulgas praktilise õppepraktikaga ettevõttes.

9. Õpiväljundid:

- Arendab professionaalseid suhtlemisoskusi klienditeeninduses, sealhulgas verbaalseid ja mitteverbaalseid suhtlusoskusi ning konfliktide lahendamise tehnikaid.
- Mõistab MRP (materjalivajaduse planeerimise) süsteemi kaubanduslikus kontekstis ning oskab seda rakendada varude juhtimise ja optimeerimise eesmärgil.

- Omab teadmisi CRM (kliendisuhete haldamise) süsteemide põhimõtetest ja oskab neid kasutada klientide andmete analüüsimiseks ja strateegilise eelise saavutamiseks.
- Rakendab kvaliteedijuhtimise (NPS süsteemi) meetodeid klienditeeninduses, sealhulgas kvaliteedi mõõtmist, klienditagasiside analüüsimist ning pideva parendamise protsesse.
- Omandab teadmised tarneahela juhtimise, projektijuhtimise, online mainehalduse ja tööseadusandluse alustes ning suudab neid praktiliselt rakendada.
- Omandab teadmised merchandising'u, tootesitluse ja müügiedenduse valdkonnas ning suudab neid praktiliselt rakendada.
- Mõistab personalijuhtimise aluseid, sealhulgas töötajate värbamise protsessi, meeskonna loomist ja motiveerimist ning nende sobitamist organisatsiooni kultuuri ja väärtustega.
- Mõistab digitaalse transformatsiooni rolli hulgikaubanduses, sealhulgas tehisintellekti mõju äristrateegiale ning oskab kasutada erinevaid tehisintellekti tööriistu klienditeeninduses.
- Rakendab LinkedIni platvormi professionaalse võrgustiku loomiseks ja karjäärijuhtimiseks ning mõistab tööseadusandluse ja isikuandmete kaitse põhimõtteid.

10. Õppesisu

Moodul 1: Klienditeenindus ja suhtlemine (4 a.t.)

- 1.1. Kliendisuhtlus: professionaalsete suhtlemisoskuste arendamine.
- 1.2. Suhtlemisoskuste arendamine: verbaalne ja mitteverbaalne suhtlus.
- 1.3. Konfliktide lahendamise tehnikad.
- 1.4. Suhtlemispsühholoogia: suhtluse psühholoogiliste aspektide uurimine.

Moodul 2: MRP süsteem kaubanduses (4 a.t.)

- 2.1. MRP põhimõtte kaubanduslikus kontekstis
- 2.2. Nõudluse prognoosimine kaubanduses
- 2.3. Tooteportfelli juhtimine
- 2.4. Materjalivajaduse planeerimine ja haldamine
- 2.5. Varude juhtimine ja optimeerimine
- 2.6. Tarneahela koordineerimine MRP-süsteemi abil
- 2.7. MRP tarkvara kasutamine kaubanduses

Moodul 3: Kliendisuhete haldamise süsteem (4 a. t.)

- 3.1. CRM süsteemide ülevaade ja põhimõtted.
- 3.2. Kuidas CRM süsteemid toetavad kliendisuhete haldamist ja müügiprotsesse.
- 3.3. CRM süsteemide valik ja rakendamine ettevõttes.
- 3.4. Klientide andmete analüüs ja selle kasutamine strateegilise eelise saavutamiseks.

Moodul 4: Kvaliteedijuhtimine (NPS süsteem) (4 a. t.)

- 4.1. Kvaliteedi mõõtmine ja hindamine klienditeeninduses (NPS süsteem)
- 4.2. Klienditagasiside kogumine ja analüüsimine

4.3. Pideva parendamise protsessid ja tehnikad

Moodul 5: merchandising/tootesitlus, tooteväljapanek (4 ak.t.)

- 5.1. Merchandising'i mõiste ja roll kaubanduses.
- 5.2. Tootesitluse alused
- 5.3. Tooteväljapaneku planeerimine
- 5.4. Praktilised näited
- 5.5. Müügiedenduse tehnikad

Moodul 6: Personalijuhtimise alused (4 a.t.)

