

**Rakvere Ametikooli õppekava**  
**E-kaubanduse spetsialist**  
**1-1/250 2021-05**

<b>Õppekavarühm</b>		Hulgi- ja jaekaubandus				
<b>Õppekava nimetus</b>		E-kaubanduse spetsialist				
		E-commerce specialist				
<b>Õppekava kood EHISes</b>		220242				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
<b>EKR 2</b>	<b>EKR 3</b>	<b>EKR 4</b> kutsekeskha ridus	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>
			X			
<b>Õppekava maht (EKAP):</b>		60				
<b>Õppekava koostamise alus:</b>		Kutseõppeasutuse seadus vastu võetud 12.06.2013; Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“; tööandja toetuskiri				
<b>Õppekava õpiväljundid:</b>		rakendab oma töös tulemuslikult suhtlemis- ja meeskonnatöö põhimõtteid; kasutab kaasaegseid info- ja kommunikatsiooni tehnoloogiaid ja käitub ohutult töökeskkonnas; turundab toodet kasutades e-kanalit; müüb tooteid e-keskkonnas kirjeldab tooteid etteantud e-poe platvormil; organiseerib toote kohaletoimetamise				
<b>Õppekava rakendamine:</b>		<b>Õppevorm</b> statsionaarne õpe - töökohapõhine õpe <b>Sihtrühm</b> Põhiharidusega mikro - ja väikeettevõtjad				
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b> Põhiharidus						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b> Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õppija on saavutanud õppekava õpiväljundid. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse lõpueksamiga.						
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid</b> Lõputunnistus						
<b>Õpingute läbimisel omandatav(ad)</b>						
kvalifikatsioon(id):						
osakutse(d):		puuduvad				
<b>Õppekava struktuur</b> Põhiõpingud 50 EKAP, sh praktika 40 EKAP: <b>Turundamine läbi e-kanali 14 EKAP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab e-kaubanduse äriprotsessi lähtudes ärimudeli raamistikust;</li> <li>• turundab toodet lähtudes e-turunduse eripärast</li> <li>• kogub tagasisidet klientidelt</li> </ul> <b>Kauba müümine 13 EKAP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tellib kauba lähtuvalt laos seisust ja nõudlusest;</li> </ul> võtab vastu tellimuse e-keskkonnas; arveldab kliendiga vastavalt ettevõtte korrale <b>Kauba kirjeldamine 9 EKAP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• majutab e-poe kokkulepitud veebikeskkonda või platvormile;</li> <li>• loob e-poe etteantud platvormile</li> <li>• koostab tootekataloogi kasutades tooteinfo haldamise süsteemi</li> <li>• haldab tooteid e-poes lähtudes valitud platvormi võimalustest</li> </ul> <b>Kauba kohaletoimetamine 9 EKAP</b>						

- valmistab kauba üleandmiseks ette vastavalt kaubale ; edastab kauba kliendile vastavalt tellimusele
- menetleb tagastamist lähtudes kliendipoolsest tagasisides

### **Õpitee ja töö muutvas keskkonnas 5 EKAP**

- kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja töölaseid 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 töölase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama

Valikõpingud 10 EKAP:

### **Arvutigraafika 3 EKAP**

- õppija mõistab arvutigraafika liike, graafika failivorminguid, värvimudeleid ja graafikatarkvara võimalusi; õppija loob algtasemel graafikat kasutades vähemalt ühte graafikatarkvara

### **Erialane soome keel müüjatele 3 EKAP**

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;

### **Erialane inglise keel müüjatele 3 EKAP**

suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keeletasemel inglise keeles; kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisonavara ja nõustab klienti kauba valikus;

### **Erialane vene keel müüjatele 3 EKAP**

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

### **Sisuhaldustarkvarad ja e-poe platvormid 4 EKAP**

mõistab erinevaid sisuhaldusrakendusi ja platvorme ning lahendusi e-poe loomiseks;

oskab kasutada sisuhaldussüsteeme;

planeerib ja loob sisuhaldussüsteemiga e-poe;

loob sisuhaldussüsteemi abil veebilehe.

### **Müügijuhtimine ja äriarvestuse alused 2 EKAP**

õppija mõistab müügijuhtimise tegevuste olulisust ja tunneb erinevaid CRM tööriistu;

määratleb ja haldab müügiprotsessi;

koordineerib müügitoiminguid;

koostab müügiplaane ja analüüsib müügiaruandeid;

koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust;

teostab kuluarvestust järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda

### **Klienditeenindus e-kanalites 2 EKAP**

pakub klientidele abi ostuotsuste langetamisest kuni probleemide lahendamiseni, luues sujuva kliendikogemuse;

mõistab tehnoloogiliste lahenduste kasutusvõimalusi sujuva klienditeeninduse korraldamiseks erinevates e-kanalites (kõnekeskus, otsevestlus (chat), e-post, sotsiaalmeedia, liitreaalsus (AR, VR), chatbot, häälostlemine jne );

mõistab kliendilojaalsust mõjutavaid tegureid;

korraldab klientide kvaliteetse teenindamise ja tagab tehnilise valmisoleku klientide teenindamiseks;

selgitab välja klientide vajadused ja juhendab klienti e-poe kasutamisel vajadusel vene ja inglise keeles;

tutvustab kaupa, sh hooldust, kasutus ja garantiitingimusi, pretensioonide esitamise korda;

planeerib klientidega elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid;

järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid;

vastab klientide päringutele ja analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ning juhendab kliente lähtudes võrguetiketist

### **E-kaubanduse seadusandlus 2 EKAP**

õppija mõistab e-kaubandusega seotud regulatsioone ning väliskaubanduse- ja tollialaseid maksukohustusi kaupade ekspordil ja impordil

**Valikõpingute valimine:** Valikõpingute moodulid on teadmiste, oskuste ja hoiakute kogumid, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi.

Valikõpingute valimine toimub õppekorralduseeskirjas sätestatu alusel ja õpilane valib kokku valikõpinguid 10 EKAPi ulatuses, sh tal on õigus valida valikõpingute mooduleid kooli teistest õppekavadest.

### **Spetsialiseerumised**

puuduvad

### **Õppekava kontaktisik**

Ülle Tooming, ylle.tooming@rak.ee, +372 5621 1944

Märkused:

Õppekava ja moodulite rakenduskava on kättesaadav: [https://www.rak.ee/et/erialad/e-kaubanduse-spetsialist#e-kaubanduse\\_spetsialist](https://www.rak.ee/et/erialad/e-kaubanduse-spetsialist#e-kaubanduse_spetsialist)