

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 | Müügitöö korraldamine | Õpitee ja töö muutuvus keskkonnas |
| <p>1. Teenindamine ja müük</p> <p>1. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;</p> <p>2. võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid;</p> <p>3. valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava 3 saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega;</p> <p>4. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid;</p> <p>5. jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt;</p> <p>6. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;</p> <p>7. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest</p> | | x | | x | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| <p>Kaupade käitlemine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; 2. võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid; 3. valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega; 4. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid; 5. jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt; 6. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid; 7. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest | X | | | | |
| <p>Kassatöö</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas; 2. järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 3. esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast; 4. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid. | | | X | | |
| <p>Klientide teenindamine ja müügitöö</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. arvutab kaupale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest; 2. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused. | | | | X | |
| <p>Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 korrektset; 3. osaleb aktiivselt meeskonnatöös, on avatud ja abivalmis; saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning käituda väärilt igas olukorras; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; korraldab oma tööd asjakohaselt; 4. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; | X | X | X | X | X |

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 Sirgmetts, 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 raamatupidamiseseadustele 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> |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 1 | Kaupade käitlemine | 16 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|--|---|---------------------|
| <p>mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa;</p> <p>võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt;</p> <p>ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;</p> <p>valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid;</p> <p>käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele;</p> <p>kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel;</p> <p>kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt.</p> | <p>selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi;</p> <p>selgitab müüjaklienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel;</p> <p>võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest;</p> <p>hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti;</p> <p>nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügivõi laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;</p> <p>grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes;</p> <p>nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi või laopinnale, järgides</p> | <p>1. Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. Kaupade liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne). Kaubagruppide nimetused (NB! Ainult loetelu): eritoit, uuendtoit. Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted. Piim ja piimatooted. Liha ja lihatooted. Kala ja kalatooted, mereannid. Munad- ja munatooted. Puu- ja köögiviljad. Joogid. Kohv ja kohvijoojad. Tee ja teejoogid. Maiustused. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Maitseained, kastmed. Sool. Toidurasvad. Lemmikloomatoidud ja – tarbed. Tubakatooted. Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektrikaubad (lambid, kodumasinad).</p> <p>2. Kaupade kvaliteedi hindamine 0,75 EKAP</p> <p>2.1. Toiduseadus (kaubandus ettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, vastutus ja järelevalve).</p> <p>2.2. Hügieen (sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted)</p> <p>2.3. Kaupade kvaliteedi hindamine</p> <p>2.4. Kaupade kvaliteedi mõjurid</p> <p>3. Kaupade vastuvõtmine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1,5 EKAP</p> <p>3.1. Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid.</p> <ul style="list-style-type: none"> • vastuvõtuala ettevalmistamine; töövahendite olemasolu kontroll; • saadetise identifitseerimine; • saadetise visuaalne kontroll; • kaupade mahalaadimine ja paigutamine vastuvõtualale; • kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi. | <p>Kõitev loeng, Arutelu, Meeskonnatöö, Situatsioonülesande lahendamine</p> | <p>Mitteeristav</p> |

kaubagrupile kehtestatud nõudeid; valmistab kaubad müügiks ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid; varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid; käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmehid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktikal selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele; fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused

3.2. Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid.
Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel.
Materiaalne vastutus. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt. Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemine lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Liigutuste ergonoomika kaupade vastuvõtul. Töökoha korrashoid ja puhtus.

3.3. Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumendil kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm.

Kaupade tagastamisega seotud dokumendid.

4. Kaupade ladustamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1,5 EKAP

4.1 Kaupade hoiustamise nõuded

4.2 Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal.
Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel.
Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabus, ristsaastumine). Laopinna ratsionaalne kasutamine.
Laotehnika ja -sisustus.
Laosüsteemid ja – töövahendid. Töökoha korrashoid ja puhtus.

5. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 3,5 EKAP

5.1 Kaupade ettevalmistamine müügiks. Kaupade hulgi pakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, kaupluse müügipakendisse pakkimine;
Töökoha korrashoid ja puhtus.
Kaubandusliikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks).

5.2 Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted. Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaubad ladude läheduses). Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne). Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riulite kõrgus jne). Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värv, kuju, suuruse jne järgi väljapanek). Töökoha korrashoid, Tööohutus ja puhtus.

5.3 Kaupade märgistamise nõuded. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Kaupade kohustuslik märgistus.
Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. GDA märgistus. Märgised (kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm. märgised).

5.4 Kaupade varustamine hinnainfoga. Kaupade varustamine hinnasiltidega. Erinevad hinnasildid (eelpakendatud kaupadele, kaalukaupadele, allahinnatud toodetele, sooduskaupadel/ kampaaniatel jne).
Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole.
Kassasüsteemi- jamüügisaalis olevate hindade võrdlus.

