

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Tallinna Tööstushariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Klienditeenindaja kaubanduses kutsekvalifikatsiooni arendamine
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Hulgi- ja jaekaubandus; ISCED 97 nr 341
Õppekeel:	eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*

Sihtrühm:

Kaubandusvaldkonna eriharidusega ja/või töökogemusega, põhi- või keskharidusega töötajad, kes soovivad ennast arendada ja olla kursis muudatustega kaubandusvaldkonnas ning valmistada ennast ette kutseksamiks.

Grupi suurus: 20 osalejat

Õppe alustamise nõuded:

Omandatud põhiharidus ja/või kutsealane ettevalmistus kutseõppeasutuses/ täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal. Eesti keele oskus tasemel B1.

Õpiväljundid. *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*

Koolituse eesmärgiks on täiendada müüjate kutseoskusi ja erialaseid pädevusi hea teeninduse eesmärgil ning on võimeline töötame erinevates olukordades ja tööolikes.

Õpetusega taotletakse, et osaleja tuleb toime kaupade käitlemise, klientide teenindamise ja kaupade müümise rakendades teadmisi ja oskusi oma töös ning on võimeline töötame erinevates olukordades ja vajadusel juhendama teisi töötajaid (kaubandusalaste IKT seadmete (arveldussüsteemid, kassad) ja iseteeninduskassade kasutamine).

Õpiväljundid:

- 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 kaubandusettevõtte meeskonnas, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega;
- 5) õpib ja täiendab ennast iseseisvalt ning enastjuhtivalt, hindab ja analüüsib oma teadmiste ja tööoskuste taset, vajadusel otsib nõu, teavet ja tuge;

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Kaubanduserialade riikliku õppekava, kutsestandard "Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4" (tähis 04-17102018- 1.2.1/7k) kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogus 17.10.2018 ja Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“. Direktori 25.10.2021 kinnitatud täiendusõppe õppekava „Ettevalmistus klienditeenindaja kaubanduses 4. taseme kutsekvalifikatsiooni eksamiks“ käskkirja nr 1-1/39-2021 ja ja täiendusõppe õppekava kinnitatud 08.06.2022 direktori käskkirjaga nr 1-1/15-2022 „Klienditeenindaja kaubanduses kutsekvalifikatsiooni arendamine“

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

OSKA prognoos kaubanduse valdkonna tööjõuvajaduses ja arenduses toob välja vajaduse panustada töötajate oskustesse kuna suur puudus on kvalifitseeritud ja kogemustega tööjõu osas. Lisaks on oluline kasvatada müüja-klienditeenindajate oskustest universaalsust kuna näiteks müüja-klienditeenindaja peab olema suuteline haldama tervet müügisaali ning tulema toime paljude tööülesannetega. Valdkonna arengus on oluline lähiajal kasvatada tööjõu kvaliteeti ja baasdigioskusi (1-5 aasta vaade valdkonnaspetsiifilistes IKT-oskuste vajaduses,

iseteeninduskassade ja E-poodide kasv).

3. Koolituse maht

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

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

Auditoorne osa:

1. Kaubatundmine

Kaupade liigitamine, sortiment, koostis ja omadused, kvaliteet, nõuded, märgistus, kasutamine, kaubavarude säilitamine. Kaubandusvaldkonna seadusandlus.

2. 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 kliendisuhete hoidmise eesmärgil.

3. Kassatöö

- Kassatoimingud.
- Iseteeninduskassad.
- Arveldamine kliendiga kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid. Kassaaruanded.
- Õigusaktidega sätestatud müügipiirangud.

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 kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, arveldamine kliendiga, iseteeninduskassa töö ja kliendi abistamine.

Teooria testide lahendamine.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Auditoorse ja praktilise töö läbimisel on kasutada kaks õppeklassi:

24 kohaline arvutiklass varustatud erialaste programmidega NixPos ja laoprogrammiga Erply, milles on veel dataprojektor, pabertahvel, SMART – tahvel.

30 kohaline seminariruum, milles on dataprojektor, arvuti ja SMART - tahvel.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontaktundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Õpingud loetakse lõpetatuks ja väljastatakse tunnistus, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 70% ja õpiväljundid on omandatud. Muudel tingimustel väljastatakse osalejatele koolitusel osalemise kohta tõend (*alus: Täienduskoolituse standard § 3*). Õpiväljundite saavutatust hinnatakse praktilistes tegevustes ja aruteludes osalemist ja kontrollitakse läbi praktilise töö. Hindamismeetodid - mitteeristav hindamine. Õpiväljundite omandamist hinnatakse mitteeristavalt klienditeenindaja, tase 4 proovieksamiga.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

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. mare.muskat@tthk.ee

Marika Merilai: Tartu Ülikool Majandusteaduskond 1976 – kaubandusökonoomika magistrer;
Kaupmeeste Liidus tegevdirektor 2000-2015, 2016 nõunik, kaubanduse kutsekomisjoni esimees 2004
- ... marika.merilai@gmail.com

Krista Sillajõe: Tallinna Kergetööstustehnikum, tehnik-kaubatundja 1993; THK kutseõpetaja alates 2017. krista.sillajoe@tthk.ee

Õppekava koostaja:

Riina Tenno, Tekstiili ja kaubanduse valdkonna juht, riina.tenno@tthk.ee

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