TARTU KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Kaubandus
Õppekava nimetus	Müüja-klienditeenindaja
	Shop assistant
	Продавец
Õppekava kood EHIS-es	138237

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:
Aluseks Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandard kehtivusega kuni 16.10.2023 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130

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 (koolipõhine ja töökohapõhine) ja mittestatsionaarne

Nõuded õpingute alustamiseks:
Õppima võib asuda üksnes põhiharidusega isik

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Õpingud 4. taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist, mida hinnatakse kutseeksamiga. Juhul, kui kutseeksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks erialane lõpueksam.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

Osakvalifikatsioonid:
Puudub

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
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 (eristav) 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 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
Kassatöö	4 EKAP	mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes koostab kassaaruande vastavalt nõuetele
Müügitöö korraldus	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
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5 EKAP	kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama

Valikõpingute moodulid (10 EKAP)

Nimetus	*Maht*
Raamatupidamise alused müüjatele	3 EKAP
Erialane vene keel	3 EKAP
Erialane inglise keel 2	3 EKAP
Erialane soome keel	3 EKAP
Toitumisõpetus	3 EKAP
Loovusõpetus (värviõpetus, pakkimisõpetus, lilleseade)	3 EKAP
Ettevalmistus müüja kutseeksamiks	2 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:
Õpilasel on võimalik valida 10 EKAP ulatuses valikõpinguid.
Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove .Grupp avatakse, kui valikaine on valinud vähemalt 50% kursusel õppijatest

Lõputööd ja -eksamid

Lõpueksam

Praktika:
Põhiõpingutest moodustab praktika 14.00 EKAPit.

Spetsialiseerumise võimalused:
puudub

Õppekava kontaktisik:
Sirje Koido
äri ja kaubanduse osakonna juhataja
Telefon 7361976, 5094467, sirje.koido@khk.ee

Märkused:

Rakenduskavad on kättesaadavad Tartu Kutsehariduskeskuse kodulehel, aadressil https://khk.ee/oppetoo/oppekavad/

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**50**	**50**
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	16
Teenindamine ja müümine	23	23
Kassatöö	4	4
Müügitöö korraldus	2	2
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5	5
Valikõpingute moodulid	**10**	**10**
Raamatupidamise alused müüjatele	3	
Erialane vene keel	3	
Erialane inglise keel 2	3	
Erialane soome keel	3	
Toitumisõpetus	3	
Loovusõpetus (värviõpetus, pakkimisõpetus, lilleseade)	3	
Ettevalmistus müüja kutseeksamiks	2	
Lõputööd ja -eksamid		
Lõpueksam		

Müüja-klienditeenindaja

Seosed kutsestandardi „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldus	Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas
Teenindamine ja müümine		x			
Kassatöö			x		
Kaupade käitlemine	x				
Müügitöö korraldamine				x	
Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents	x	x	x	x	x

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Sirje Koido, äri ja kaubanduse osakonna juhataja**

Võrdlusanalüüsi koostamise kuupäev **18.12.2020**

Õppekava moodulite ja kutseharidusstandardis kirjeldatud õpiväljundite sidusus

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
Kutse- ja erialased teadmised: teab ja tunneb kutse- ja eriala põhjalikult, sealhulgas tunneb ja rakendab kutseala põhimõtteid, teooriaid, tehnoloogiaid nii tavapärastes kui ka uudsetes töösituatsioonides.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: 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 (eristav) **Teenindamine ja müümine**: mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest; käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele **Kassatöö**: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt; mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes **Müügitöö korraldus**: kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele; arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid; kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Kutse- ja erialased oskused ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus: 1. oskab iseseisvalt täita oma kutse- või erialal keerukaid ja mitmekesiseid, uudseid lahendusi eeldavaid tööülesandeid; 2. vastutab oma tööülesannete täitmise eest.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa **Teenindamine ja müümine**: mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust **Kassatöö**: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt; mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes; koostab kassaaruande vastavalt nõuetele **Müügitöö korraldus**: 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

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
	põhimõtetele **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Õpipädevus: 1. õpib ja täiendab end iseseisvalt ja ennastjuhtivalt; 2. hindab ja analüüsib oma teadmiste taset.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel **Teenindamine ja müümine**: loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Suhtluspädevus: 1. põhjendab oma seisukohti üksikasjalikult ja väljendab neid ka uudsetes situatsioonides nii suuliselt kui kirjalikult; 2. kasutab kutse- ja erialaste probleemide lahendamisel spetsiifilisi infoallikaid, hindab kasutatava informatsiooni usaldusväärsust ja tõesust.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid; käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele (eristav); kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt **Teenindamine ja müümine**: tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest; lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest; kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Enesemääratluspädevus: 1. kasutab enesehindamist oma käitumise muutmiseks; 2. on võimeline tegema ettepanekuid töötulemuste parendamiseks.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt; mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel **Müügitöö korraldus**: mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Tegevuspädevus: 1. osaleb tulemuslikult erinevates meeskondades ning on suuteline neid vajaduse korral juhtima; 2. on võimeline osaliselt juhendama kaastöötajaid.	**Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Infotehnoloogiline pädevus:	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid; kasutab kaupade käitlemise ja

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
1. teab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte; 2. oskab kriitiliselt hinnata saadaoleva teabe usaldusväärsust; 3. oskab kasutada peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel; 4. oskab rakendada abivahendeid teabe loomiseks, esitamiseks ja mõistmiseks ning kasutada internetipõhiseid otsingusüsteeme ja muid teenuseid.	kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt **Kassatöö**: koostab kassaaruande vastavalt nõuetele **Müügitöö korraldus**: kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi
Algatusvõime ja ettevõtlikkuspädevus: 1. mõtleb süsteemselt ja loovalt ning oskab oma ideid kriitiliselt hinnata ja leida iseseisvalt võimalusi nende teostamiseks; 2. algatab, arendab ja rakendab ideid; 3. omab esmaseid teadmisi ettevõtlusest; 4. koostab juhendamisel endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; 5. leiab iseseisvalt võimalusi erialaseks enesetäiendamiseks ja tööturul rakendumiseks; 6. seostab erialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendumise võimalustega.	**Kaupade käitlemine ja kaubatundmine**: kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele **Müügitöö korraldus**: kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas**: mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi

LISA 4 : Müüja-klienditeenindaja eralane lõpueksam (1)