

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Valgamaa Kutseõppekeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	MS Excel ja AI tööriistad müüja ja klienditeenindaja igapäevatöös
Õppekavarühm: (täienduskoolituse standardi järgi)	Arvutikasutus
Õppekeel:	Eesti keel
Õppekava kinnitamise kuupäev	

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: Müügi- ja klienditeeninduse valdkonnas töötavad inimesed, kellel puuduvad või vajavad täiendamist tabelarvutuse ja AI tööriistade kasutamise oskused, et sooritada oma igapäevaseid tööülesandeid efektiivsemalt

Grupi suurus: 12

Õppe alustamise nõuded:

Arvuti kasutamise algteadmised. Gmaili olemasolu.

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

Andmete analüüs ja tõlgendamine Exceli abil

- Oskab kasutada MS Exceli põhifunktsioone ja tööriistu suurte andmemahutude töötlemiseks, sorteerimiseks ja filtreerimiseks.
- Analüüsib müügitulemusi, jälgib kaupade müüki ja kaubavarusid Exceli abil ning suudab teha aruannete põhjal otsuseid.
- Tõlgendab analüüsitud andmeid müügistrateegiate ja kampaaniate täiustamiseks vastavalt ettevõtte eesmärkidele.

Müügitulemuste analüüs ja aruannete koostamine

- Oskab koostada ja visualiseerida müügitulemusi MS Excelis kasutades graafikuid, pivot-tabeleid ja muid andmete esitamise tööriistu.
- Suudab analüüsida müügisuundumusi, identifitseerida kitsaskohti ning esitada ettepanekuid müügitulemuste parendamiseks

Tehisintellekti võimaluste kasutamine igapäevatöös

- Mõistab tehisintellekti põhialuseid ja nende rakendamist müügitöös ning

klienditeeninduses.

- Kasutab AI-põhiseid tööriistu andmeanalüüsi automatiseerimiseks, prognooside koostamiseks ja otsuste langetamiseks.
- Suudab integreerida AI lahendusi andmete töötlemisel, sealhulgas Exceli abil läbi viidavates protsessides, et optimeerida töövoogusid ja parandada klienditeenindust.

Klientide tagasiside ja pretensioonide analüüs

- Oskab koguda ja struktureerida klientide tagasisidet Excelis, kasutades andmete sisestamise ja kogumise vorme.
- Analüüsib klientide tagasisidet, kasutades Exceli funktsioone ja AI-põhiseid tööriistu, et tuvastada korduvad mustrid ja probleemid.
- Koostab aruandeid, mis toetavad ettevõtte sisesid ettepanekuid teeninduse ja müügi protsesside parendamiseks

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

Müügi korraldaja, tase 5

Oskus töötada suurte andmemahutudega ning andmeid tõlgendada ja aru saada andmepõhisest otsustamisest.

Oskus kasutada tehisintellekti võimalusi töös. Järjest olulisemaks muutub tuleviku tehnoloogia mõistmine ja kasutamine.

B2.4.1 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. B2.1.7 ja B2.18

7. Käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusala seaduse õigusakte.

8. Analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

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

Müüjad ja klienditeenindajad seisavad pidevalt silmitsi kasvava vajadusega kasutada erinevaid arvutiprogramme, sealhulgas ERPLY, SAP ja spetsiaalset tarkvara nagu SpaceMan. Samas, et tõhustada analüüsi ja planeerimist, on tabelarvutuste oskus muutunud hädavajalikuks. Tabelarvutuse abil saavad nad jagada teavet oma töömeeskondadega, tõhustades koostööd ning võimaldades andmepõhist otsustamist.

Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate Ametiühing on OSKA raportites rõhutanud arvutikasutamise koolituste tähtsust, et tõsta töötajate teadlikkust ja arendada nende digioskusi. <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Tulevikutrendid-1.pdf> lk.58

Seega on koolituse eesmärgiks tõsta müüjate ja klienditeenindajate teadmisi tabelarvutuse ja tehisintellekti kasutamisest, et nad suudaksid paremini analüüsida müügitulemusi, teha andmepõhiseid otsuseid ja parandada klienditeenindust. Tõhusate töömeetodite ja kaasaegsete tehnoloogiate mõistmine on muutumas hädavajalikuks ning selle koolituse kaudu saavad osalejad vajalikud oskused, et vastata praegustele ja tulevastele väljakutsetele tööstuses.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht EKAP-ides:

1 EKAP

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:

26

1. 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.*

Sissejuhatus (1 tund)

- Koolituse eesmärkide ja oodatavate tulemuste tutvustamine
- Foorumite kasutamine
- Ülevaade koolituse sisust ja ajakavast
- Tööde esitamine õppetud
- Tabelarvutuse ja AI tähtsus müügi- ja klienditeeninduses

MS Exceli põhiteadmised (6 tundi)

Exceli kasutajaliides ja põhilised funktsioonid, menüüd, tööriistaribad ja rakkude struktuur.

