PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekava nimetus	Müügikorraldaja
	Sales Organizer
	Organizator prodaži
Õppekava kood EHIS-es	210037

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

Õppekava maht: 120 EKAP

Õppekava koostamise alus:
Kutsestandard „Müügikorraldaja“ tase 5, 04-17102018-1.2.2/6k. Teeninduse Kutsenõukogu otsus nr. 17, 17.10.2018. Kutseharidusstandard https://www.riigiteataja.ee/akt/117042019006

Õppekava õpiväljundid:
Õpilane:
* tuleb kaubandusettevõttes toime klienditeeninduse korraldamise, kaupade käitlemise, kassa- ja müügitöö korraldamise ning müügipersonali juhendamise ja juhtimisega, vastavalt kaubandustegevust reguleerivatele õigusaktidele ja heale kaubandustavale järgides tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid;
* rakendab tulemuslikult suhtlemisoskusi sh inglise ja vene keeles, meeskonnatööd, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid kaubandusettevõtte töö korraldamisel;
* on võimeline vastutama kaubandusettevõttes enda ja teiste töö korraldamise eest sh ettearvamatutes olukordades.

Õppekava rakendamine:
Statsionaarne (koolipõhine ja töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe.

Nõuded õpingute alustamiseks:
Õppima võib asuda keskharidusega isik.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Õpingud 5. taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseeksamiga.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Müügikorraldaja, tase 5“ vastavad kompetentsid.

Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Puuduvad.

Osakvalifikatsioonid:
Puuduvad.

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

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (102 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Klienditeeninduse korraldamine	20 EKAP	tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele juhib teenindus- ja müügiprotsessi kliendikeskselt võtab vastu kliendi pretensiooni lahendades selle oma vastutusala piires juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt
Kassatöö korraldamine	6 EKAP	korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires korraldab raha käitlemisega seotud toiminguid koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassatöö efektiivsust planeerib klientidega arveldamise protsessi korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt
Kaupade käitlemise korraldamine	24 EKAP	tellib kaupa arvestades müügitulemusi ja kaubavarusid

		korraldab kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid tunneb kauba koostist, omadusi, hindab kvaliteeti haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske oma vastutusala piires
Müügitöö korraldamine	10 EKAP	tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib tulemusi hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele
Juhendamine ja juhtimine	7 EKAP	organiseerib, jälgib ja kontrollib müügipersonali tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest juhendab töötajaid ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt
Praktika	30 EKAP	korraldab klienditeenindust ja müümist kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid korraldab kassatööd järgides müügipiiranguid ja kasutades arvete ning kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale korraldab kaupade käitlemist järgides kaubagrupi eripära ja ettevõttes kehtestatud korda korraldab ettevõtte müügitööd oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda organiseerib teeninduspersonali tööd ja juhendab töötajaid oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5 EKAP	kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani

Põhiõpingute moodulid (nimetus, maht ja õpiväljundid):
1. Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas 5 EKAP
- kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid
- analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest
- hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses
- koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani
- käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

2. Klienditeeninduse korraldamine 20 EKAP
- tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna
- vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele
- juhib teenindus- ja müügiprotsessi kliendikeskselt
- võtab vastu kliendi pretensiooni lahendades selle oma vastutusala piires
- juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt
- juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt

3. Kassatöö korraldamine 6 EKAP
- korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires
- korraldab raha käitlemisega seotud toiminguid
- koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassatöö efektiivsust
- planeerib klientidega arveldamise protsessi
- korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt
- korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt

4. Kaupade käitlemise korraldamine 24 EKAP
- tellib kaupa arvestades müügitulemusi ja kaubavarusid
- korraldab kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid

- tunneb kauba koostist, omadusi, hindab kvaliteeti
- haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske oma vastutusala piires

5. Müügitöö korraldamine 10 EKAP
- tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise
- osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib tulemusi
- hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel
- korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele

6. Juhendamine ja juhtimine 7 EKAP
- organiseerib, jälgib ja kontrollib müügipersonali tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest
- juhendab töötajaid ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest
- annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab
- juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt
- juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt

7. Praktika 30 EKAP
- korraldab klienditeenindust ja müümist kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid
- korraldab kassatööd järgides müügipiiranguid ja kasutades arvete ning kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
- korraldab kaupade käitlemist järgides kaubagrupi eripära ja ettevõttes kehtestatud korda
- korraldab ettevõtte müügitööd oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda
- organiseerib teeninduspersonali tööd ja juhendab töötajaid oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused (nimetus ja maht):
Erialane vene keel 2 EKAP; erialalane soome keel 3 EKAP; erialane inglise keel 2 EKAP; E-portfoolio koostamine 3 EKAP; ettevõtlus 2 EKAP; pakkimine 1 EKAP, kõnetehnika 1 EKAP; projektitöö 3 EKAP; läbirääkimiste alused 1 EKAP; konfliktijuhtimine 1 EKAP; esmaabi 1 EKAP.

