

RAKVERE AMETIKOOLI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekava nimetus	Klienditeenindaja kaubanduses
	Shop assistant
Õppekava kood EHS-es	215706

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:

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 17 /17.10.2018 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130

Õppekava õpiväljundid:

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 klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega
- suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust

Õppekava rakendamine:

Põhiharidusega õppijad statsionaarne koolipõhine ja töökohapõhine ning mittestatsionaarne õpe

Nõuded õpingute alustamiseks:

Õppima võib asuda põhiharidusega isik

Nõuded õpingute lõpetamiseks:

Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist ja kutseeksami sooritamist. Juhul, kui kutseeksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:

Tunnistus

Õppekava struktuur

Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)

Nimetus	Maht	Õpiväljundid
Kaupade käitlemine	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 klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust; tutvustab kaupa 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 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

Müügiteo 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 müügiteo korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt.

Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP

kavandab oma õpitee, arvestades isiklike, 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

2 EKAP

Erialane vene keel müüjatele

3 EKAP

Erialane inglise keel müüjatele

3 EKAP

Erialane soome keel müüjatele

3 EKAP

Toitumisõpetus

3 EKAP

Arvutiõpetus

3 EKAP

Sisuhaldustarkvarad ja e-poe platvormid

2 EKAP

Juhtimine ja juhendamine

2 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

Õpilasel on õigus valida valikõpingute mooduleid käesolevast õppekavast ja kooli teistest õppekavadest õppekorralduseeskirjas sätestatud korras. Valikõpinguid on kokku 10 EKAP

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 14.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Raili Sirgmets

Õppedirektor

Telefon 3295033, raili.sirgmets@rak.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://rak.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=152

https://rak.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=152&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Klienditeenindaja kaubanduses

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	50	50
Kaupade käitlemine	16	16
Teenindamine ja müümine	23	23
Kassatöö	4	4
Müügitöö korraldamine	2	2
Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5	5
Valikõpingute moodulid	10	10
Raamatupidamise alused müüjatele	2	
Erialane vene keel müüjatele	3	
Erialane inglise keel müüjatele	3	
Erialane soome keel müüjatele	3	
Toitumisõpetus	3	
Arvutiõpetus	3	
Sisuhaldustarkvarad ja e-poe platvormid	2	
Juhtimine ja juhendamine	2	

Klienditeenindaja kaubanduses

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Kaupade käitlemine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitoo korraldamine	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas
Kaupade käitlemine	x				
1) võtab kaubad saatedokumentide alusel vastu koguseliselt ja kvaliteediliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud	x				
2) teavitab kohe vastutavat töötajat kaupade mittevastavusest;	x				
3) grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes;	x				
4) ladustab kaubad müügisaali või lattu, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;	x				
5) valmistab kaubad müügiks ette, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;	x				
7) kaupade kvaliteedi hindamine;	x				
6) paigutab kaubad müügisaali, järgides ettevõttes kehtivaid nõudeid;	x				
8) käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja ettevõttes kehtestatud	x				
9) jälgib realiseerimisaegu (kõlblik kuni, parim enne) ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt, jälgib	x				
11) hindab organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti;	x				
12) eristab erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi.	x				
Teenindamine ja müümine		x			
1) loob positiivse kliendikontakti ja suhtleb kliendiga teenindusvalmilt;		x			

2) selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid;		X			
3) tutvustab kaupa, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, arvestades kliendi soove ja vajadusi; edastab		X			
4) käsitleb kliendi vastuväiteid, leides kliendile sobiva lahenduse;		X			
5) teostab lisamüüki, kasutades erinevaid müügitehnikaid;		X			
6) lõpetab kliendikontakti positiivselt, tekitades kliendis soovi tagasi tulla;		X			
7) võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi;		X			
8) tutvustab kaubale pretensiooni esitamise korda ja selgitab kauba garantiitingimusi.		X			
Kassatöö			X		
1) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires;			X		
2) arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved, mobiiltelefon			X		
3) koostab vajadusel kliendile nõuetekohaselt vormistatud arved/kviitungid;			X		
4) järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid;			X		
5) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;			X		
6) esitab vajadusel nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded oma vastutusala piires otsesele juhile.			X		
Müügitöö korraldamine				X	
1) edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt ettevõttes				X	
2) kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, vajadusel tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;				X	
3) määrab vajadusel kaubale müügi- ja ühikuhinna, lähtudes ettevõtte hinnakujunduse põhimõtetest;				X	
4) osaleb kaupade väljapanekute kujundamisel vastavalt etteantud juhistele.				X	
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	X	X	X	X	
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	X	X	X	X	
1) suhtleb kliendikesksuse põhimõtetest lähtuvalt;	X	X	X	X	
2) kasutab oma töös kommunikatsioonivahendeid ja arvutit;	X	X	X	X	
3) väljendab ennast eesti keeles selgelt nii kõnes kui kirjas.	X	X	X	X	
Keeleoskus	X	X	X	X	
1) oskab eesti keelt tasemel B1;	X	X	X	X	
3) väljendab ennast eesti keeles selgelt nii kõnes kui kirjas.	X	X	X	X	
Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	X	X	X	X	
1) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu enne töö alustamist ja vajadusel täiendab vajalike töövahendite ja	X	X	X	X	
2) tagab töökoha korrashoiu tööpäeva jooksul.	X	X	X	X	