5.5 Kaupade turvamine.
Töökoha korrashoid ja puhtus.

6. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmehid käitlemine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,75 EKAP

6.1. Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>põhimõtted. Jäätmeseadus. 6.2. Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. 6.3. Pakendiseadus (pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi. Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes. Pandipakend/tagatishind. Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded). 7. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,5 EKAP 7.1. Kaupade realiseerimisajad (realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele. Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad). 7.2. Kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine. Müügisaaalis purunenud kaup. Realiseerimisaja ületanud kaubad. Kaubandusliku väärtuse kaotanud kaubad (deformeerunud, kuivanud, pleekinud, mädanenud jne kaubad). Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad. Töökoha korrashoid ja puhtus. 8. Kaupade inventeerimine kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1 EKAP 8.1. Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk/id. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed. 8.2. Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed. 9. Erialane eesti keel 0,5 EKAP</p> | | |
|--|--|---|--|--|

Hindamisülesanne:

Rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade tarbimisomaduste tutvustamine)
praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid)
Essee (teemal müüjaklienditeenindaja roll kaupade käitlemisel)
Praktiline töö (liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt loopinda).
Meeskonnatöö (õppijad valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslike seadmeid ja inventari.Varustades kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga. Vajadusel varustavad kaubad turvaelementidega. Paigutavad kaubad kaupluses, õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmarke, põhimõtteid ja võtteid).
Praktiline töö(õppekeskkonnas/praktikal kaupade realiseerimisaegade kontroll. Realiseerimiseaja kaubad. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks).
praktiline ülesanne (järgides inventeerimise põhimõtteid, meeskonnatöona fikseerida kaupade kogused ja täidab inventeerimise lehed)

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

Iseseisvad tööd

- 1) Ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine /või esitluse tegemine ja kaasõpilastele ettekandmine.
- 2) Essee teemal „Müüja- klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel“.
- 3) Töölehe täitmine Toiduseaduse põhjal.
- 4) Tööleht „Hügieeninõuded kaubakäitlejale“..
- 5) Kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamiseseadusele.

- 6) Kirjalik töö- kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus.
- 7) Tööleht. Kaupadel kasutavad märgised.
- 8) Töölehe täitmine Pakendiseaduse põhjal.
- 9) Inventeerimislehtede täitmine, etteantud ülesande põhjal.

Praktika

10. Praktika 4 EKAP

| | |
|---|---|
| <p>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</p> | <p>Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst ning praktika aruandest (15) ja esitlusest (16). Praktiline töö, kus õppija võtab kaubad vastu arve alusel, kvaliteediliselt ja koguseliselt, sorteerib kaubad vastavalt kauba liigile, kontrollib realiseerimiseaegu ja kvaliteeti, valmistab kaubad müügiks ette, varustab kaubad nõuetekohase infoga ja paigutab kaubad müügipinnale järgides ergonoomika põhimõtteid. Selgitab suuliselt kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14). Teostab kaubagrupi inventuuri meeskonnatööna (12, 13)</p> |
| <p>Mooduli hindamine</p> | <p>mitteeristav hindamine</p> |
| <p>Õppematerjalid</p> | <p>Hea hügieenitava juhend. http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgieenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf Kaubandusalane toidukaupade õpik H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka http://www.ekk.edu.ee Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Õpiobjekt, autor Edda Sõõru. http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/ Kikas, H., Koger, E., Mets, S. Tööstuskaubaõpetus Argo 2007, 280 lk</p> |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 2 | Teenindamine ja müümine | 23 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|---|-----------------------|--------------|
| <p>mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes;</p> <p>loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust;</p> <p>tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest;</p> <p>lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest;</p> <p>käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele;</p> <p>kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt.</p> | <p>analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel;</p> <p>teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid;</p> <p>algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendivajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid</p> <p>teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest;</p> <p>tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi;</p> <p>lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla;</p> <p>võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal klienti pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele</p> | <p>Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö – 4 EKAP</p> <p>1.1 Teenindaja roll tänapäeval</p> <p>1.2 Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus</p> <p>1.3 Terviklik mõtteviis teeninduses</p> <p>1.4 Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine)</p> <p>1.5 Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest</p> <p>1.6 Kutseetika, teenindusstandard</p> <p>1.7 Kliendikontakti ettevalmistamine (töökoht, töövahendid, tööriietus psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks)</p> <p>1.2 Kliendikontakti alustamine (psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine, suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid)</p> <p>1.3 Kliendi soovi kaardistamine (klienti abistavate küsimuste esitamine aktiivne kuulamine). Tagasiside püsikliendiga.</p> <p>2. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö - 8 EKAP</p> <p>2.1 Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine</p> <p>2.2 Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid,</p> <p>2.3 Teenindamine teenindusletis</p> <p>2.4 Kliendi vastuväidete käsitlemine</p> <p>2.5 Lisamüügi teostamine,</p> <p>2.6 Erinevate closingutehnikate kasutamine.</p> <p>3. Kliendikontakti lõpetamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö – 0,5 EKAP</p> <p>Positiivne kliendikontakti lõpetamine.</p> | Loeng, praktiline töö | Mitteeristav |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>4. Müügi järgne teenindamine kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1 EKAP</p> <p>4.1 Pretensioonide (kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügi järgne hooldus vajadusel lähtudes õigusaktidest</p> <p>5. Erialane inglise keel 1 EKAP</p> <p>6. Erialane eesti keel 0,5 EKAP</p> <p>7. Praktika 8 EKAP</p> | |
| Hindamismeetod: | | |
| Praktiline töö | | |
| Lävend | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele | | |
| Iseseisvad tööd | | |
| <p>Õpimapi koostamine.</p> <p>Õpimapi kohustuslikud osad: esse teemal „Erinevate klientitüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine“, müügisituatsioonide eneseanalüüsid ja vaatluseanalüüsid, praktiliste tööde kokkuvõtted.</p> | | |