Valikõpingute moodulid (18 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Erialane vene keel	2 EKAP	suhtleb erialaselt ja igapäevaselt suuliselt ja kirjalikult tasemel A2 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
Erialane soome keel	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.
E-portfoolio koostamine	3 EKAP	õppija koostab ja kujundab erinevaid dokumente korrektselt ja vastavuses dokumentidele esitatavate nõuetega toob välja e-portfoolio kasutamisvõimalusi oma kutsealase arengu kajastamiseks koostab e-portfoolio kasutades sobivat tarkvara
Ettevõtlus	2 EKAP	kavandab ettevõtte loomist ja analüüsib ettevõtluskeskkonda iseseisvalt koostab ärimudeli ja hindab selle teostatavust iseseisvalt koostab ja kaitseb äriplaani ning alustab nõustaja kaasabil tööd iseseisva ettevõtjana
Pakkimine	1 EKAP	omab ülevaadet erinevatest pakenditest - ilupakend, tarbepakend ning väärtustab säästva arengu kultuuri põhimõtteid (taaskasutus, ökokasutus) omab ülevaadet värvidest, nende sobivusest ja kooslusest tunneb erinevaid töövahendeid ja jäljendab pakkimisel erinevaid töövõtteid teab ilupakendi tähtsust, järgib ja jäljendab pakkimisel erinevaid töövõtteid
Projektitöö	3 EKAP	planeerib projekti ressursid meeskonnatööna ja individuaalselt; osaleb projekti läbiviimsel, arvestades projekti eesmärke; analüüsib projekti tulemust ja enda panust projekti õnnestumisse.
Erialane inglise keel	2 EKAP	Kasutab korrektset inglise keelt töövestlustel, tööalases telefonisuhtluses ja kirjavahetuses. Tuleb toime inglise keelses töökeskkonnas - koosolekutel, ärireisidel, külaliste

		vastuvõtul. Tutvustab ja turundab ettevõtte tooteid ja teenuseid.
Läbirääkimiste alused	1 EKAP	valmistub läbirääkimisteks kasutades enesehäälestamist kasutades teadlikke valikuid juhib läbirääkimise protsessi võttes aluseks läbirääkimiste tulemuse analüüsib oma pädevusi läbirääkijana
Konfliktijuhtimine	1 EKAP	kirjeldab konflikti tekkimise, kujunemise ja lahendamise seaduspärasusi käitub teadlikult konfliktsituatsioonis kasutades erinevaid lahendusstrateegiaid analüüsib konflikti pakkudes välja erinevaid lahendusi
Kõnetehnika	1 EKAP	tunneb avaliku esinemise põhitõdesid, tuleb toime esinemispingega,edastab oma sõnumi selgelt ja mõjusalt teab kõne ülesehitust. oskab kõneks ette valmistuda, väldib keeleviguja parasiitsõnu, loob silmside ja kontakti publikuga. esineb publiku ees, väljendades ennast korrektselt, enesekindlalt, selge diktsiooni ja sobiva tempoga
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

Valikõpingute valimise võimalused:
Valikõpingute moodulitega määratakse õpiväljundid, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või toetavad võtmepädevuste omandamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korra alusel.

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

Märkused:
Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=478
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=478&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müügikorraldaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**102**	**60**	**42**
Klienditeeninduse korraldamine	20	17	3
Kassatöö korraldamine	6	2,5	3,5
Kaupade käitlemise korraldamine	24	17,5	6,5
Müügitöö korraldamine	10	3	7
Juhendamine ja juhtimine	7	1	6
Praktika	30	14	16
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5	5	
Valikõpingute moodulid	**18**		**18**
Erialane vene keel	2		
Erialane soome keel	3		
E-portfoolio koostamine	3		
Ettevõtlus	2		
Pakkimine	1		
Projektitöö	3		
Erialane inglise keel	2		
Läbirääkimiste alused	1		
Konfliktijuhtimine	1		
Kõnetehnika	1		
Esmaabi	1		

Müügikorraldaja

Seosed kutsestandardi „Müügikorraldaja, 5. tase“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid							Valikõpingute moodulid					
	Klienditeeninduse korraldamine	Kassatöö korraldamine	Kaupade käitlemise korraldamine	Müügitöö korraldamine	Juhendamine ja juhtimine	Praktika	Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	Ettevõtlus	Pakkimine	Projektitöö	Läbirääkimiste alused	Konfliktijuhtimine	Kõnetehnika
Klienditeeninduse korraldamine	x					x				x	x	x	x
1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eestvastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale	x	x	x		x	x				x	x	x	x
2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemiseerinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;	x	x	x								x		
3. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid;		x											
4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	x	x	x										
- Kassatöö korraldamine	x	x			x	x				x	x	x	x
1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid;	x	x			x	x				x	x	x	x

2. korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;	x	x											
3. korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda;		x											
4. koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele;		x											
5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.		x											
Kaupade käitlemise korraldamine			x			x				x			x
1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad;			x			x				x			x
2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;			x			x				x			x
3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügialal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhistele ning järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid;			x			x				x			x
4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires;		x				x				x			x
5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisvõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;		x				x				x			x
6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;		x				x				x			x
7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.		x				x				x			x
Müügitöö korraldamine				x		x		x	x	x	x	x	x
1. organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi;				x		x		x	x	x	x	x	x
2. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise;				x		x		x	x	x	x	x	x
3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires;				x		x		x	x	x	x	x	x

4. korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.				x		x		x	x	x	x	x	x
Juhendamine ja juhtimine					x	x					x	x	x
1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;					x	x					x	x	x
2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;					x	x					x	x	x
3. annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.					x	x					x	x	x

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse