

JÄRVAMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE KOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus					
Õppekava nimetus	Klienditeenindaja kaubanduses					
	Shop assistant					
Õppekava kood EHISes	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 36/1 1.10.2023 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 kohanes 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. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga. Juhul, kui kutseksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						

Õpingute läbimisel omandatav (ad)

... kvalifikatsioon(id)	Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 vastavad kompetentsid
... osakutse(d):	Puudub

Õppekava struktuur

Põhiõpingute maht 50 EKAP

1. Õpitee ja töö muutuvus keskkonnas 5 EKAP

- 1.1 kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid
- 1.2 mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
- 1.3 kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses
- 1.4 mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendamas

2. Teenindamine ja müümine 23 EKAP

- 2.1 mõistab klienditeenindajana vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes
- 2.2 loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust
- 2.3 tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest
- 2.4 juhendab vajadusel klienti iseteenindussüsteemide kasutamisel, lähtudes ettevõttes kehtivatest nõuetest
- 2.5 lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest
- 2.6 käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele
- 2.7 edastab kliendi tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
- 2.8 kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt

3. Kaupade käitlemine 16 EKAP

- 3.1 grupeerib kaubad, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest
- 3.2 kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- 3.3 tellib kaubad lähtudes ettevõttes kehtestatud korrale
- 3.4 võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt
- 3.5 ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid
- 3.6 valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid
- 3.7 käsitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele
- 3.8 kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele

4. Kassatöö 4 EKAP

- 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: 10 EKAP

Õpilasel on võimalik valida 10 EKAP ulatuses valikõpingute mooduleid järgmiste moodulite hulgast:

1. Raamatupidamise alused 3 EKAP

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

2. Erialane vene keel klienditeenindajale 3 EKAP

- Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keeikasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/ suhtlus situatsioonides oma seisukohti.
- Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana
- Kasutab võõrkeelesõnarendamiseks endale sobivaid võõrkeelesõnarendamise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeelesõnarendamist elukestva õppega
- Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel

3. Erialane inglise keel klienditeenindajale 3 EKAP

- Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keeikasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/ suhtlus situatsioonides oma seisukohti
- Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana
- Kasutab võõrkeelesõnarendamiseks endale sobivaid võõrkeelesõnarendamise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeelesõnarendamist elukestva õppega
- Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel

4. Kaubaõpetus 3 EKAP

- Tunneb toidu- ja tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- Tunneb toidu- ja tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- Tunneb toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti ja säilitamisnõudeid lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- Kirjeldab toidu- ja tööstuskaupade käitlemise nõudeid, lähtudes seadusaktidest

5. Veebipõhised vabavaralised vahendid, digitaalne reklaam 3 EKAP
- Loob veebipõhiste vabavaraliste vahendite abil tekste, arvutustabeleid ja küsitlusi
 - Loob juhendamisel etteantud kaubagrupi tutvustava esitluse
 - Kujundab graafikaprogrammi abil tootereklaami
6. Loovusõpetus 3 EKAP
- omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi värvide kasutamise, lilleseadete ja pakendamiste loomeprotsessist
 - tunneb erinevaid töövahendeid lilleseadete tegemiseks
 - mõistab erinevate lõikelilledel säilitusviise lähtuvalt säilitustingimustest
7. Suhtlemine ja asjaajamine 1 EKAP
- mõistab suhtlemisprotsesside seaduspärasusi ning oskab süsteemselt mõelda, konflikte lahendada ja oma tegevust reflekteerida
 - kasutab suhtlemisel korrektset asjaajamisekeelt

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/et/rakenduskaavad>

õppekava moodulite rakenduskaava Lisa 1 Kutsestandardis esitatud kompetentsusnõuete ja õppekava põhiõpingute moodulite vastavustabel