

*KOOSKÕLASTATUD  
kooli nõukogu poolt 14.01.2019  
protokoll nr 1-2/1*

*KINNITATUD  
direktori 14.01.2019  
käskkirjaga nr 1-9/4*

KURESSAARE AMETIKOOLI ÕPPEKAVA  
KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES  
60 EKAP

KURESSAARE AMETIKOOLI KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES ÕPPEKAVA							
Õppekavarühm					Hulgi- ja jaekaubandus		
Õppekava nimetus					Klienditeenindaja kaubanduses <i>Shop assistant, level 4</i>		
					<i>Продавец</i>		
Õppekava kood EHS'es					206379		
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4	EKR 4 kutsekeskharidus	EKR 5	EKR 4	EKR 5	
		x					
<b>Õppekava maht (EKAP): 60 EKAP</b>							
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“ ja Kutsestandard „Klienditeenindaja kaubanduses“, otsus 17/17.10.2018							
<p><b>Õppekava eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab kompetentsid, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses nii iseseisvalt kui meeskonnaliikmena klienditeeninduse valdkonnas ning luuakse eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.</p> <p><b>Õppekava õpiväljundid:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) väärtustab valitud kutset ja eriala, on kursis kutse ja eriala arengusuundadega ning teadlik erinevatest tööturu suundumustest;</li> <li>2) rakendab tulemuslikult kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ja kasutab töövahendeid säästlikult;</li> <li>3) tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest;</li> <li>4) kasutab ergonomilisi töövõtteid ning järgib töö- ja keskkonnaohutuse nõudeid;</li> <li>5) on võimeline töötama klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega;</li> <li>6) osaleb meeskonnatöös, arendab sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi, on avatud koostööle ning käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil, vajadusel juhendab kaastöötajaid oma oskuste piires.</li> </ol>							
<b>Õppekava rakendamine</b> (sihtrühmadele ja kasutatavatele õppevormidele) Statsionaarne (kooli- ja töökohapõhine õppevorm) ja mittestatsionaarne õpe põhi- või keskharidusega isikutele.							
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b> Põhihariduse olemasolu.							
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b> Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õpilane on omandanud eriala õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasemel ja sooritanud kutseeksami.							
<b>Õpingute läbimisel omandatav</b>							
...kvalifikatsioon:					Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kompetentsid		
...osakutse(d):					<b>puuduvad</b>		
<b>ÕPPEKAVA STRUKTUUR</b>							
<b>I. PÕHIÕPINGUTE MOODULID – 51 EKAP</b> Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused – 6 EKAP, kaupade käitlemine – 16 EKAP, teenindamine ja müümine – 23 EKAP, kassatöö – 4 EKAP, müügitöö korraldamine – 2 EKAP.							
<b>1. Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused – 6 EKAP</b>							
Õpiväljundid:							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning enda rolli ettevõtluskeskkonnas</li> <li>• mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</li> </ul>							

- käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil, kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles, kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava, järgib üldtunnustatud käitumistavasid
- kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas

## **2. Kaupade käitlemine – 16 EKAP**

Õpiväljundid:

- kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;
- võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid;
- valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;
- käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid;
- jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt;
- 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.

## **3. Teenindamine ja müümine – 23 EKAP**

Õpiväljundid:

- loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajaduse rakendades suhtlemisoskust ning kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;
- 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;
- edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi;
- töötab juhendamisel praktikaetevõttes, järgib ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, rakendab töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid

## **4. Kassatöö – 4 EKAP**

Õpiväljundid:

- teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas;
- järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;
- esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast;
- järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.

## **5. Müügitöö korraldamine – 2 EKAP**

Õpiväljundid:

- arvutab kaupale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest;
- osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest;
- osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.

Praktika sisaldub õpingute moodulites mahuga 40 EKAP.

