



KAUPAN ALAN TYÖNJOHTOKOULUTUKSEN PERUSTEET KOKEILUA VARTEN

1. Koulutuksen kokonaistavoitteet

Kaupan alalla koulutuskokeilun tavoitteena on kouluttaa vähittäiskaupan tuoteryhmävastaavia/lähiesimiehiä/tiiminvetäjiä. He suunnittelevat työyhteisönsä myyntityötä, ohjaavat tiimiä myyntityössä, organisoivat työtä ja seuraavat myyntityön tuloksellisuutta. He hoitavat oman vastualueensa tilaus-toimitusketjun tehtäviä, ja huolehtivat siitä, että työsuojelumääräyksiä ja kaupan alaan liittyviä säädöksiä ja määräyksiä noudatetaan. He hankkivat, välittävät ja tuottavat vastualueeseensa liittyvää tietoa.

2. Koulutuksen muodostuminen

Kaupan alan työnjohtokoulutusta kokeillaan 40 opintoviikon laajuisena niin, että opiskelija on oppilaitoksen opiskelijana enintään kaksi vuotta.

3. Pakolliset koulutuksen osat ovat

Liiketoimintamallin mukainen toiminta	5 ov
Lähiesimiehenä toimiminen	15 ov
Asiakkuuksien hallinta	15 ov
Kannattavuuden seuranta	5 ov

4. Koulutuksen osien ammattitaitovaatimukset

4.1. Liiketoimintamallin mukainen toiminta 5 ov

Opiskelija osaa

- seurata toimialansa ja toimintaympäristönsä kehityssuuntia sekä arvioida niiden perusteella asiakkaiden ja tärkeimpien kilpailijoiden toimintaa
- toteuttaa omassa ja työryhmänsä toiminnassa yrityksen strategiaa ja liikeideaa
- toimia oman organisaationsa arvojen mukaisesti.

Tyydyttävän tasoiset arviointikriteerit:

Opiskelija

- tuntee oman organisaationsa arvot, strategian, vision ja liiketoiminnan tavoitteet
- hyödyntää eri tietolähteistä hankkimaansa tietoa analysoidessaan liiketoimintaympäristöä ja suhteuttaa saamansa tiedon oman toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa
- seuraa, että oman työryhmän toiminnassa noudatetaan kaupan alaa koskevia säädöksiä ja viranomaismääräyksiä
- toteuttaa organisaation strategiaa omalla toiminnallaan ja asiantuntemuksellaan
- toimii aktiivisesti, aloitteellisesti ja yrittäjämäisesti



- ottaa toiminnassa huomioon eettisen, yhteiskunnallisen, sosiaalisen ja ympäristövaikutuksellisen kestävä kehityksen periaatteet
- osallistuu oman työryhmänsä toiminnan suunnitteluun
- arvioi oman työryhmänsä toimintaa esimiehensä kanssa

4.2 Lähiesimiehenä toimiminen 15 ov

Opiskelija osaa

- seurata, että työryhmän henkilöstöresurssit on kohdennettu toimintakohtaisesti
- hallitsee oman yksikön työkokonaisuudet
- seurata lakien, asetusten ja määräysten toteutumista
- sitouttaa henkilöstön yksikkönsä tavoitteiden toteuttamiseen (motivointi, positiivisen ilmapiirin luominen, palautteen antaminen)
- osallistua päivittäiseen työskentelyyn ryhmän jäsenenä
- viestii päivittäisissä työtilanteissa (suullinen ja kirjallinen, ohjeistaminen, palaverikäytännöt, kielitaito, palautteen antaminen ja saaminen, arviointi, monikulttuurisuus jne. jne.)
- ohjaa ja perehdyttää henkilöstön oman työryhmän tehtäviin
- raportoi työryhmän toiminnasta
- toimia oman lähiesimiesroolinsa edellyttämällä tavalla
- huolehtia osaamisen ja jaksamisen ylläpitämisestä
- ottaa huomioon työryhmän jäsenten ja oman jaksamisen
- kehittää työryhmän toimintaa.

Tyydyttävän tasoiset arviointikriteerit:

Opiskelija

- seuraa, että työryhmä noudattaa kaupan toimintaan liittyvien säädösten (lait, asetukset, määräykset) toteutumista
- ottaa työryhmän toiminnan suunnittelussa huomioon eettisten, sosiaalisen ja ympäristövaikutuksellisen kestävä kehityksen periaatteet
- toimii esimiestyöhön liittyvien vastuiden ja velvollisuuksien mukaisesti
- sitouttaa henkilöstönsä työryhmän tavoitteiden saavuttamiseen
- raportoi oman työryhmänsä toiminnasta sovitun käytännön mukaisesti
- toteuttaa palaverit organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti
- suunnittelee työvuorot sovitujen menettelytapojen mukaisesti, seuraa niiden toteutumista sekä varautuu muutoksiin
- järjestee työryhmänsä henkilöstön ennalta tiedettyjen sairaus- ym. poissaolojen ja lomien ajaksi ja varautuu odottamattomiin tilanteisiin
- käyttää ongelmatilanteissa hyödykseen oman yrityksen tukiverkoston
- seuraa päivittäisrutiinien toteutumista ja puuttuu tarvittaessa ongelmakohtiin
- osallistuu päivittäiseen työskentelyyn omassa työryhmässään
- antaa työryhmänsä jäsenille rakentavaa palautetta yksikön toiminnasta, sen tuloksista sekä päivittäisistä tehtävistä
- ottaa avoimesti vastaan omasta toiminnastaan saamaansa palautetta
- viestii omassa yrityksessä suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä vieraalla kielellä yleisimmin toistuvissa työ- tai palvelutilanteissa
- perehdyttää ja ohjaa uusia työntekijöitä, oppisopimus- tai muita opiskelijoita
- seuraa aktiivisesti oman ja työryhmän osaamisen kehittymistä ja ryhtyy omassa organisaatiossa sovittuihin toimenpiteisiin
- huolehtii omien toimintatapojensa ja osaamisensa kehittämistä
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.



