PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekava nimetus	Müüja-klienditeenindaja
	Shop assistant
	Продавец
Õppekava kood EHIS-es	132577

ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk-haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			

Õppekava maht: 60 EKAP

Õppekava koostamise alus:
Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 12/31.10.2013 ja Kutsehariduss tandard 26.08.2013 nr.130
http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10491975

Õppekava õpiväljundid:
Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.
Õpilane:
• 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 kohanedes muutuvate olukordadega
• suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust.

Õppekava rakendamine:
Statsionaarne (kooli- või töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe.

Nõuded õpingute alustamiseks:
Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompententsid.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Läbitud on õppekava kõik moodulid vähemalt lävendi tasemel.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Müüja-klienditeenindaja, tase 4.

Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Puuduvad.

Osakvalifikatsioonid:
Puuduvad.

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Lõpetajale väljastatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus, hinneteleht.

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõistab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16 EKAP	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
Teenindamine ja müümine	23 EKAP	mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused kasutades 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
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 kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Müügitöö korraldamine	2 EKAP	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 väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Põhiõpingute moodulid (nimetus, maht ja õpiväljundid):
1. Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP
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
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
3. Teenindamine ja müümine 23 EKAP
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
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 kassatööga 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 hindab tellimuse vajadust 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 õpingute moodulites mahuga 40 EKAP.

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused (nimetus ja maht):
Õpilasel on võimalik valida 9 EKAP ulatuses valikõpingute moodulid järgmiste moodulite hulgast: raamatupidamise alused müüjatele 3 EKAP; erialane vene keel müüjatele 3 EKAP; erialane inglise keel 3 EKAP; erialane soome keel 3 EKAP; toitumisõpetus 3 EKAP; loovusõpetus 3 EKAP, arvutiõpetus 3 EKAP.
Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud, arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Erialane vene keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Toitumisõpetus	3 EKAP	mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis tunneb toiduainete erinevaid kasutamisvõimalusi toiduvalmistamisel tutvustab toiduaineid lähtudes erinevate toitumisvajadustega klientide nõudmistest
Erialane soome keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana soome keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles kasutab iseseisvalt soome keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti soome keeles
Arvutiõpetus	3 EKAP	kasutab baastasemel kontoritöö tarkvara
Erialane inglise keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana inglise keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Loovusõpetus	3 EKAP	omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi loomeprotsessist kasutab erinevaid töövahendeid ja materjale pakkimiseks valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist
Raamatupidamise alused müüjatele	3 EKAP	kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise sise-eeskirjast koostab raamatupidamise põhiaruandeid koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda

Valikõpingute valimise võimalused:
Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud, arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Õppekava kontaktisik:
Kaie Pärn
kutseõpetaja
Telefon 445 1958, kaie.parn@hariduskeskus.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://ois.hariduskeskus.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=209
https://ois.hariduskeskus.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=209&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**51**	**51**
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	16
Teenindamine ja müümine	23	23
Kassatöö	4	4
Müügitöö korraldamine	2	2
Valikõpingute moodulid	**9**	**9**
Erialane vene keel müüjatele	3	
Toitumisõpetus	3	
Erialane soome keel müüjatele	3	
Arvutiõpetus	3	
Erialane inglise keel müüjatele	3	
Loovusõpetus	3	
Raamatupidamise alused müüjatele	3	

Müüja-klienditeenindaja

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldamine
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine		X			
Teenindamine ja müümine			X		
Kassatöö				X	
Müügitöö korraldamine					X
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	X	X	X	X	X
Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid		X	X	X	X
Tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõuete järgimine	X	X		X	X
Hügieeninõuete täitmine		X	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