## II. VALIKÕPINGUTE MOODULID (9 EKAP) ja nende valimise võimalused

Õppijal on võimalus valida õppeaasta alguses eriala toetavaid valikmooduleid **9 EKAP**-i ulatuses õppekavale ka kooli teistest õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

### 1. Erialane inglise keel – 3 EKAP

- suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas
- selgitab välja kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles
- kasutab iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja nõustab klienti kauba valikul
- arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti

### 2. Erialane soome keel – 3 EKAP

- suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas
- selgitab välja kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles
- kasutab iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja nõustab klienti kauba valikul
- arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti

### 3. Raamatupidamise alused – 3 EKAP

- kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamiseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise sise-eeskirjast koostab raamatupidamise põhjaruandeid
- koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust
- teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda

### 4. E-äri – 3 EKAP

- kasutab sobivat ärimudeli tüüpi lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast
- analüüsib e-äri olemust ja toimimist arvestades ärikeskkonna tegureid
- analüüsib e-äri rakendamise võimalusi ettevõttes arvestades sise- ja väliskeskkonna võimalusi

**Spetsialiseerumised** - puuduvad

**Õppekava kontaktisik:**

**Ees- ja perenimi:** Karola Sepp

**Amet:** töökohapõhise õppe koordinaator

**Telefon:** 5340 7818

**e-aadress:** [karola.sepp@ametikool.ee](mailto:karola.sepp@ametikool.ee)

**Märkused:**

Mooduli rakenduskava aadress kooli kodulehel: <https://ametikool.ee/et/moodulite-rakenduskavad>

Lisa 1 Kutsestandardi kompetentside ja õppekava põhiõpingute moodulite vastavustabel

Lisa 2 Eneseanalüüsi alus õpiväljundite kõrvutamiseks kutseharidusstandardiga

Lisa 3 Klienditeenindaja kaubanduses 4. taseme õppekava avamise põhjendus

## „Klienditeenindaja kaubanduses“ tase 4 kutsestandardi kompetentside ja õppekava moodulite vahel

Kompetentsi nimetus ja tegevusnäitajad kutsestandardis	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Kaupade käitlemine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldamine	Praktika
<b>B.2.1 Teenindamine ja müümine</b>						
1. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;			X	X		X
2. 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;	X		X			X
3. edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.			X			X
<b>B.2.2 Kassatöö</b>						
1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas;			X	X		X
2. järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;				X		X
3. esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast;				X		X
4. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.				X		X
<b>B.2.3 Kaupade käitlemine</b>						

1. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;		X			X	X
2. võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid;		X			X	X
3. valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;		X				X
4. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid;		X				X
5. jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt;		X				X
6. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;		X	X			X
7. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.		X				X
<b>B.2.4 Müügitöö korraldamine</b>						
1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest;					X	X
2. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.		X			X	X
<b>B.2.5 Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents</b>						

1. järgib klienditeeninduse head tava ja muid teeninduse standardeid;			X			X
2. suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektselt;			X			X
3. osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab oma tööd asjakohaselt;	X		X			X
4. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv;	X		X			X
5. kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1), ühte võõrkeelt tasemel A2;	X	X	X	X	X	X
6. tagab töökoha korrashoiu ja kontrollib vajalike töövahendite olemasolu;		X	X	X	X	X
7. järgib kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid;	X	X		X	X	X
8. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid;	X	X	X	X	X	X
9. järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid;	X	X	X	X	X	X
10. kasutab arvutit digipädevuste enesehindamise skaala (lisa 2) Algtasemel kasutaja tasemel; kasutab erialast tarkvara tööks vajalikul tasemel.			X	X		X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust arendatakse  
Võrdlusanalüüsi koostaja: Karola Sepp, töökohapõhise õppe koordinaator  
Võrdlusanalüüsi koostamise kuupäev 14.11.2018