- 6.1. Personali värbamise protsess ja meetodid.
- 6.2. Töötajate vajaduse kindlaksmääramine.
- 6.3. Värbamisplaanide koostamine.
- 6.4. Töökuulutuste loomine ja levitamine.
- 6.5. Kandidaatide hindamine ja valik.
- 6.6. Meeskonna loomine, motiveerimine ja nende sobitamine organisatsiooniga.
- 6.7. Töötajate sobitamine organisatsiooni kultuuri ja väärtustega

Moodul 7. Digitaalne Transformatsioon Hulgikaubanduses

7.1. Tehisintellekt

- 7.1.1. Sissejuhatus digitaalsesse tööriistadesse ja tehnoloogiatesse klienditeeninduses
- 7.1.2. Tehisintellekti roll ja mõju äristrateegiale ja operatsioonidele.
- 7.1.3. Prompt-põhiste süsteemide tutvustus ja keelevalikud
- 7.1.4. Ülevaade populaarsetest tehisintellekti tööriistadest (ChatGPT, Midjourney, Bing Copilot ja Bard)
- 7.1.5. ChatGPT kasutamine sõbra, mentorina, virtuaalse assistendi ja abilisena. Erinevate kasutusviiside ja stsenaariumide läbivaatamine.

7.2. Retail Analytics System (RAS) alused

- 7.2.1. Jaemüügianalüütika mõiste
- 7.2.2. Andmete kogumine ja töötlemine jaemüügis
- 7.2.3. Kliendikäitumise analüüs ja selle mõju müügile
- 7.2.4. Varude juhtimine ja optimeerimine andmete põhjal
- 7.2.5. Hinnastrateegiate kujundamine analüütika abil
- 7.2.6. Müügikanalite tõhususe hindamine
- 7.2.7. Tehnoloogilised tööriistad ja platvormid andmete analüüsiks jaemüügis
- 7.2.8. Juhtumiuuringud ja praktikad edukatest jaemüügianalüütika rakendustest

Moodul 8: Finantsjuhtimise alused (8 a.t.)

- 8.1. Finantsaruandlus ja analüüs
- 8.2. Eelarvestamine ja finantsplaneerimine
- 8.3. Hindade kujundamine ja kulude juhtimine

Moodul 9. Professionaalne areng, karjäärijuhtimine (Linkedin) (4 a.t.)

- 9.1. LinkedIni platvormi võimalused klientide, partnerite ja töö otsimisel.
- 9.2. Profiili täitmine ja seadistuste optimeerimine.
- 9.3. Efektive profiili loomise strateegiad.
- 9.4. LinkedIni kasutamise iseärasused töö otsimiseks.
- 9.5. Professionaalne võrgustumine LinkedInis- kontaktide võrgustiku loomine ja laiendamine.
- 9.6. Koostöö värbajaga ja ärietikett LinkedInis.

Moodul 10: Tarneahela juhtimine (8 a.t.)

- 10.1. Tarneahela põhimõtted ja komponendid
- 10.2. Varude juhtimine ja optimeerimine
- 10.3. Tarnijate haldamine ja koostöö

Moodul 11: Projektijuhtimine ja riigihanke (6 a.t.)

- 11.1. Projektijuhtimise põhimõtted ja metoodika.
- 11.2. Projektide jälgimine ja hindamine.
- 11.3. Riigihangete õiguslik raamistik ja regulatsioonid.
- 11.4. Riigihangete protsesside haldamine ja dokumenteerimine.
- 11.5. Projektijuhtimise tööriistad ja tehnikad.
- 11.6. Projektijuhtimistarkvara kasutamise koolitus.

Moodul 12: Online Mainehaldus (36 akadeemilist tundi)

- 12.1. Facebooki kasutamine:
 - 12.1.1. Facebooki sotsialvõrgustiku omadused, eelised ja puudused.
 - 12.1.2. Brändi kogukonna loomine: formaadi ja sisu valik.
 - 12.1.3. Facebookis lehekülje reklaamimine: sihitud, temaatiliste lehtede, dünaamiline ja linkidega reklaam.
 - 12.1.4. Peamiste reklaamiliikide võtmetulemusnäitajad (KPI).
 - 12.1.5. Reklaamikulude optimeerimise meetodid.
- 12.2. Instagrami kasutamine:
 - 12.2.1. Instagrami sotsialvõrgustiku omadused, eelised ja puudused.
 - 12.2.2. Instagrami kontotüübid ja nende kujundamine.
 - 12.2.3. Postituste kujundamine Instagramis: sisu tüübid ja nende esitus.
 - 12.2.4. Foto ja video lisamine ning töötlemine Instagramis.
 - 12.2.5. Hashtagide kasutamine ja valik.
 - 12.2.6. Äriprofiilide loomine ja postituste reklaamimine Instagramis.
 - 12.2.7. Võtted jälgijaskonna kasvatamiseks Instagramis.
 - 12.2.8. Sihitud reklaam Instagramis: eelised, puudused ja iseärasused.
 - 12.2.9. Lood Instagramis ja nende roll ettevõtluses.
 - 12.2.10. Instagrami analüütika ja edasi lükatud postituste teenused.
- 12.3. Google Ads & Seo/kliendiotsing
- 12.4. Landing Page/kliendiotsing

Moodul 13: Tööseadusandlus ja isikuandmete kaitse (GDPR), (8 a.t.)