Tööohutuse, tervishoiu ja turvanõuete järgimine	X	X	X	X	
1) järgib tööandja kehtestatud tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõudeid.	X	X	X	X	
Hügieeninõuete täitmine	X	X	X	X	
1) järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid.	X	X	X	X	
Kaubanduse valdkonna seadusandlus	X	X	X	X	
1) järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid.	X	X	X	X	
Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents	X	X	X	X	X
1. järgib klienditeeninduse head tava ja muid teeninduse standardeid;					
2. suhtleb sõbralikult, näidates üles huvi ja hoolivust klientide ja kolleegide vastu, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid ning lähtudes heast tavast ja kliendikesksuse põhimõtetest; väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt; käitub suhtlemisel viisakalt, lugupidavalt ja korrektselt;					
3. osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärikalt igas olukorras; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab oma tööd asjakohaselt;					
4. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv;					
5. kasutab eesti keelt tasemel B1 (lisa 1), ühte võõrkeelt tasemel A2;					
6. tagab töökoha korrashoiu ja kontrollib vajalike töövahendite olemasolu;					
7. järgib kehtestatud tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõudeid;					
8. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid;					
9. järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid;					
10. kasutab arvutit Digipädevuste enesehindamise skaala (lisa 2) Algtasemel kasutaja tasemel; kasutab erialast tarkvara tööks vajalikul tasemel.					

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Raili Sirgmet, Õppedirektor**

Võrdlusanalüüsi koostamise kuupäev **25.05.2020**

Klienditeenindaja kaubanduses

Õppekava moodulite ja kutseharidusstandardis kirjeldatud õpiväljundite sidusus

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
<p>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.</p>	<p>Kaupade käitlemine: 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.</p> <p>Teenindamine ja müümine: mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisioskust; 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.</p> <p>Kassatöö: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses; arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele; mõistab klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes; koostab kassaaruande vastavalt nõuetele; järgib kassas töötades ergonomika nõudeid; kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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.</p> <p>Raamatupidamise alused müüjatele: kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeeskirjast; koostab raamatupidamise põhiaruandeid; koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust; teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda</p> <p>Erialane vene keel müüjatele: suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles; selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles; selgitab välja kliendi vajadused,</p>

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
	<p>rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles; arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti</p> <p>Erialane inglise keel müüjatele: suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana inglise keeles; suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana inglise keeles; kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus; kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus</p> <p>Erialane soome keel müüjatele: suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana soome keeles; selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles; selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles; arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti;</p> <p>Toitumisõpetus: mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest; omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis; tunneb toiduainete erinevaid kasutamise võimalusi toiduvalmistamisel; tunneb toiduainete erinevaid kasutamise võimalusi toiduvalmistamisel</p>
<p>Kutse- ja erialased oskused ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. oskab iseseisvalt täita oma kutse- või erialal keerukaid ja mitmekesiseid, uudeid lahendusi eeldavaid tööülesandeid; 2. vastutab oma tööülesannete täitmise eest. 	<p>Kaupade käitlemine: 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.</p> <p>Teenindamine ja müümine: mõistab 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.</p> <p>Kassatöö: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses; arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele; mõistab 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</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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</p>

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
	<p>vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele; kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt.</p> <p>Raamatupidamise alused müüjatele: kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeskirjast; koostab raamatupidamise põhiaruandeid; koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust; teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda</p>
<p>Õpipädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. õpib ja täiendab end iseseisvalt ja ennastjuhtivalt; 2. hindab ja analüüsib oma teadmiste taset. 	<p>Teenindamine ja müümine: mõistab 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.</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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.</p>
<p>Suhtluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Kaupade käitlemine: 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; käsitleb 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.</p> <p>Teenindamine ja müümine: mõistab 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.</p> <p>Kassatöö: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses; arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele; mõistab 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</p> <p>Müügitöö korraldamine: mõistab kaubanduse rolli majanduses, lähtudes peamistest majanduse</p>

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
	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.
<p>Enesemääratluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kasutab enesehindamist oma käitumise muutmiseks; 2. on võimeline tegema ettepanekuid töötulemuste parendamiseks. 	<p>Kaupade käitlemine: 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.</p> <p>Teenindamine ja müümine: mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisuskust; 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.</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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.</p>
<p>Tegevuspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. osaleb tulemuslikult erinevates meeskondades ning on suuteline neid vajaduse korral juhtima; 2. on võimeline osaliselt juhendama kaastöötajaid. 	<p>Kaupade käitlemine: 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.</p> <p>Teenindamine ja müümine: mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes; loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisuskust; 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.</p> <p>Kassatöö: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses; arveldab klientidega ja</p>

KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
	<p>koostab arveid vastavalt nõuetele; mõistab 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</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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.</p>
<p>Infotehnoloogiline pädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Kassatöö: mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses; arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele; mõistab 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</p> <p>Müügitöö korraldamine: 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.</p> <p>Raamatupidamise alused müüjatele: kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeeskirjast; koostab raamatupidamise põhiaruandeid; koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust; teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda</p> <p>Arvutiõpetus: tunneb rakendustarkvara erinevusi; kasutab baastasemel kontoritöö tarkvara</p>
<p>Algatusvõime ja ettevõtlikkuspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Õpitee ja töö muutuv keskkonnas: 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;</p>