**ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE**

**TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA**

1. **Üldandmed**

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus:   |  TALLINNA TÖÖSTUSHARIDUSKESKUS (TTHK)  |
| Õppekava nimetus:  | **Ettevalmistus müüja-klienditeenindaja 4. taseme kutsekvalifikatsiooni eksamiks./** **Подготовка продавца обслуживающего клиента к экзамену по профессии IV уровня**   |
| Õppekavarühm:  |  Hulgi- ja jaekaubandus; ISCED 97 nr 341  |
| Õppekeel:   |  Eesti keel/ vene keel  |

1. **Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid**

|  |
| --- |
| **Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** Kaubandusvaldkonna eriharidusega ja/või töökogemusega, põhi- või keskharidusega töötajad, kes soovivad sooritada kutsekvalifikatsiooni eksamit. Grupi suurus 20 osalejat.  |
| **Õpiväljundid.** **Eesmärk:** koolituse eesmärgiks on täiendada müüjate kutseoskusi ning valmistuda müüjaklienditeenindaja, tase 4 kutseeksami sooritamiseks. Õpetusega taotletakse, et osaleja tuleb toime kaupade käitlemise, klientide teenindamise ja kaupade müümisega rakendades teadmisi ja oskusi oma töös ning on võimeline sooritama müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutseeksami. **Õpiväljundid:**  mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli nii kaupade käitlemisel kui ka kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes  |

|  |
| --- |
| * tunneb toidu- ja esmatarbekaupade koostist ja märgistust, lähtudes müüjaklienditeenindaja töö eripärast
* tutvustab kaupu lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest  tuleb toime erinevate klientide teenindamisel, tagades kliendi rahulolu
* selgitab välja kliendi vajadused küsimise- ja kuulamistehnikate abil.
* väljendab ennast teenindamisel ja müümisel arusaadavalt (muukeelne teenindaja eesti keeles), kasutades erialalist sõnavara
* arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele

 |
| **Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.**  Täiendkoolituse õppekava aluseks on: * Kaubanduserialade riiklik õppekava 10.08.2015 nr. 37  Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130.
* Kooli õppekava Müüja- klienditeenindaja (spetsialiseerumisega garderoobikaubad) 180 EKAP, tase 4. EHIS-kood 141437.

**Müüja- klienditeenindaja, tase 4 kompetentsid:** **B.2.1 Kaupade käitlemine ja kaubatundmine** Tegevusnäitajad: 1) eristab erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisvõimalusi. Teadmised: 1) kaubatundmine; 2) kaupade koodid ja märgistus; 1. kaupade koostis;
2. kaupade omadused ja kasutamistingimused.

**B.2.2 Teenindamine ja müümine** Tegevusnäitajad: 1) tutvustab kaupa, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, arvestades kliendi soove ja vajadusi;2) edastab nõuetele vastava ja tõese teabe müüdava kauba kohta. Teadmised: 1) klienditeeninduse põhimõtted; 2) kaubatundmine. **B.2.3 Kassatöö** Tegevusnäitajad:  |
| 1) koostab vajadusel kliendile nõuetekohaselt vormistatud arved/kviitungid;  |
| **Põhjendus.** *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.* Pakkuda sihtrühmale võimalust kutsekvalifikatsiooni omandamiseks. Koolituse korraldamiseks on teinud ettepaneku Maxima Eesti OÜ. Osaleja omandab teadmisi, mõistab uut informatsiooni. Täiendab toidu- ja esmatarbe- ning garderoobikaupadega seonduvaid tööalaseid teadmisi ja oskusi. Täienduskoolitusel osaleja rakendab teadmisi ja oskusi väljundipõhiselt oma edaspidises töös.  |

1. **Koolituse maht**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koolituse kogumaht** akadeemilistes tundides:  | **120**  |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:  |   |
|  sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:  *(õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)*  | **60**  |
|  sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:  (*õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas*)  | **60**  |
| Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:  | **0**  |

1. **Koolituse sisu ja lõpetamise nõuded**

|  |
| --- |
| **Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** **Õppesisu:*****Auditoorne osa:*** 1. **Kaubatundmine**

Kaupade liigitamine, sortiment, koostis ja omadused, kvaliteet, nõuded, märgistus, kasutamine, säilitamine. Kaubandusvaldkonna seadusandlus. 1. **Teeninduspsühholoogia**