- 13.1. Isikuandmete kaitse seadus
- 13.2. Põhilised mõisted ja põhimõtted GDPRis
- 13.3. Isikuandmete kaitse spetsialisti roll
- 13.4. Isikuandmete töötlemise seaduslikkus ja nõusolek

- 13.5. Eri liiki andmete töötlemine
- 13.6. Töötaja ja kliendi õigused isikuandmete esitamisel
- 13.7. Õigus kahju hüvitamisele
- 13.8. Andmekaitse spetsialisti ja andmetöötleja vastutus
- 13.9. Tööandja ja töötaja põhiõigused ja -kohustused
- 13.10. Töölepingu sõlmimine ja lõpetamine
- 13.11. Õiguslikud nõuded töö- ja puhkeajale
- 13.12. Puhkuste arvestus ja lähetused

Moodul 14: Läbirääkimise oskused (4 a.t.)

- Enesekindluse ja esinemisoskuste arendamine avalikus esinemises
- Mõtete selge ja veenva struktureerimise ja esitamise tehnikad
- Ärevuse maandamise meetodid ja esinemisjulguse suurendamine
- Suhtlemisstrateegiad ja -tehnikad kuulajatega efektiivseks suhtlemiseks
- Läbirääkimiste ettevalmistamine, sh eesmärkide seadmine ja strateegiate planeerimine
- Erinevate läbirääkimisstiilide ja -taktikate tutvustamine
- Konfliktide lahendamise oskused ja kompromisside saavutamise tehnikad läbirääkimistes

15. Õppepraktika ettevõttes (80 ak.t.)

Praktika ettevõttes avab õpilasele võimaluse õpitud teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas rakendada. See on aeg, mil õpilane saab kogeda oma eriala igapäevaseid väljakutseid ning seeläbi süvendada oma arusaama ja oskusi.

Selle kogemuse käigus on õpilased toetatud kursuse kuraatori poolt. Õpilastel on võimalus esitada küsimusi, arutada murekohti ning saada vajadusel juhiseid ja nõuandeid õpetajatelt.

11. Õppemeetodid:

Loengud, juhitud diskussioon, probleemõpe, grupi- ja paaristöö, praktiline ülesanne, debatt, test.

12. Õppekeskkond:

Koolitustegevus toimub selleks otstarbeks sobilikel renditavatel pindadel, mis vastavad tervisekaitse- ja ohutusnõuetele. Klassides on iga õppija jaoks piisavalt ruumi ja valgust. Ruumid, sisseseade ja õppevara on esteetiliselt väljanägemisega. Koolitusruumis on täiskasvanutele sobilikud lauad ja toolid, mis võimaldavad koolitatavatel mugavalt õppetööst osa võtta. Ruumides on tagatud DATA-projektori olemasolu, tahvel ja internetiühendus. Osalejatel on arvuti kasutamise võimalus õppe-eesmärgil - olemas mobiilsed klassiarvutid.

13. Iseseisev töö:

Iseseisvad tööd on mõeldud nii õpitu kinnistamiseks. Iseseisev töö hõlmab õppematerjali loenguvälise osa omandamist; kodutööd vastavalt õppejõu poolt antud ülesannetele.

14. Õppematerjalide loend:

Lektorite poolt koostatud konspektid, videomaterjalid, töölehed, erialane kirjandus.

15. Hindamismeetod.

Kirjalik eksamtest.

16. Hindamiskriteeriumid

Eksamtesti positiivseks soorituseks on vaja vähemalt 65 % õigeid vastuseid eksamiküsimustele.

17. Nõuded õpingute lõpetamiseks ja väljastatavad dokumendid

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine vähemalt 75% kontakttundides ja pidevalt sooritatud kodused/iseseisvad tööd. Omandatud teadmisi hinnatakse kirjaliku eksamtesti käigus.

Tunnistus väljastatakse õppijale, kes on: läbinud kursuse ja täitnud eelpool nimetatud tingimused.

Tõend väljastatakse õppijale, kes on: osalenud vähem kui 75% tundides ning teadmiste kontrollis pole omandanud vajalikke teadmisi ja oskusi ega sooritanud nõutud ülesandeid.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus:

Koolitaja, kes omab õpetatavale valdkonnale vastav haridus ja töökogemus.