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | <p>Hindamise eelduseks on praktilistes töodes osalemine.</p> <p>Mooduli hindamine koosneb praktilise müügisituatsiooni* (2, 3, 4, 5,6) õpimapi (9) ja selle esitluse (11) alusel: situatsioonülesanne (7, 8), analüüsid (1), praktiliste tööde kokkuvõtted, praktika aruanne (10).</p> <p>*Ostu-müügisituatsioon (kliendiga, sh inglise keelt kõneleva, positiivse kontakti loomine, vajaduse väljaselgitamine asjakohaste küsimustega, aktiivne kuulamine täpsustavate küsimuste kaudu, kauba tutvustamine ja kasu väljatoomine, vajadusel kaasneva või asendava kauba pakkumine, vastuväidete korral kliendile sobiliku lahenduse leidmine, kauba müümine ja kliendiga positiivne kontakti lõpetamine).</p> |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | <p>Israel, S Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat, Äripäev 2011</p> <p>Niiberg, T Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta Pegasus 2011</p> <p>Soone, I Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente , Äripäev 2010</p> <p>Vadi, M. Müügisuhtlemine TÜ 2001</p> <p>Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo 1998</p> <p>Hea klienditeeninduse ABC: http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/</p> <p>Teenindus- ja personalijuhile: http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/</p> <p>Suhtlemine ja meeskonnatöö: http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html</p> <p>Suhtlemine: http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine</p> |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 3 | Kassatöö | 4 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|---|--|--|-----------------------|--------------|
| <p>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>Selgitab kassatöö põhitõimeid sh praktikal oma vastutusala piires; Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve; Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele; Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendil; Töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal; Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid; Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal; Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid; Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal</p> | <p>Teema 1. Kassatoimingud ja arvete koostamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,5 EKAP, 1.1 Kassatöö põhitõimeid (tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamine ja korrashoid jne.). 1.2 Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid) 1.3 Ergonoomika nõuded Teema 2. Raha käitlemine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,75 EKAP, 2.1 Raha (lugemine, pakkimine, hügieeninõuete järgimine, turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded) Teema 3. Kassaaruande koostamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,75 EKAP, 3.1 Õigusaktid (+ kaubandusettevõtetes kasutatavad nõuded) 3.2 Kassaaruande koostamise põhimõtted 4. Erialane eesti keel 0,25 EKAP 5. Erialane inglise keel 0,75 EKAP 6. Praktika 1 EKAP</p> | Loeng, praktiline töö | Mitteeristav |

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostisosad:

- Hügieeninõuded (õigusaktide alusel)
- Turvaelemendid kassatöös (sh raha, tehnilised vahendid)
- Töökoha ettevalmistus ja korrashoid, ergonoomika (praktikaettevõtte näitel)

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hindamise eelduseks on iseseisva töö ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hindamine koosneb õpimapi (10), situatsioonülesande* (1-9) ning praktika aruande (11) ja selle esitluse (12) alusel. *Situatsioonülesanne: kliendi, sh inglise keelt kõneleva, teenindamine kassas |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | J. Ojala õppematerjal „Kaubanduslikud arvutused“ Eesti panga kodulehekülg http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed Pankade kaardikeskus http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html Kassad ja lisaseadmed õpiobjekt Liina Maasik http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html Müügitöös vajalik erialane tarkvara, Õpiobjekti autor Olavi Ennu http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/ Kassaseadmed, Õpiobjekti autor Olavi Ennu http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 4 | Müügitöö korraldamine | 2 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|--|-----------------------|--------------|
| <p>mõistab kaubanduse rolli majanduses, lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest</p> <p>edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele;</p> <p>kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele;</p> <p>arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid;</p> <p>kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele;</p> <p>kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt.</p> | <p>Selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas</p> <p>Loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile</p> <p>Edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal</p> <p>Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal</p> <p>Koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele</p> <p>Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest</p> <p>Kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele</p> | <p>1.Kaubanduse rollmajanduses kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,25 EKAP</p> <p>1.1 Kaubanduse mõiste, roll ja ülesanded, ajalooline areng</p> <p>1.2 Kaubanduse erinevad vormid(jae,hulgi-ja vahenduskaubandus)</p> <p>1.3 Jaekaubanduse keskkond.</p> <p>1.4 Jaekaubandust mõjutavad tegurid</p> <p>1.5 Kaupluste tüübid</p> <p>2.Kliendi tagasiside edastamine kontaktõpe (sh praktiline töö) a iseseisev töö 0,2 EKAP</p> <p>2.1 Kliendi tagasiside võtmise viisid.</p> <p>2.2 Tagasiside analüüs (sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe)</p> <p>3.Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügi analüüs)kontaktõpe (sh praktiline töö)ja iseseisev töö 0,2 EKAP</p> <p>3.1 Sihtrühm ja sellemääratlemine</p> <p>3.2 Kaubavaliik ja sortimendimõiste.</p> <p>3.3 Kaubavaru mõiste jamoodustamine</p> <p>3.4 Kaupade sissetuleku allikad.</p> <p>3.5 Kaupade tellimise põhimõtted ja viisid</p> <p>4.Hindade kujundaminekontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,2 EKAP</p> <p>4.1 Hinnakujundamise alused sh.müügi- jaühikuhindade arvutamine</p> <p>4.2 Hindade alandamine ja müügikampaaniad.</p> <p>4.3 Müügisala hinnainfo kujundamise põhimõtted.</p> <p>5. Kaupade väljapanekute kujundamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,15 EKAP</p> <p>5.1 Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampaania, hooajaline,</p> | loeng, praktiline töö | Mitteeristav |

