

TALLINNA TÖÖSTUSHARIDUSKESKUS KOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm				Kaubandus		
Õppekava nimetus				Müüja-klienditeenindaja		
				Shop assistant		
				Продавец		
Õppekava kood EHS' es						
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutse- keskharidus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
Õppekava maht (EKAP): 60EKAP						
Õppekava koostamise alus: Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 12/31.10.2013 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130						
Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.						
Õpilane:						
<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 müüja - 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) ja mittestatsionaarses õppes õppivad õpilased.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Põhihariduse olemasolu. Vastuvõtutingimused ja –kord määratakse kindlaks Tallinna Tööstushariduskeskuse vastuvõtukomisjoni töökorra ja õppekorralduseeskirjaga.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist.						
Õpingute läbimisel omandatav(ad)						
... kvalifikatsioon(id):				Müüja- klienditeenindaja tase 4		
... osaoskuse(d):				puudub		
Õppekava struktuur						
Põhiõpingute moodulid 51 EKAP						
1. Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused 6 EKAP						
<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 						
2. Kaupade käitlemine ja kaubatundmine 16 EKAP						
<ul style="list-style-type: none"> • mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid sh hügieeni ja tunneb kaupa • võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteediliselt • ladustab kaubad järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid 						

- valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid
- käitleb pakendeid, taarat 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

3. Teenindamine ja müümine 23 EKAP

- mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes
- loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisioskust
- 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

4. Kassatöö 4 EKAP

- 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 ergonoomika nõudeid
- kasutab kassatöoga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt

5. Müügitöö korraldamine 2 EKAP

- mõistab kaubanduse rolli majanduses, lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele.
- kontrollib kaupade olemasolu ja koostab tellimuse vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele
- arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid
- kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele
- kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Praktika sisaldub põhiõpingute moodulites mahuga 14 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

Õpilasel on võimalik valida 9 EKAP ulatuses valikõpingute moodulid järgmiste moodulite hulgast : moestilistika 3 EKAP; erialane vene keel 3 EKAP; erialane soome keel 3 EKAP
Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Spetsialiseerumised : puuduvad

Õppekava kontaktisik

<i>ees- ja perenimi</i>	Kaja Kuiv
<i>amet</i>	Rõiva- ja kaubandusvaldkonna juhtõpetaja
<i>telefon</i>	654 5026
<i>e- aadress</i>	kaja@tthk.ee

Märkused

Lisa 1 Moodulite ja kompetentside võrdlustabel

Lisa 2 Rakenduskava <http://www.tthk.ee/index.php?id=1402>

Lisa 1. Müüja-klienditeenindaja, tase 4 Kutsestandardi kompetentside ja eriala õppekava moodulite vastavustabel

Kompetents kutsestandardist Tööülesande nimetus	Mooduli nimetus õppekavas Teema nimetus moodulis
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine
Kaupade vastuvõtmine	Kaupade vastuvõtmine
Kaupade ladustamine	Kaupade ladustamine
Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine	Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine
Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine	Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine
Kaupade realiseerimisaegade jälgimine	Kaupade realiseerimisaegade jälgimine
Kaupade inventeerimine	Kaupade inventeerimine
Kaupade kvaliteedi hindamine	Kaupade kvaliteedi hindamine
Kaubagruppide liigitamine	Kaubagruppide liigitamine
Teenindamine ja müümine	Teenindamine ja müümine
Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine	Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine
Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine	Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine ja müümine
Kliendikontakti lõpetamine	Kliendikontakti lõpetamine
Müügijärgne teenindamine	Müügijärgne teenindamine
Kassatöö	Kassatöö
Kassatoimingud ja arvete koostamine	Kassatoimingud ja arvete koostamine
Raha käitlemine	Raha käitlemine
Kassaaruande koostamine	Kassaaruande koostamine
Müügitöö korraldamine	Müügitöö korraldamine
	Kaubanduse roll majanduses
Kliendi tagasiside edastamine	Kliendi tagasiside edastamine
Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügialalüüs)	Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügialalüüs)
Hindade kujundamine	Hindade kujundamine
Kaupade väljapanekute kujundamine	Kaupade väljapanekute kujundamine
Spetsialiseerumine:	Õppekava ei sisalda spetsialiseerumist
Läbiv kompetents	
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused; kaupade käitlemine ja kaubatundmine; teenindamine ja müümine; kassatöö; müügitöö korraldamine
Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine; teenindamine ja müümine; kassatöö; müügitöö korraldamine
Tööohutuse, töotervishoiu ja turvanõuete järgimine	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused; kaupade käitlemine ja kaubatundmine; kassatöö; müügitöö korraldamine
Hügieeninõuete täitmine	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine; teenindamine ja müümine; kassatöö; müügitöö korraldamine

Kaubanduse valdkonna seadusandlus	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused; kaupade käitlemine ja kaubatundmine; teenindamine ja müümine; kassatöö; müügitöö korraldamine
Meeskonnatöö	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused; kaupade käitlemine ja kaubatundmine; teenindamine ja müümine; müügitöö korraldamine