Suhtumine, kliendiga suhtlemisvajadus ja võimalused. Suhtlemisprotsess ja selles tekkivad väljakutsed. Käitumisviisid. Ettevõttesisene suhtlemine. Meeskonnatöö.Teeninduskultuur ja teeninduskvaliteet. Erineva kultuuritausta ja erivajadustega klientide teenindamine. Väärtushinnangute ja hoiakute mõju teenindusele. Kliendikeskne teeninduskäitumine. Ostmist mõjutavad tegurid. Mõjutamistehnikad ja kliendi mõjustamine. |

|  |
| --- |
| Teenindusprotsess. Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine, kliendi nõustamine ja müük, kliendikontakti lõpetamine, müügijärgne suhtlemine kliendisuhte hoidmise eesmärgil.**4. Erialaline eesti keelne sõnavara** Klienditeeninduslik sõnavara, kaubanduslik terminoloogia. ***Praktiline osa:*** **Teeninduspsühholoogia** Eesti keelsed suhtlustreeningud. Kaupade tutvustamine vastavalt kliendi soovidele ja vajadustele. Klienditeeninduslike situatsioonülesannete probleemülesannete lahendamine, videotreeningud ja analüüsid. **Kaubatundmine:** Kaupade koostise leidmine ja info selgitamine; kaupadelt märgistuse leidmine ja info selgitamine. **Kassatöö:** Müügi- ja ühikuhindade arvutamine, nõuetekohase arve koostamine, arveldamine kliendiga.  Teooria testide lahendamine.  **Õppekeskkonna kirjeldus:** Auditoorse ja praktilise töö läbimisel on kasutada kaks õppeklassi:  10. kohaline arvutiklass, milles on veel dataprojektor + arvuti ja pabertahvel.  30. kohaline seminariruum, milles on ettevõttes kasutusel olevad kassaaparaadid, dataprojektor, arvuti ja pabertahvel.  **Õppematerjalid:** 1. [www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee/)
2. <http://kaupmeesteliit.ee/juhendid-ja-seadused/>
3. Kuura, E. (2012). Tekstiilide hooldus. <http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/tekstiilid/?Avaleht>
4. Padu, L., Schumann, S. (2004). Puhas kodu ja puhtad rõivad. Tallinn: Ilo.
5. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane toidukaupade õpik.

<http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf> |
| 1. Kuura, E. (2003). Puhastusteenindus: puhastuskeemia, töövahendid, puhastusmeetodid. Tallinn: Ilo.
2. Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo.
3. Kidron, A. (2004). Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia.

[http://dspace.ut.ee/handle/10062/259](http://dspace.ut.ee/handle/10062/25978) 1. Bacon, T (2014). Mõju elemendid. Äripäeva kirjastus.
2. Cialdini, R. (2014). Mõjustamise psühholoogia. Kirjastus Pegasus.
3. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev
4. Soone, I.(2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev.
 |
| **Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** Vähemalt 70% õppekava läbimine. Õpiväljundite omandamist hinnatakse mitteeristavalt **p**roovieksamiga. |

1. **Koolitaja andmed**

**Koolitaja andmed**

**Mare Muskat:** Tallinna Ülikool 2009- 2013 Magistrantuur, eriala: andragoogika

(magistritöö teemal – Koostöös õppimise toetamine); alates 2012 - Koolituskursused OÜ, eneseväljenduse, teenindus- ja meeskonnatöö koolitaja; 2010 -2012 Transcom Eesti OÜ, telefoniteeninduse ja müügikoolituste koolitaja; 2007-2009 Swedbank AS, investeerimisvaldkonna ja müügi- ning nõustamisoskuste koolitaja.

**Merle Salu:** Tallinna Ülikool Haridusteaduste magister (2015); Lääne-Virumaa

Rakenduskõrgkool, kaubandusökonoomika (2012). Tallinna Tööstushariduskeskuse kutseõpetaja alates 2009 a.

**Maret Piibar:** 1984 a. lõpetanud Venemaa Kõrgkooli rõivatööstuse tehnoloogi eriala. TTHK kutseõpetaja (materjaliõpetus) alates 16.08.1990 a.

**Õppekava koostaja:**  Merle Salu Tallinna Tööstushariduskeskuse kaubandusvaldkonna kutseõpetaja merle.salu@tthk.ee

*/ees- ja perenimi, amet, e-mail/*