PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Kaubandus
Õppekava nimetus	Müüja-klienditeenindaja
	Shop assistant
	Продавец
Õppekava kood EHIS-es	141438

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

Õppekava maht: 180 EKAP

Õppekava koostamise alus:
Kaubanduserialade riiklik õppekava haridus- ja teadusministri määrus 10.08.2015 nr 37 ja Kutsehariduss tandard, müüja-klienditeenindaja, tase 4, kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega 12/31.10.2013

Õppekava õpiväljundid:
Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.
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 kohanedes 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 keelekasutajana;
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 omandatavad kvalifikatsioonid:
Müüja-klienditeenindaja, tase 4 spetsialiseerumisega toidu- ja esmatarbekaubad

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Lõpetamisel väljastatakse õpilasele Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus koos hinnetelehega.

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (123 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
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
Toidu- ja esmatarbekaubad	27 EKAP	tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripärast tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade koostist, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripärast tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade märgistust, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripärast tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripärast tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade kasutamist, lähtudes müüja-klienditeenindaja töö eripärast
Müügitöö korraldamine	10 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
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	30 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	33 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 terminonoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Kassatöö	17 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

Üldõpingute moodulid (30 EKAP)

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

Sotsiaalained	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 vastikusest 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.
Kunstiained	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
Loodusained	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
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 taotlusdokumendid
Matemaatika	5 EKAP	kasutab õpitud 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

Praktika 32 EKAP sisaldub põhiõpingute moodulites.

Valikõpingute moodulid (27 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Loovusõpetus	3 EKAP	omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi loomeprotsessist kasutab erinevaid töövahendeid ja materjale pakkimiseks valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist
Kutsealane liikumine	4 EKAP	hindab objektiivselt oma kehalisi võimeid, füüsilist vormi ja omab valmisolekut neid arendada; tegeleb teadlikult ja võimetekohaselt enda üldkehalise arendamisega kasutades selleks sobivaid vahendeid ning meetodeid; arendab sportliku ühistegevuse (pallimängud, rahvaspordiüritused jne) kaudu meeskonnatöö oskust ja distsipliini; õpib aktsepteerima inimestevahelisi erinevusi ja arvestama nendega

		erinevates suhtlussituatsioonides; arendab kutsetööks vajalikke tahteomadusi (kohanemisvõime, koostööoskus, väljendusoskus jms)
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
Esmaabi	1 EKAP	valdab tähtsamaid esmaabivõtteid ja annab vajadusel esmaabi kutsub ohusituatsioonis kiiresti abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt teavitab oskuslikult kliente ja kaastöötajaid evakueerumise vajadusest, vajadusel abistab kannatanut ja evakueerub hoonest
Erialane vene keel müüjatele	5 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid venekeelseid põhiväljendeid. selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles. kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikul. arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.
Erialane soome keel müüjatele	5 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid. selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles. kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikul. arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.
E-portfoolio koostamine	3 EKAP	kasutab infotehnoloogilisi vahendeid e-portfoolio koostamisel, rakendades tekstitöötluse asjakohaseid võimalusi. mõistab e-portfoolio olulisust oma kutsealases arengus. koostab e-portfoolio kasutades sobivat tarkvara.
Etiketiõpetus	2 EKAP	selgitab etiketi ja protokolli mõistet ning olulisust igapäeva- ja tööelus eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri ning oskab sellele vastavalt käituda koostab kutse ja edastab selle lähtudes etiketi ja protokolli nõuetest riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile
Õpioskused	3 EKAP	tunneb end õpilasena lähtudes enda tugevustest ja nõrkustest kasutab ja töötleb infootsimise allikaid lähtudes nende eesmärkidest planeerib oma tegevusi lähtudes enese- ja ajajuhtimise põhimõtetest mõistab avaliku esinemise põhimõtteid arvestades loovuse võtteid

Valikõpingute valimise võimalused:
Valikõpingute kohustuslik maht õppekavas on 27 EKAP-i.
Õpilastel on võimalus valida 14 erineva õppekavas kirjeldatud mooduli vahel või valida sobiv moodul mõnest teisest õppekavast eeldusel, et see toetab eriala õpinguid.

Spetsialiseerumise võimalused:
Müüja-klienditeenindaja õpingute käigus spetsialiseerutakse ühele kindlale kaubagrupile, mis sisaldub põhiõpingute moodulites: Toidu- ja esmatarbekaupade spetsialiseerumise mooduli läbimisel õpilane tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupu kaupade käitlemisel, teenindamisel ja müümisel.

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

Märkused:
Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=320
https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=320&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**123**	**37**	**45**	**41**
Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	6	2	2	2
Toidu- ja esmatarbekaubad	27	2	15	10
Müügitöö korraldamine	10	3		7
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	30	24	6	
Teenindamine ja müümine	33	6	13	14
Kassatöö	17		9	8
Üldõpingute moodulid	**30**	**12**	**9**	**9**
Keel ja kirjandus	6	2	2	2
Sotsiaalained	7	3	2	2
Kunstiained	1,5	1,5		
Loodusained	6	3	1,5	1,5
Võõrkeel	4,5	1	1,5	2
Matemaatika	5	1,5	2	1,5
Valikõpingute moodulid	**27**	**11**	**6**	**10**
Loovusõpetus	3	3		
Kutsealane liikumine	4	1	2	1
Raamatupidamise alused müüjatele	3			
Esmaabi	1	1		
Erialane vene keel müüjatele	5	5		
Erialane soome keel müüjatele	5			
E-portfoolio koostamine	3			
Etiketiõpetus	2			
Õpioskused	3	1	2	

Müüja-klienditeenindaja

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid					
	Karjäärіplaneerimine ja ettevõtluse alused	Toidu- ja esmatarbekaubad	Müügitöö korraldamine	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine				X		
Teenindamine ja müümine					X	
Kassatöö						X
Müügitöö korraldamine			X			
Spetsialiseerumine		X				
Läbiv kompetents	X	X	X	X	X	X

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