Hindamisülesanne:
Situatsioonülesanne

Hindamismeetod:
Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.
Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö , tööleht , situatsioonülesande lahendus , hinna arvutamise töölehed .

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategooria juhtimine kaubanduses“ H. G. Tonndorf „Jaekaubandus“ E. Sõõru Kaupade käitlemisega seotud tegevused http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/hinnaklassil_phinev_vljapanek.html O. Ennu Eksponeerimise abivahendid ja nende kasutamine http://kool.kassasysteem.ee/eav/ |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|---------------------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - koolipõhine õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 5 | Õpitee ja töö muutuv keskkonnas | 5 | Tiina Ervald, Merle Aasna |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab oma tööalast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest | | |
| Teoreetiline töö | Praktiline töö | Iseseisev töö | |
| 60 t | 40 t | 30 t | |

| Õpiväljund 1 | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|--|---|--------------|
| kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid; | analüüsib juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi seoses õpitava erialaga sõnastab juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad isiklikud õpieesmärgid ja põhjendab neid koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide, ressursside ja erinevate keskkonnateguritega | <p>1. Enda tundmaõppimine</p> <p>Minapilt</p> <p>Isiksuseomadused</p> <p>Huvid</p> <p>Väärtused</p> <p>Teadmised, oskused, kogemused</p> <p>Õpitavat eriala toetavad isiksuseomadused, teadmised, oskused, kogemused</p> <p>2. Suhtlemisoskused</p> <p>2.1. Suhtlemise olemus</p> <p>Suhtlemise komponendid: info vahetamine, tajumine, mõjutamine</p> <p>Esmamulje. Esmamulje rikkujad</p> <p>Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine</p> <p>Suhtlemistõkked</p> <p>Suhtlemise baasoskused (kontakti loomine, aktiivne kuulamine, selge eneseväljendus) ja kompleksoskused</p> <p>Käitumisstiilid: agressiivne, alistuv ja kehtestav käitumine</p> <p>Enesekehtestamine</p> <p>2.2. Meeskonnatöö</p> <p>Grupp ja meeskond.</p> <p>Roll ja rolliootused meeskonnas</p> <p>Rollikonflikt</p> | <p>Miniloeng</p> <p>Paaristöö</p> <p>Grupitöö</p> <p>Videotreening</p> <p>Rollimäng</p> <p>Projektõpe</p> <p>Ajurünnak</p> <p>Esitlus</p> <p>Analüüs</p> <p>Arutelu</p> <p>Kirjalik töö</p> | Mitteeristav |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Meeskonna arengufaasid Konfliktide liigi Konfliktidega toimetulek</p> <p>2.3. Õpioskused Mitteformaalne , formaalne ja informaalne õppimine Lõiming: Õpioskuste mooduliga</p> <p>3. Tegevuse planeerimine Eneseanalüüs Eesmärkide püstamine Erinevad keskkonnategurid</p> | | |
|--|--|--|--|--|

Hindamisülesanne:

1. Eneseanalüüs oma isiksuseomaduste, teadmiste, oskuste, kogemuste sh meeskonnatöö- ja suhtlemisoskuste kohta tuues välja tugevused ja arendamist vajad külljed.
2. Koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani

Hindamismeetod:

Iseseisev töö

Lävend

Õpiväljund loetakse arvestatuks (A), kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele.

Iseseisvad tööd

Enesehindamise ja õpitava eriala tundmise küsimustike ning mõttearenduslehtede täitmine