4.3 Asiakkuuksien hallinta 15 ov

Opiskelija osaa

- hoitaa ja kehittää asiakkuuksia ja tuotepalvelukokonaisuuksia
- osallistua markkinoinnin toteutukseen (kriteereitä: sovittu markkinointikonsepti, eri sesonkien ja kampanjoiden tapahtumat)
- kehittää työryhmän asiakaspalvelua ja myyntityötä
- toimia oman ketjunsä logistisessa prosessissa
- hyödyntää toiminnassa yhteistyöverkostoja
- seurata laatujärjestelmän edellyttämiä toimintatapoja.

Tyydyttävän tasoiset arviointikriteerit:

Opiskelija

- tunnistaa nykyiset ja mahdolliset asiakasryhmät ja ottaa heidän tarpeensa ja odotuksensa huomioon toimintaa suunniteltaessa
- kerää tietoa kilpailijoiden toiminnasta ja arvioi niiden vaikutusta omaan toimintaan
- kerää tietoa asiakasryhmistä eri tietolähteistä ja -järjestelmistä
- osallistuu asiakkuuksien kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen
- kehittää oman tuoteryhmänsä tuotepalvelukokonaisuuksia yhdessä työryhmän jäsenten kanssa
- osallistuu markkinointikampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen
- hyödyntää hankkimaansa asiakas- ja markkinatietoa kampanjoiden suunnitteluun
- seuraa kampanjoiden tuloksia eri asiakkuuksiin
- toimii käytännön asiakaspalvelu- ja myyntityössä yhdessä oman työryhmänsä jäsenten kanssa
- opastaa ja neuvoo asiakkaita ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja oman organisaation mahdollisuudet
- käyttää asiakaspalvelutilanteissa sujuvan suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhtä vierasta kieltä
- toimii asiakastilanteissa joustavasti ja tilanneherkästi varmistaen asiakastyytyväisyyden
- vastaa oman vastualueensa turvallisuudesta, siisteydestä, viihtyisyydestä ja ”myyntihenkisyydestä” ryhtyen tarvittaessa toimenpiteisiin yhdessä työryhmänsä jäsenten kanssa
- hyödyntää asiakastyössä saamiaan kokemuksia oman tuoteryhmän ja toiminnan kehittämisessä
- seuraa oman tuoteryhmänsä myyntiä, tuotteiden kiertoa ja hävikkiä
- ennakoi kampanjoista ja kausivaihteluista aiheutuvat kysynnän vaihtelut
- hyödyntää oman yksikön tai ketjun toiminnanohjausjärjestelmää
- tekee itsenäisesti tuoteryhmän tilaukset
- ennakoi ja suunnittelee toimenpiteet, jotka aiheutuvat saapuvista tavarantoimituksista
- organisoii saapuvien tuotteiden vastaanoton ja siitä aiheutuvien toimenpiteiden toteutuksen
- toteuttaa logistisessa prosessissa ympäristövaikutuksellisen kestäväen kehityksen periaatteita
- huolehtii tuoteryhmänsä tuotteiden esillepanosta ja myyinnedistämismateriaalin esillepanosta
- huolehtii omalla vastualueella olevien koneiden ja laitteiden toimintakunnosta ja -varmuudesta
- osallistuu suunnitelmien mukaisesti yhteistyöhön logistisen ketjun jäsenten kanssa
- seuraa logistisen ketjun toimintaa ja ryhtyy tarvittaessa kehittämistoimenpiteisiin
- ohjaa oman työryhmänsä jäseniä laatujärjestelmän edellyttämään toimintaan
- seuraa, että oma työryhmä toimii toteuttaen organisaation laatutavoitteita
- seuraa, että oman työryhmän henkilöstö noudattaa työturvallisuus- ja -hygieniamääräyksiä.



4.4 Kannattavuuden seuranta 5 ov

Opiskelija osaa

- toimia tulos- ja tavoitetietoisesti
- seurata toiminnan tulosten ja tavoitteiden toteutumista (kriteerit: tunnuslukujen seuraaminen ja reagointi niiden perusteella, tietotekniikan hyödyntäminen, raportit).

Tyydyttävän tasoiset arviointikriteerit:

Opiskelija

- seuraa oman ja yksikkönsä henkilöstön työskentelyn tavoitteellisuutta ja tehokkuutta ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin
- tulkitsee oman yksikön (kaupan) raporttien tunnuslukuja ja selvittää niiden taustalla olevat tekijät
- hyödyntää oman työryhmän toimintaa suunniteltaessa raportointijärjestelmien tuottamaa tietoa
- ryhtyy raportointitiedon perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin
- käyttää tarvittaessa asiantuntijoita
- osallistuu oman yksikön budjetin laadintaan esimiehensä ja muiden yksikön lähiesimiesten kanssa
- laatii oman työryhmänsä budjetin yhteistyössä oman työryhmänsä jäsenten kanssa ottaen huomioon laaditun liiketoimintasuunnitelman
- hyödyntää budjettien suunnittelussa ja laadinnassa tietotekniikkaa.