

JÄRVAMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE KOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm	Kaubandus					
Õppekava nimetus	Klienditeenindaja kaubanduses					
Õppekava kood EHISes	Shop assistant					
	137779					
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JATKUOPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
Õppekava maht (EKAP):	60 EKAP					
Õppekava koostamise alus:	Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 17/17.10.2018 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130					
Õppekava õpiväljundid:	<p>Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.</p> <p>Õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rakendab tulemuslikult kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ning kasutab töövahendeid säästlikult • tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest • on võimeline töötama klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega • suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust 					
Õppekava rakendamine	Statsionaarne (koolipõhine ja töökohapõhine) ning mittestatsionaarne					
Nõuded õpingute alustamiseks	Põhihariduse olemasolu.					
Nõuded õpingute lõpetamiseks:	Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga. Juhul, kui kutseksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam.					
Õpingute läbimisel omandatav (ad)						
... kvalifikatsioon(id)	Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 vastavad kompetentsid					
... osakutse(d):	Puudub					

Õppekava struktuur

Põhiõpingute maht 51 EKAP

1. Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP

- 1.1. mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis
- 1.2. mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist
- 1.3. mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas
- 1.4. mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel
- 1.5. käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

2. Teenindamine ja müümine 23 EKAP

- 3.1 Mõistab klienditeenidajana vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes
- 3.2 loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust
- 3.3 tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest
- 3.4 juhendab vajadusel klienti iseteenindussüsteemide kasutamisel, lähtudes ettevõttes kehtivatest nõuetest
- 3.5 lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest
- 3.6 käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele
- 3.7 edastab kliendi tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
- 3.8 kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt

3. Kaupade käitlemine 16 EKAP

- 2.1 grupeerib kaubad ,lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest
- 2.2 kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust , kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- 2.3 tellib kaubad lähtudes ettevõttes kehtestatud korrale
- 2.4 võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt
- 2.5 ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid
- 2.6 valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid
- 2.7 käsitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele
- 2.8 kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele

4. Kassatöö 4 EKAP

Õpiväljundid

- 4.1 mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses
- 4.2 teeb kassatoiminguid , kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- 4.3 arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid
- 4.4 järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid, lähtudes kehtestatud õigusaktidest
- 4.5 koostab kassaaruande vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
- 4.6 järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid
- 4.7 järgib müügipiiranguid lähtudes kehtestatud õigusaktidest

5. Müügitöö korraldamine 2 EKAP

- 5.1 arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid
- 5.2 osaleb kaupade inventeerimisel , kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- 5.3 kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Praktika sisaldub põhiõpingute moodulites mahuga 14 EKAP

Valikõpingute maht: 9 EKAP

Õpilasel on võimalik valida 9 EKAP ulatuses valikõpingute moodulid järgmiste moodulite hulgast:

1. Raamatupidamise alused 3 EKAP
2. Erialane vene keel müüjatele 3 EKAP
3. Erialane inglise keel müüjatele 3 EKAP
4. Kaubaõpetus 3 EKAP
5. Veebipõhised vabavaralised vahendid, digitaalne reklaam 3 EKAP

Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove

Spetsialiseerumine: Puudub

Õppekava kontaktisik

ees-ja perenimi:	Maili Rannas
ametikoht:	Juhtõpetaja
telefon:	5036060
e-post:	Maili.rannas@jkhk.ee

Märkused:

Kooli kodulehel https://jkhk.ee/sites/jkhk.ee/files/rakenduskavad/mueueja-klienditeenindaja_tase_4_rakenduskava.pdf õppekava moodulite rakenduskava
Lisa 1 Kutsestandardis esitatud kompetentsusnõuete ja õppekava põhiõpingute moodulite vastavustabel