| Õpiväljund 2 | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|---|---|---|--------------|
| mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi; | <p>selgitab meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid kirjeldab meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda</p> <p>selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi kirjeldab organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest</p> <p>valib enda karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning kirjeldab selles enda võimalikku rolli</p> <p>seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga ning toob välja probleemid ja võimalused</p> | <p>1.1 Turumajandus Inimeste vajadused Ressursid, esimene samm vajaduste rahuldamiseks Majanduslik mõtlemine Piirprintsibist lähtuv mõtteviis</p> <p>1.2. Vaba ettevõtlus ehk turumajandus Vaba ettevõtluse alustalad Turumajandussüsteemi eesmärgid Majandusmudelid Raha ja ringlusvoog Riigieelarve ja maksupoliitika Sotsiaalne turvalisus ja heaolu-ühiskond Töötasu. Bruto ja neto töötasu. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed Arukas rahakasutus Tuluallikad ja tulu suurendamise võimalused Pangad ja pangateenused Säästmine ja laenamine Tarbimine ja tarbijakaitse</p> <p>1.3. Nõudlus, pakkumine ja turuhind</p> | <p>Miniloeng Paaristöö Grupitöö Intervjuu Projektöpe Ajurünnak Esitlus Analüüs Arutelu Kirjalik töö Ettevõtte külastus Töövarjupäev</p> | Mitteeristav |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Nõudlus kui majandusmõiste Pakkumine Turu tasakaal ja turuhind</p> <p>2. Ettevõtluskeskkond Ettevõtluse roll ühiskonnas Õiglane ettevõtlus Ettevõtte sisekeskkond Mikrokeskkond Makrokeskkond: poliitiline, sotsiaalne, looduslik, tehnoloogiline, õiguslik ja majanduslik PESTLE ja SWOT analüüs</p> <p>3. Tööandja ja töövõtja rollid, õigusied ja kohustused (selle võiks jätta III kursusele ?) Töölepingu mõiste ja sisu Käsundusleping ja töövõtuleping Renditöö Tööaeg ja selle korraldus Puhkuse korraldamine ja puhkuse liigid Töötasus kokkuleppimine Ajutise töövõimetuse hüvitis ja selle liigid Töölepingu seadus Ametijuhend Tööalane diskrimineerimine</p> <p>4. Organisatsioonide vormid Väike- ja suurettevõtlus Ettevõtte vormid Vastutustundlik ettevõtlus Sotsiaalne ettevõtlus</p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>Hindamisülesanne: 1. Enda valitud organisatsiooni PESTLE ja SWOT analüüsi koostamine ning enda võimaliku rolli kirjeldamine selles ettevõttes lähtudes enda karjääri eesmärkidest 2. Struktureeritud kirjalik töö (test) majanduse mõistete tundmisest</p> | <p>Hindamismeetod: Test Ettekanne/esitlus</p> |
|--|--|

| |
|----------------------|
| <p>Lävend</p> |
|----------------------|

| |
|---|
| <p>Õpiväljund loetakse arvestatuks (A), kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele.</p> |
|---|

| |
|-------------------------------|
| <p>Iseseisvad tööd</p> |
|-------------------------------|

| |
|---|
| <p>Intervjuu enda valitud ettevõtte esindajaga teemal ettevõtte sise- ja väliskeskond</p> |
|---|

| Õpiväljund 3 | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Hindamine |
|---|---|---|---------------------|
| <p>kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises,</p> | <p>analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna probleemi ühiskonnas</p> | <p>1. Ettevõtluskeskkond Ettevõtte mikro ja makrokeskkond</p> | <p>Mitteeristav</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses; | kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid kirjeldab meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust valib meeskonnatööna sobiva jätkusuutliku lahenduse probleemile koostab meeskonnatööna tegevuskava valitud lahenduse elluviimiseks | Lõiming: ÕV 2 2.Probleemid ühiskonnas Probleemi märkamine Probleemi määratlemine Eesmärkide seadmine Alternatiivsete lahendusstrateegiate/ tegevuskavade pakkumine Lahendusstrateegia/ tegevuskava valik ja koostamine Lahenduskäigu hindamine | |
| Hindamisülesanne: Meeskonnatööna ühiskonnas olevale probleemile uuendusliku lahenduse tegevuskava koostamine | | Hindamismeetod: Ettekanne/esitlus | |
| Lävend | | | |
| Õpiväljund loetakse arvestatuks (A), kui õpilane on saavutanud tulemuselt vastavalt hindamiskriteeriumitele. | | | |
| Iseseisvad tööd | | | |
| Leiab kolm innovaatilist probleemi lahendust, mida on viimastel aastatel tehtu | | | |

| Õpiväljund 4 | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Hindamine |
|---|---|---|--------------|
| mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama; | analüüsib oma kutsealast arengut õpingute vältel, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes kasutab asjakohaseid infoallikaid endale koostab praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid selgitab tegureid, mis mõjutavad tema karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel, lähtudes eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist selgitab enda õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas | I kursus 1. Karjääri kujundamine Karjääri mõiste Elukestev õpe Töötamise tulevikutrendid Tööturu tööjõu- ja oskuste vajadus Õpitava eriala kutsesstandard Tööandja ootused Töömotivatsioon 2. Praktika- või töökoha leidmine Praktika- või töökoha leidmise võimalused sh erinevad infokanalid, e-kirja koostamine ja suhtlemine telefoni teel Õppimisvõimalused Kandideerimisdokumendid: CV, motivatsioonikiri, avaldus Tööintervjuu 3.Karjäärivalikuid mõjutavad tegurid Enesetundmine ja selle tähtsus karjääriplaneerimisel: *Elukeskkond, *Muutustega kohanemine, *Enesearendamine, *Raha *Sisemine tasakaal *Hobid, puhkus *Töö *Sõbrad | Mitteeristav |

*Perekond
*Ühiskondlik aktiivsus
*Turvatunne
*Tervis

4. Karjääriplaan

Hindamisülesanne:

Kandideerimisdokumentide koostamine. Karjääriplaani koosta

Hindamismeetod:

Iseseisev töö

Lävend

Õpiväljund loetakse arvestatuks (A), kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele.

Iseseisvad tööd

Iseseisvad tööd: Ettevalmistus töövestluseks . Ülevaate koostamine maakonna ettevõtetest, mis on seotud õpitava erialaga

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Õppija täitnud hindamiskriteeriumite alusel koostatud hindamisülesanded ja on saavutanud kõik õpiväljundid lävendi tasemel |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | Õpetaja koostatud õppematerjalid |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 6 | Raamatupidamise alused müüjatele | 2 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane oskab kajastada majandustehinguid raamatupidamisarvestuses ning teostada maksu- ja kuluarvest | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|---|-----------------------|--------------|
| kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamiseseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeskirjast; koostab raamatupidamise põhiaruandeid; koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust; teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda | kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused; selgitab aruandeid võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused; selgitab põhiaruannete omavahelisi seoseid; kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks juhendite abil; koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad; analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega | 1. Raamatupidamisealusteadmised ja seda reguleerivad õigusaktid kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 1.1 Raamatupidamise olemus 1.2 Kassa- ja tekkepõhine raamatupidamisarvestus 1.3 Majandustehingud ja nende dokumenteerimine 1.4 Tehingute kirjendamine kontodele 1.5 Aruandlus ettevõttes 2. Maksundus ja seda reguleerivad õigusaktid kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1 EKAP 1.5 Eesti maksukorraldus 1.6 Maksundust reguleerivad õigusaktid 1.7 Raamatupidamis- ja finantsarvestusega seonduvad maksud 1.8 Maksudeklaratsioonid 3. Kuluarvestus juhtimisarvestuses kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 3.1 Kulude arvestamise põhimõtted 3.2 Kulukohad, kulukandjad kululiigid 3.3 Kuluarvestussüsteemide tutvustus | Loeng, praktiline töö | Mitteeristav |
| Hindamismeetod: Praktiline töö | | | | |
| Lävend | | | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemise vastavalt hindamiskriteeriumitele | | | | |
| Iseseisvad tööd | | | | |

- 1) Loengumaterjalide läbitöötamine
2) Harjutusülesannete lahendamine

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | <p>Mooduli hindamine koosneb kompleksülesande esitamisest ja selle kaitsmisest. Kompleksülesanne: raamatupidamise korraldus ettevõttes. Töö koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ettevõtte tegevuse lühikirjeldus, millele toetuvad dokumenteeritud majandussündmused(1,2) • Majandustehingute kirjendamine kontodele(3) • Maksudeklaratsioonide täitmine (4, 5) • Kuluarvestussüsteemi tutvustus koos kulude liigitamisega ja analüüsiga(6,7) |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | <p>Olavi Kärsna, Füüsilisest isikust ettevõtja käsiraamat. Kirjastus Ilo, 2004</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lehte Alver, Jaan Alver, Lauri Reinberg, Finantsraamatupidamine. Deebet 2004. • Anu-Ell Visberg, Mare Rebane, Sissejuhatus raamatupidamisse. Külüm 1996 • Rein Sirkel, Kaire Uiboleht, Juhan Teder, Monika Nikitina-Kalamäe, Ideest eduka ettevõtte. SA Innove, 2008 • Evi Kikas, Mare Treumann, Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Agitaator OÜ. • Tegevust alustava FIE ABC http://www.emta.ee/4495 • Raamatupidamise seadus https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13165676 • Eesti Hea Raamatupidamistava http://www.easb.ee/?id=1255 • Äriseadustik https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188 |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppijad | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 7 | Erialane vene keel müüjatele | 3 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | läbitud teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas vene keeles. | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|---|--|-----------------------|---------------------|
| <p>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, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles; arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti</p> | <p>suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara; tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles; alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles; lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p> | <p>1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3. Venekeelne kõnetikett kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3.1 Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid 4. Kaupluste liigid ja osakonnad. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 5. Kliendi nõustamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1,5 EKAP 5.1 Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses). 6. Arveldamine kliendiga kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 6.1 Arvsõnad. 6.2 Makseviisi. 6.3 Rahaühikud. 6.4 Viisakusväljendid</p> | <p>praktiline töö</p> | <p>Mitteeristav</p> |

Hindamismeetod:
Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas vene keeles. |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | 1. Inga Mangus Vene keele õpik, Tallinn, 2010 2. Z.Saveljeva, S.Guštšina, I.Mangus. Vene ärikeeel, Tallinn, 2007 3. L.Leesi.Vene keel – minu kirj.Avita, 2000 |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 8 | Erialane inglise keel müüjatele | 3 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | läbitud on teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas inglise keeles. | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|---|--|---|--|---------------------|
| <p>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 põhisojavara ja nõustab klienti kauba valikus; kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisojavara ja nõustab klienti kauba valikus</p> | <p>suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades inglise keelset põhisojavara; tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles; alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; tutvustab arusaadavalt kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid inglise keeles; lõpetab positiivselt nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid inglise keeles</p> | <p>1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3. Inglise keelne kõneetikett kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3.1 Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid 4. Kaupluste liigid ja osakonnad. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 5. Kliendi nõustamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1,5 EKAP 5.1 Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses). 6. Arveldamine kliendiga kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 6.1 Arvsõnad. 6.2 Makseviisi</p> | <p>dialog, intervjuu, õppekäik, töö tekstiga</p> | <p>Mitteeristav</p> |

