

TALLINNA TÖÖSTUSHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm			Kaubandus			
Õppekava nimetus			Müüja-klienditeenindaja			
			Shop assistant			
			Продавец			
Õppekava kood EHISes			141437			
ESMAÕPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
		X				
Õppekava maht (EKAP)			180 EKAP			
Õppekava koostamise alus:			Kaubanduserialade riikliku õppekava Müüja-klienditeenindaja eriala tööversioon 29.01.2014 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130			
Õppekava õpiväljundid:			<p>Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rakendab kaubandusettevõttes tulemuslikult vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat ning kasutab töövahendeid säästlikult; 2) mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte; hangib, kasutab, töötleb, edastab ja säilitab tööalast infot, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase; 3) tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest; 4) on võimeline töötama müüja-klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanes muutuvate olukordadega; 5) õpib ja täiendab ennast iseseisvalt ning ennastjuhtivalt, hindab ja analüüsib oma teadmiste ja tööoskuste taset, vajadusel otsib nõu, teavet ja tuge; 6) koostab juhendamisel endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi erialaseks täiendamiseks ning tööturul rakendumiseks; 7) väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ning füüsilist vormi; 8) mõistab loetud tekste ning väljendab ennast õppekeeles selgelt ja arusaadavalt nii suuliselt kui ka kirjalikult; 9) suhtleb õpitavas võõrkeeles iseseisva keekekasutajana; 10) kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks; 11) mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid; 12) mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest; 13) kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks. 			
Õppekava rakendamine:			Statsionaarne (koolipõhine ja töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe			
Nõuded õpingute alustamiseks: Õppima võib asuda isik, kellel on omandatud põhiharidus või on vähemalt 22 aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on olemas põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetanuks pärast müüja- klienditeenindaja õppekavas kirjeldatud 4. taseme kvalifikatsioonile ja ühele spetsialiseerumisele vastavate õpiväljundite saavutamist.						
Õpingute läbimisel omandatav(ad)						
... kvalifikatsioon(id):		Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega garderoobikaubad või Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega toidu- ja esmatarbekaubad või Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega aia- ja ehituskaubad või Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega vabaaja kaubad või Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega elektroonika- ja bürookaubad				

... osakutse(d):	Puudub
<p>Õppekava struktuur</p> <p>Põhiõpingute moodulid (123 EKAP) (nimetus, maht ja õpiväljundid):</p> <p>1. Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP</p> <ul style="list-style-type: none"> mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil <p>2. Kaupade käitlemine ja kaubatundmine 30 EKAP sh praktika 9</p> <ul style="list-style-type: none"> mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt <p>3. Teenindamine ja müümine 33 EKAP sh praktika 9</p> <ul style="list-style-type: none"> mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt <p>4. Kassatöö 17 EKAP sh praktika 3</p> <ul style="list-style-type: none"> mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes koostab kassaaruande vastavalt nõuetele järgib kassas töötades ergonomika nõudeid kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt <p>5. Müügitöö korraldamine 10 EKAP sh praktika 2</p> <ul style="list-style-type: none"> mõistab kaubanduse rolli majanduses, lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid kujundab kaupade väljapanekute kujundamise põhimõtetele kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt. <p>6. Garderoobikaubad 27 EKAP sh praktika 9</p> <ul style="list-style-type: none"> tunneb põhjalikult garderoobikaupade kaubamärke, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripäradest; tunneb põhjalikult garderoobikaupade märgistust, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripäradest; tunneb põhjalikult garderoobikaupade materjale, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripäradest; tunneb põhjalikult garderoobikaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripäradest; tunneb põhjalikult garderoobikaupade kasutamist ja hooldamist, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripäradest. <p>Praktika 32 EKAP sisaldub põhiõpingute moodulites: Kaupade käitlemine ja kaubatundmine – 9 EKAP Teenindamine ja müümine – 9 EKAP Kassatöö – 3 EKAP Müügitöö korraldus – 2 EKAP Spetsialiseerumine – 9 EKAP</p>	

Üldõpingute moodulid (nimetus, maht, õpiväljundid)

Keel ja kirjandus 6 EKAP

- väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja kirjakeele normile vastavalt nii suulises kui ka kirjalikus suhtluses
- arutleb teemakohaselt ja põhjendatult loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal
- koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena nii teabe- ja ilukirjandustekste kui ka teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates
- loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid
- väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga
- tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega

Võõrkeel (A-võõrkeel) 4,5 EKAP

- suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti
- kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga
- kasutab võõrkeeleoskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega
- mõistab eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel
- on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest, koostab tööleasumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusedokumentid

Matemaatika 5 EKAP

- kasutab õpituid matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust
- kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest
- seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi
- esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult
- kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel

Loodusained (füüsika, keemia, bioloogia, loodusgeograafia) 6 EKAP

- mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, saab aru mudelite tähtsusest reaalsete objektide kirjeldamisel
- mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide lahendamisel
- mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele, saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele
- leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel

Sotsiaalsed (ajalugu, ühiskonnaõpetus, inimeseõpetus, inimgeograafia) 7 EKAP

- omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist
- omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust
- mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi
- hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu

Kunstained 1,5 EKAP

- eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid
- tunneb maailma ning Eesti kunsti ja muusika olulisi teoseid ning seostab neid ajalooga
- analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse
- kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks
- väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse

Valikõpingute moodulid (27 EKAP) ja nende valimise võimalused (nimetus ja maht):

Õpioskused – 3 EKAP

Erialane soome keel – 6 EKAP
 Loovusõpetus – 3 EKAP
 Raamatupidamise alused – 3 EKAP
 Erialane vene keel – 6 EKAP
 Personaalstilistika ja rõivakollektsiooni koostamine – 3 EKAP
 Toitumisõpetus – 3 EKAP
 Puhastus ja hügieen – 1 EKAP
 Vaateakende kujundamine – 3 EKAP
 Etikett ja protokoll – 2 EKAP
 Turunduse alused – 3 EKAP
 Toidu- ja esmatarbekaupad – 27 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

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

Õpilasel on võimalus valida valiõpinguid vastavalt koolikorralduseeskirjas sätestatule. Õpilase poolt valitud valikõpingute moodulid avatakse juhul, kui moodul on valinud 53% õppegrupis õppijatest ning selgete eelistuste puudumisel valitakse kõige enam soovijaid kogunud valikmoodulid. Valitud moodulid loetakse kohustuslikuks kõigile õppegrupis õppijatele.

Spetsialiseerumine: Müüja-klienditeenindaja õpingute käigus spetsialiseerutakse ühele kindlale kaubagrupile, mis sisaldub põhiõpingute moodulites:

1. Garderoobikaupadele spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult garderoobikaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.
2. Toidu- ja esmatarbekaupade spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.
3. Aia- ja ehituskaupadele spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult aia- ja ehituskaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.
4. Vabaaja kaupadele spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult vabaaja kaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.
5. Elektroonika- ja bürookaupadele spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.

Õppekava kontaktisik	
Ees-ja perenimi:	Astra Mõistlik
Ametikoht:	Rõiva ja kaubanduse õppevaldkonna juhtõpetaja
Telefon:	6545026
E-post:	Astra.Moistlik@tthk.ee

Märkused:

Rakenduskavad on kättesaadavad Tallinna Tööstushariduskeskuse kodulehel, aadressil

http://www.tthk.ee/bw_client_files/tthk/public/img/File/Oppekava_2015/Myyja_klienditeenindaja_rakendusk_ava_180_EKAP.pdf

LISA 1

Tallinna Tööstushariduskeskus

Seosed kutsestandardi „müüja-klienditeenindaja, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid					
	Kassatöö	Müügitöö korraldamine	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	Toidu- ja esmatarbekaubad
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine			X			
Teenindamine ja müümine				X		
Müügitöö korraldamine		X				
Kassatöö	X					
Spetsialiseerumine						X
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	X	X	X	X	X	
Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	X	X	X	X		
Tööohutuse, tervishoiu ja turvanõuete järgimine	X	X	X		X	
Hügieeninõuete täitmine	X	X	X			
Kaubanduse valdkonna seadusandlus	X	X	X	X	X	
Meeskonnatöö		X	X	X	X	

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
<u>Põhiõpingute moodulid</u>	<u>123</u>	<u>43</u>	<u>41</u>	<u>39</u>
Kassatöö	17		9	8
Müügitöö korraldamine	10	3		7
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	30	19	11	
Teenindamine ja müümine	33	11	11	11
Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	6	4		2
Garderoobikaubad	27	6	10	11
<u>Üldõpingute moodulid</u>	<u>30</u>	<u>17</u>	<u>13</u>	
Matemaatika	5	3	2	
Võõrkeel	4,5	4,5		
Loodusained	6	3	3	
Sotsiaalsained	7	2	5	
Kunstiained	1,5	1,5		
Keel ja kirjandus	6	3	3	
<u>Valikõpingute moodulid</u>	<u>27</u>		<u>6</u>	<u>21</u>
Erialane soome keel	6		3	3
Loovusõpetus	3			3
Raamatupidamise alused	3			
Erialane vene keel	6		3	3
Personaalsustilistika ja rõivakollektsioonide	3			3
Toitumisõpetus	3			
Puhastus ja hügieen	1			1
Vaateakende kujundamine	3			3
Etikett ja protokoll	2			2
Turunduse alused	3			3
Toidu- ja esmatarbekaubad	27		6	21