- Töövihiku ja töölehe mõisted.
- Andmete sisestamine ja vormindamine
- Rakkude jaotamine ja liitmine.
- Teksti ja numbrite vormindamine: fondi stiilid, taustavärvid ja piirjooned.
- Põhifunktsioonid ja valemid:
Tuntud funktsioonid: SUM, AVERAGE, MIN, MAX, COUNT. LOCKUP
- Relatiivsed ja absoluutne viidatud (nt \$A\$1).

Valemite kopeerimine ja tõmbamine.

Andmete analüüs (6 tundi)

- IF: tingimuslike valemite koostamine
- Andmete sorteerimine ja filtreerimine
- Pivot-tabelite loomine ja kasutamine:
- Pivot-tabeli koostamine müügitulemuste analüüsimiseks
- Andmete rühmitamine ja kokkuvõtete tegemine
- Andmete visualiseerimine:
- Graafikute ja diagrammide loomine (nt sektor-, joone- ja ribagraafikud)
- Statistilised meetodid ja nende rakendamine müügianalüüsis

Tehisintellekti põhimõtted (4 tundi)

- Tehisintellekti ja masinõppe põhialused
- AI rakendused müügis ja klienditeeninduses ChatGpt, Copilot ja Gemini abil
- Kuidas kasutada AI-tööriistu andmete analüüsimiseks ja prognoosimiseks

AI ja Exceli integreerimine (4 tundi)

- AI-põhiste tööriistade kasutamine Excelis (Botilehed, DeepSheet, Formula Bot Sheet AI rakendus)
- Andmete prognoosimine ja trendide tuvastamine AI abil
- Automaatsete aruannete genereerimine Excelis

Klienditeenindus ja tagasiside analüüs (4 tundi)

- Kliendi tagasiside kogumine ja struktureerimine Excelis
- Klientide kaebuste sentimentaalsuse analüüs AI abil
- Sentimentide määratlemine: positiivne, negatiivne ja neutraalne
- Analüüsi rakendamine kaebuste lahendamise protsessis
- Viisakate vastuste koostamine kaebustele ja tagasisidele, lähtudes sentimentide analüüsist

Kokkuvõte ja tagasiside(1 tund).

Interaktiivne test:10 küsimust

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus on kavandatud individuaalseks õppeks ja toimub veebipõhiselt. Koolitus viiakse läbi Moodle.edu.ee platvormil. Koolituse korraldajad tagavad õppijatele juurdepääsu Moodle.edu.ee keskkonnale. Kursusel osalemiseks on vajalik, et õppijal oleks personaalarvuti ja internetiühendus

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

Õpiväljundite saavutamist hinnatakse iseseisvalt sooritatud ülesannete alusel.

Ülesanne 1: Valemid: SUM, LOOKUP, COUNT. Laovarude haldamise ülesanne.

Ülesanne 2: Filter ja sortimine. Töövahetuse kokkuvõte ja müüdüd kaubad. Näitab tulemus diagrammidena

Interaktiivne test, kus on 10 küsimust. 7 neist peab olema õiged

Hindamiskriteeriumid:

Ülesanne 1: Valemid: SUM, LOOKUP, COUNT. Laovarude haldamine.

Valemite kasutamine (0-10 punkti)

SUM: laovarude koguse õigesti arvutamine.

LOOKUP: õige toote leidmine vastavalt koodile/nimetele.

COUNT: laos olevate toodete arvu õige määramine.

Ülesanne 2: Filter ja sortimine. Töövahetuse kokkuvõte ja müüdüd kaubad.

Filtreerimine ja sortimine (0-10 punkti)

Õige filtreerimise ja sortimise rakendamine müüdüd kaupade andmetes.

Mitme filtrite kasutamine koos. Filtreerimine ja sorteerimine koos

Analüüs ja tulemuste esitamine lisaks ka diagrammidena

Ülesanne 3: Klientide kaebuste analüüsimine ja vastuse loomine.

Kaebuste analüüsi oskus AI abil(0-10 punkti)

Probleemide õige tuvastamine kaebustes.

Viisaka vastuse koostamine AI abil

Professionaalne ja selge vastus kliendi kaebusele.

Interaktiivne test, kus on 10 küsimust. 7 neist peab olema õiged

Lõpptulemus

Hindamine on mitmeeristav.

Tulemused hinnatakse hindeg A (arvestatud) või MA (mittearvestatud).

Tunnistus väljastatakse õppijale, kes on täitnud kõik koolituse nõuded, sealhulgas osalenud vähemalt 70% kontakttundides ja sooritanud edukalt praktilised ning teoreetilised ülesanded.

Tõend väljastatakse juhul, kui õppija on osalenud vähemalt 70% kontakttundides, kuid ei ole saavutanud kõiki õpiväljundeid.

2. Koolitaja andmed

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

Eva Tšepurko- matemaatika – informaatika õpetaja, haridustehnoloog (magistri kraad), täiskasvanute koolitaja tase 6 -Kutsetunnistus 152345, Valgamaa Kutseõpekeskuse haridustehnoloog

Õppekava koostaja:

/Eva Tšepurko eva.tsepurko@vkok.ee