Hindamisülesanne:

lugemis- ja kuulamisülesanne, vestlus

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

Iseseisvad tööd

- 1) Tööleht – koostada näidislausete põhjal ennast tutvustav tekst, ettekanne klassiruumis
- 2) Koostada dialoogid teemal – Kliendi küsimustele vastamine ja abi pakkumine.
- 3) Lünktekstide täitmine.
- 4) Erialase teksti tõlkimine.

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde esitamine ja paaristööde sooritamine. Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde(1,2) ja müügisituatsiooni (3, 4, 5, 6, 7, 8) sooritamisest vastavalt hindekriteeriumidele. |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | English for Sales Purchasing,L. Gutjahar,S.Mahoney,2009 M.Irvine,M.Caldman,Commercially speaking, 2001 |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 9 | Erialane soome keel müüjatele | 3 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | läbitud on teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus. | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas soome keeles | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|--|---|---|---------------------|
| <p>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>suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades soome keelset põhisõnavara; tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles; alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid; nimetab arve summa kasutades viisakusväljendeid soome keeles; lõpetab positiivselt</p> | <p>1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3. Soome keelne kõneetikett Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 3.1 Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid 4. Kaupluste liigid ja osakonnad. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 5. Kliendi nõustamine kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1,5 EKAP 5.1 Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses). 6. Arveldamine kliendiga kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 6.1 Arvsõnad. 6.2 Makseviisid 6.3 Rahaühikud. 6.4 Viisakusväljendid</p> | <p>lugemis- ja kuulamisülesaane, töö tekstiga</p> | <p>Mitteeristav</p> |
| Hindamismeetod: Praktiline töö | | | | |
| Lävend | | | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele | | | | |
| Iseseisvad tööd | | | | |

- 1) Tööleht – koostada näidislausete põhjal ennast tutvustav tekst, ettekanne klassiruumis
- 2) Tööleht – Moodustada küsimus/vastused (Kui palju kaubad maksavad ?)
- 3) Koostada dialoogid teemal – Kliendi küsimustele vastamine ja abi pakkumine

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hindamise eelduseks on , iseseisvate tööde esitamine ja paaristööde sooritamine. Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde(1,2) ja müügisituatsiooni (3, 4, 5, 6, 7, 8) sooritamisest vastavalt hindekriteeriumidele. |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | I.Tomusk. Soome keele õpik keskkoolile. 1994 K.Sark. Hyvä-parempi-paras. 2009 M.Frick. Soome keele õpik iseõppijale. 2008 M.Frick. Soome keele õpik iseõppijale. 2012 M. Kuusk. Suomi Selväksi. 2013 |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 10 | Toitumisõpetus | 3 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õpilane omab ülevaadet tervisliku toitumise vajadusest, tähtsusest ja põhimõtetest. Selgitab toiduainete keemilist koostist, energeetilist väärtust. Oskab soovitada sobivaid toiduaineid ja kasutusviise | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|---|--|---|--------------------------------|--------------|
| mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest; omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis; tunneb toiduainete erinevaid kasutamisevõimalusi toiduvalmistamisel; tunneb toiduainete erinevaid kasutamisevõimalusi toiduvalmistamisel | selgitab tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest; koostab toidupüramiidi lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest; selgitab põhitoitaineterolli, vajadust ja tähtsust organismis; tutvustab kaubapakendil olevat toitumisalast teavet; nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist; koostab ostunimekirja ja põhjendab kauba valikut lähtuvalt eritoituja vajadustest | 1.Tervisliku toitumise alused kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 1.1.Toitumise põhimõisted 1.2.Seedimine 1.3.Toiduenergia 1.4.Toiduring ja –püramiid. 1.5 Taldrikureegel. 1.6.Toiduvaliku põhimõtted 2.Toiduainete keemiline koostis kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP 2.1. Toitainete liigitus, roll organismis, leiduvus toiduainetes. 2.2. Lisaained 3.Toiduvalmistamise erinevad viisid kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1 EKAP 3.1.Toiduainete kuum – ja külmtöötlemine 3.2.Toiduainete kaod ja muutused sõltuvalt valmistusviisist. 3.Toiduvalmistamise erinevad viisid kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1 EKAP 3.1.Toiduainete kuum – ja külmtöötlemine 3.2.Toiduainete kaod ja muutused sõltuvalt valmistusviisist. | Loeng, esitlus, praktiline töö | Mitteeristav |

Hindamismeetod:
Praktiline töö

Lävend

õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele

Iseseisvad tööd

- 1) Kirjalik töö - koostab toitumispüramiidi lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõttest.
- 2) Esitlus toitumishäiretest. Esitlus kantakse ette kaasõpilastele

