**Järvamaa Kutsehariduskeskus**



**PRAKTIKA JUHEND**

**KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES, TASE 4**

**TÖÖKOHAPÕHINE ÕPE**

Õpilane......................................................................................................................................

Praktika koht.............................................................................................................................

Praktika aeg .............................................................................................................................

Praktika aruanne on esitatud koolile ………………………………………………………………………………….

*Kuupäev, allkiri*

20.…/20.… õ. a.

**PRAKTIKA PROGRAMM / HINNANGULEHT**

**Õppegrupp: …………….**

**Eriala: Klienditeenindaja kaubanduses**

**Praktika algus: …../…../……….**

**Praktika lõpp: …../…../……….**

**Praktika kestus: 1120 tundi (28 nädalat)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRAKTIKA - KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES**  **Moodulid: karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused, kaupade käitlemine ja kaubatundmine, teenindamine ja müümine, kassatöö, müügitöö korraldamine, kaubaõpetus, veebipõhised vabavaralised lahendused, digitaalne reklaam** | | | |
| **Eesmärk** Õpetusega taotletakse, et õpilane tutvub praktika käigus ettevõtte töökeskkonna ja -korraldusega, täidab vastutustundlikult tööülesandeid, arendades seeläbi isiksuse omadusi, meeskonnatöö- ja kutseoskusi, mõistab töötervishoiu, töö- ja keskkonnaohutuse tähtsust ning nende kasutamisest. | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** |
| 1. Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist | * leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta |  |  |
| 1. Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas | * selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda |  |  |
| 1. Mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel | * loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel * tunneb ära ja kirjeldab töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks * kirjeldab tulekahjuennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas |  |  |
| 1. 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 * selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi |  |  |
| 1. Mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa | * selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisvõimalusi |  |  |
| 1. Võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt | * võtab kaubad vastu saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest ∙ hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti |  |  |
| 1. Ladustab kaubad järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid | * grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest * nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab kaubad müügi või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid |  |  |
| 1. Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid | * valmistab kaubad müügiks ette järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid * paigutab kaubad meeskonnatööna müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid * varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid |  |  |
| 1. Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele | * käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda |  |  |
| 1. Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele | * jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt |  |  |
| 1. Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel | * selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele * fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused |  |  |
| 1. Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt |  |  |  |
| 1. Mõistab müüja -klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes | * analüüsib klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes, seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel |  |  |
| 1. Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust | * teenindab meeskonna liikmena, klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid * algatab positiivselt, kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid * teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest |  |  |
| 1. Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest | * tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi |  |  |
| 1. Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest | * lõpetab positiivselt kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla |  |  |
| 1. Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele | * võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele |  |  |
| 1. Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses 2. Arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele 3. Järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid 4. Kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt. | * Selgitab kassatöö põhitoiminguid oma vastutusala piires * Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve * Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele * Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile * Töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult |  |  |
| 1. Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele | * Edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal |  |  |
| 1. Kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele | * Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal * Koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele |  |  |
| 1. Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid | * Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest |  |  |
| 1. Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele | * Kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele |  |  |
| 1. Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hinne** Õpiväljundid on saavutatud lävendi (A-arvestatud)) tasemel. Praktika kokkuvõttev hinne kujuneb praktika aruande koostamise ja kaitsmise tulemusena. | | | |

**Praktikapäeviku täitmise juhend:**

1. Praktikapäevikut täita iga nädal, põhjendades tegevusi, kirjeldades teostatavaid töid, töökorralduse ratsionaalsust ja tõhusust, töös esinenud probleeme, juhtumeid, milliseid otsuseid pidin ise vastu võtma, minu vastutuse ulatust jm.
2. Anda õpitule enesehinnang: kas tulin toime iseseisvalt, vajasin juhendamist, mida õppisin jne
3. Korduvate tegevuste korral ei ole põhjalik kirjeldus teistkordselt vajalik.
4. Tööde ja tegevuste kohta avaldada oma tähelepanekuid ja seisukohti.
5. Praktikapäeviku kinnitab iga nädala lõpus allkirjaga praktika ettevõttepoolne juhendaja.

**Praktikapäevik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Juhendaja hinnang

……….…………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Juhendaja allkiri

Iseloomustus praktikandile

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Praktika moodulite koondhinne …………………….

Praktikajuhendaja nimi ja allkiri ……………………………………………………..

**Järvamaa Kutsehariduskeskuse praktikandi hinnanguleht**

Austatud praktika juhendaja!

Teie firmas töötas Järvamaa KHK õpilane. Teiepoolne hinnang tema tööle oleks meile suureks abiks tulevaste töötajate ettevalmistamisel.  
Palun hinnake praktikandi oskusi ja teadmisi 3-pallisel skaalal (5- tuleb toime iseseisvalt, 4- tuleb toime juhendamisel, 3- vajab arendamist).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hindamiskriteeriumid | Ettevõtte hinnang | | | Enesehinnang | | |
| vajab arendamist (3) | tuleb toime juhendamisel (4) | tuleb toime iseseisvalt (5) | vajan arendamist | tulen toime juhendamisel | tulen toime iseseisvalt |
| Erialased teadmised |  |  |  |  |  |  |
| Erialased oskused seni läbitu põhjal |  |  |  |  |  |  |
| Tööaja kasutamine |  |  |  |  |  |  |
| Tööülesannete täitmise korrektsus |  |  |  |  |  |  |
| Tööülesannete täitmise kiirus |  |  |  |  |  |  |
| Vastutustunne tööülesannete täitmisel |  |  |  |  |  |  |
| Koostöövalmidus |  |  |  |  |  |  |
| Suhtlemine kolleegidega |  |  |  |  |  |  |
| Asjakohane omaalgatus |  |  |  |  |  |  |
| Töökoha kord |  |  |  |  |  |  |
| Töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmine |  |  |  |  |  |  |
| Koondhinne |  |  |  |  |  |  |

Ettevõtte nimi:   
Hinnangu andja ees- ja perekonnanimi:  
Kontakttelefon:

E-mail:  
**Täname meeldiva koostöö eest!**

# PRAKTIKA ARUANNE

# Aruanne vormistada vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile:

<https://jkhk.ee/sites/jkhk.ee/files/praktika_programmid/juhend_praktikaaruande_koostamiseks.pdf>

**Sisukord**

1. **Praktikakoha üldandmed**
   1. Ettevõtte nimi
   2. Ettevõtte juhi nimi
   3. Ettevõtte praktikajuhendaja nimi
   4. Praktikajuhendaja kontakttelefon
   5. Praktikajuhendaja meiliaadress
2. **Praktikaettevõtte iseloomustus**
   1. Tegevusvaldkond/ pakutavad tooted ja teenused.
   2. Ettevõtte juhtimine.
   3. Ettevõtte tegevuse analüüs.
   4. Tehnilise varustuse iseloomustus.
3. **Praktika käik ja hinnang**
   1. Tööohutuse alane juhendamine.
   2. Teostatud tööd ja nendega toimetulek.
   3. Tööde organiseerimine.
   4. Praktika juhendamine.
4. **Kokkuvõttev hinnang praktikale** (oma arvamus praktikakohast, töökorraldusest, mida õppisid juurde, millisele õppijale praktikakoht sobib jms)