## Eneseanalüüsi alus õpiväljundite kõrvutamiseks kutseharidusstandardiga

<b>Kutseharidusstandard, 5. ptk § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid</b>	<b>Õppekava moodulite õpiväljundid</b>
<p><b>Kutse- ja erialased teadmised:</b></p> <p>1) teab ja tunneb kutse- ja eriala põhjalikult, sealhulgas tunneb ja rakendab kutseala põhimõtteid, teooriaid, tehnoloogiaid nii tavapärasest kui ka uudsetes töösituatsioonides.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• omab ülevaadet klienditeenindaja kutsest, eriala tööjõuturul toimuvast mõistab õpitava eriala töö iseloomu ja klienditeenindaja töökeskkonna eripära</li> <li>• omab ülevaadet eriala õppekava ülesehitusest ning õppe- ja praktikakorraldusega seonduvast</li> <li>• teab õpingute jätkamise ja kutsetaseme tõstmise võimalusi</li> <li>• tunneb klienditeenindust puudutavaid õigusakte</li> <li>• mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning enda rolli ettevõtluskeskkonnas</li> <li>• mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</li> <li>• mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</li> <li>• käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</li> <li>• kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas</li> </ul> <p>Praktika</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• täidab iga tööpäeva lõpus eneseanalüüsi sisaldava praktikapäeviku</li> </ul>
<p><b>Kutse- ja erialased oskused ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus:</b></p> <p>1) oskab iseseisvalt täita oma kutse- või erialal keerukaid ja mitmekesiseid, uudseid lahendusi eeldavaid tööülesandeid;</p> <p>2) vastutab oma tööülesannete täitmise eest</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;</li> <li>• võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid;</li> <li>• valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid</li> <li>• jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt;</li> <li>• hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamismõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;</li> <li>• grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.</li> <li>• esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast;</li> <li>• järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.</li> <li>• osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.</li> <li>• täidab oma kohustusi töökeskkonnas</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib enda praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist</li> <li>• järgib ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, rakendab töötamisel ergonoomilisi ja ohutuid töövõtteid ning täidab kvaliteedinõudeid</li> </ul>
<p><b>Õpipädevus:</b></p> <p>1) õpib ja täiendab end iseseisvalt ja ennast juhtivalt;</p> <p>2) hindab ja analüüsib oma teadmiste taset.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;</li> <li>• võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid;</li> <li>• valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;</li> <li>• käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid;</li> <li>• jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• täidab iga tööpäeva lõpus eneseanalüüsi sisaldava praktikapäeviku</li> </ul> <p>Iseseisev ja ennast juhtiv enesetäiendamine peegeldub õppekavas läbi iseseisva töö ülesannete, millele on antud suhteliselt suur maht. Eneseanalüüsi osa sisaldavad ka mitmed hindamiskriteeriumid.</p>
<p><b>Suhtluspädevus:</b></p> <p>1) põhjendab oma seisukohti üksikasjalikult ja väljendab neid ka uudsetes situatsioonides nii suuliselt kui kirjalikult;</p> <p>2) kasutab kutse- ja erialaste probleemide lahendamisel spetsiifilisi infoallikaid, hindab kasutatava informatsiooni usaldusväärsust ja tõesust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajaduse rakendades suhtlemisuskust ning kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;</li> <li>• 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;</li> <li>• edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.</li> <li>• käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb sobivalt kolleegide, klientide ning ettevõtte külalistega</li> </ul> <p>Suhtluspädevus areneb ka mitmete moodulite rühma- ja meeskonnatööga seotud hindamisülesannetes.</p>
<p><b>Enesemääratluspädevus:</b></p> <p>1) kasutab enesehindamist oma käitumise muutmiseks;</p> <p>2) on võimeline tegema ettepanekuid töötulemuste parendamiseks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning enda rolli ettevõtluskeskkonnas</li> <li>• mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib oma töö kvaliteeti ja tähtaegadest kinnipidamist, teeb vajadusel korrekture</li> <li>• täidab iga tööpäeva lõpus eneseanalüüsi sisaldava</li> </ul>