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde esitlemisel (2, 6) ja praktiliste tööde sooritamisel; Praktiline töö 1: tutvustab kaubapakendil olevat tootumisalast teavet, selgitab põhitoitainete rolli, vajadust ja tähtsust organismis ning tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest (1, 3, 4). Praktiline töö 2: Nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist (5). |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | <ul style="list-style-type: none">• S. Teesalu, T. Vihalemm, Seedimine, toitumine, dieedid, 1999;• Normaalne söömine, Mihkel Zilmer, Urmas Kokassaar, Tiiu Vihalemm, 2004.• A.Erin , Saladuslikud E-ained meie igapäevatoitus, 2010• I.Kalbri, Toitumisõpetus, 2007 |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Põhiharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 11 | Arvutiõpetus | 3 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused rakendustarkvara tüüpidest | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Õppemeetodid | Hindamine |
|--|---|---|-------------------------|--------------|
| tunneb rakendustarkvara erinevusi; kasutab baastasemel kontoritöö tarkvara | kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi; valib ülesandele vastava rakendustarkvara; teostab failihaldus kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rakendustarkvara. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 2. Pilveteenused. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Kasutusvõimalused. 2.2 Failide haldus pilveteenustes. 3. Failihaldus. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Failid ja kaustad. 3.2 Failiformaadid. 3.3 Failide salvestamine erinevates formaatides. 3.4 Failide kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine. 3.5 Failide hoidmine pilverakendustes. 4. Tekstitöötlus. kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1 EKAP <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Vormindamine. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine. 4.2 Tabelite loomine ja kujundamine. | Arutelu, praktiline töö | Mitteeristav |
| Hindamismeetod: Praktiline töö | | | | |
| Lävend | | | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemise vastavalt hindamiskriteeriumitele | | | | |

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli hindamine koosneb õpimapi ja selle esitluse alusel. Õpimapi kohustuslikud osad: <ul style="list-style-type: none"> • Alateemades valminud praktilised tööd(1, 3,4) • Suuremamahulisem kirjalik töö (2) |
|--|---|

| | |
|--------------------------|--|
| | • Ettekanne koos slaidiesitlusega (5) |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | Eljas, H. Õpiobjektid: http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/ Õitspuu, V. Pilveteenuste kasutamine failide varundamiseks ja jagamiseks: http://www.eope.ee/repositoorium?@=8ab0 Metshein, M. Õppematerjalid: http://www.metshein.com http://office.microsoft.com/et-ee/ |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Keskkaridusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - töökohapõhine õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 12 | Sisuhaldustarkvarad ja e-poe platvormid | 2 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õppija mõistab erinevaid sisuhaldustarkvarasid ja platvorme e-poe loomiseks ning planeerib ja loob e-poe | | |

| Õpiväljundid | Teemad/alateemad | Hindamine |
|---|---|------------------|
| mõistab erinevaid sisuhaldusrakendusi ja platvorme ning lahendusi e-poe loomiseks; planeerib ja loob e-poe sisuhaldussüsteemiga lähtudes digikultuurist ja õigustest internetikeskkonnas | 1. erinevad sisuhaldustarkvarad ja e-poe platvormid ning lahendused ning nende võimalused: WordPress, WooCommerce, Shoppoller, Opencart, Prestashop, Shopify, Wix, WebShopper; 2. e-poe planeerimine, kavandamine ja loomine | Mitteeristav |
| Hindamismeetod: Praktiline töö | | |
| Lävend | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele | | |

| | |
|--|---|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Õpilane täitnud hindamiskriteeriumite alusel koostatud hindamisülesanded ja on saavutanud kõik õpiväljundid lävendi tasemel |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | õpetaja koostatud materjalid |

Rakvere Ametikool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Sihtrühm | Keskkharidusega õppija | | |
| Õppevorm | statsionaarne - töökohapõhine õpe | | |
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 13 | Juhtimine ja juhendamine | 2 | |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | õpetusega taotletakse, et õppija juhendab personali ja korraldab igapäevatööd e-kaubandusettevõttes | | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Teemad/alateemad | Hindamine |
|--|--|--|--------------|
| organiseerib ja analüüsib e-kaupluse personali tööd; juhendab töötajaid, annab tagasisidet, innustab ja tunnustab töötajaid | juhendab töötajaid ja korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise ning annab töötajatele tagasisidet selgitab välja koolitusvajadused ja innustab tunnustab töötajaid | Juhtimise alused Personali juhtimine, sh müügipersonali töö korraldamine Juhendamine | Mitteeristav |
| Hindamismeetod: Ettekanne/esitlus | | | |
| Lävend | | | |
| õpiväljund loetakse arvestatuks kui õpilane on saavutanud tulemuse vastavalt hindamiskriteeriumitele | | | |

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Õpilane täitnud hindamiskriteeriumite alusel koostatud hindamisülesanded ja on saavutanud kõik õpiväljundid lävendi tasemel |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Õppematerjalid | Juhtimise alused, Ruth Alas, Külim 2008 Meeskonna juhtimine. (2010). Harvard Business Taskumentor Tallinn: Äripäev Kes on tõeline juht, Ivo Rimmelg, Rahva raamat , 2018 õpetaja koostatud materjalid |