	<p>praktikapäeviku</p> <p>Enesemääratluspädevusega on seotud ka erialaste oskuste hindamiskriteeriumid.</p>
<p><b>Tegevuspädevus:</b></p> <p>1) osaleb tulemuslikult erinevates meeskondades ning on suuteline neid vajaduse korral juhtima; 2) on võimeline osaliselt juhendama kaastöötajaid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning enda rolli ettevõtluskeskkonnas</li> <li>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</li> <li>käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</li> <li>töötab juhendamisel praktikaettevõttes, järgib ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, rakendab töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>teeb koostööd meeskonnas, arvestab teistega ja täidab oma rolli; vajadusel juhendab kaastöötajaid oma oskuste piires.</li> </ul> <p>Õppetöö käigus kasutatakse õppemeetodeid, mis aitavad tegevuspädevusi arendada.</p>
<p><b>Infotehnoloogiline pädevus:</b></p> <p>1) teab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte; 2) oskab kriitiliselt hinnata saadaoleva teabe usaldusväärsust; 3) oskab kasutada peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel; 4) oskab rakendada abivahendeid teabe loomiseks, esitamiseks ja mõistmiseks ning kasutada internetipõhiseid otsingusüsteeme ja muid teenuseid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas;</li> <li>järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;</li> <li>arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest;</li> <li>osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused</li> </ul> <p><b>Praktika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>täidab iga tööpäeva lõpus praktikapäeviku;</li> <li>praktika lõppedes koostab praktika aruande ja esitleb koolis</li> </ul>
<p><b>Algatusvõime ja ettevõtlikkuspädevus:</b></p> <p>1) mõtleb süsteemselt ja loovalt ning oskab oma ideid kriitiliselt hinnata ja leida iseseisvalt võimalusi nende teostamiseks; 2) algatab, arendab ja rakendab ideid; 3) omab esmaseid teadmisi ettevõtlusest; 4) koostab juhendamisel endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; 5) leiab iseseisvalt võimalusi erialaseks</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab õpitava eriala töö iseloomu ja klienditeenindaja töökeskkonna eripära</li> <li>omab ülevaadet klienditeenindaja kutsest, eriala õppekava ülesehitusest ning õppe- ja praktikakorraldusega seonduvast</li> <li>teab õpingute jätkamise ja kutsetaseme tõstmise võimalusi</li> <li>tunneb klienditeenindust puudutavaid õigusakte</li> <li>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning enda rolli ettevõtluskeskkonnas</li> </ul>

<p>enesetäiendamiseks ja tööturul rakendamiseks; 6) seostab erialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</li><li>• mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</li><li>• käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil, kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles, kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava, järgib üldtunnustatud käitumistavasid kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas</li></ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Klienditeenindaja kaubanduses esmaõppe 4. taseme õppekava avamise põhjendus

ÕPPEKAVA TASEME JA MAHU KIRJELDUS	Esitame õppekavarühma avamiseks klienditeenindaja esmaõppe 4. taseme õppekava ( maht 60 EKAP). Õppekava on loodud vastavalt uuenenud kutsestandardile.
SIHTRÜHM	Sihtrühmaks on põhiharidusega isikud.
TÖÖTURUVAJADUS JA EDASIÕPPIMISE VÕIMALUSED	Eriala kutseõppe eesmärk on võimaldada õpilasel omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks klienditeenindus valdkonnas ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Õpilane mõtestab oma käitumist ühiskonnas ja hindab oma tegevuste tulemusi. Õpilase tööle rakendumise tulemusena anname lisandväärtust kohalikule tööturule. Lõpetaja saab kohe asuda tööle olemasoleva kaubandusettevõtte juurde. Edasi õppimise võimalus on kutsehariduses müügikorraldaja 5. taseme õppekaval.
ÕPPEKAVA SEOS KUTSESÜSTEEMI JA KUTSEÕPPE ÕPPEKAVADE SÜSTEEMIGA	Õppekava koostamise aluseks on Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“ ja Kutsestandard „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“ otsus 17/17.10.2018. Õpe toimub mittestatsionaarses töökohapõhises õppevormis ja võimaldab seega osaleda õppijail, kellel ei ole võimalik erinevatel põhjustel iga päev koolis käia. Õppekava on koostatud kutsestandardi alusel kuna õpilased on erinevatest kaubandusettevõtetest.
PARTNERID	Õppekava väljatöötamisel on meile olnud partneriteks: eriala õpetajad, tööandjate esindajad ja kutseandja.
RESSURSID	Vajalik õppebaas õppetöö läbiviimiseks on koolil olemas. Koolil on olemas kõik õppetööks vajaminevad vahendid, materjalid, kvalifitseeritud õpetajad ja toimib hea koostöö ka tööandjatega.