

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Pärnumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Klienditeenindaja jaekaubanduses
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekeel:	Eesti keel

### 2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

**Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.

**Sihtrühm:**

- Inimesed, kes töötavad või on töötanud valdkonnas ja on madala erialase kvalifikatsiooniga;
- erialase hariduseta täiskasvanud või aegunud oskustega tööeline elanikkond.

**Õppe alustamise nõuded:**

Õppima võib asuda isik, kellel on omandatud põhiharidus.

Töötab või on töötanud valdkonnas.

**Optimaalne grupi suurus:** 10 inimest

**Õpiväljundid.** Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

Õpetusega taotletakse, et koolituse sooritanud kursusel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes:

1. Rakendab kaubandusettevõttes tulemuslikult vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid ning kasutab töövahendeid säästlikult.
2. Tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ja lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.
3. On võimeline töötama klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega.
4. Õpib ja täiendab ennast iseseisvalt ning ennast juhtivalt, hindab ja analüüsib oma teadmiste ja tööoskuste taset, vajadusel otsib nõu, teavet ja tuge.
5. Väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ning füüsilist vormi.
6. Kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks.

**Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** *Tuua ära vastav kutsestandard ning viide konkreetsetele kompetentsidele, mida koolitusega saavutatakse.*

Õppekava lähtub Klinditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsestandardist. Koolitusega saavutatavad kompetentsid:

- B.2.1 Teenindamine ja müümine
- B.2.2 Kassatöö
- B.2.3 Kaupade käitlemine
- B.2.4 Müügitöö korraldamine
- B.2.5 Kaubanduse valdkonna seadusandlus

**Põhjendused:** *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas*

- Koolituse sihtrühmaks on valitud madala erialase kvalifikatsiooniga ja eelneva erialase kvalifikatsioonita täiskasvanud, kes töötavad või plaanivad asuda tööle kaubandusettevõttesse.
- Koolitusega soovitakse arendada kaubandustöötajate oskusi ja teadmisi lähtuvalt kaasaegsetest müügitöö põhimõtetest.
- Koolitusel käsitletavat teemat võimaldavad lõpetajatel sooritada Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutseeksamit.

### 3. Koolituse maht

<b>Koolituse kogumaht</b> akadeemilistes tundides:	<b>80</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>80</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	<b>40</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>40</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	

#### 4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

**Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** *Tuua sisu peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õpiväljundite saavutamiseks vajaliku õppekeskkonna lühikirjeldus. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

##### **Õppe sisu:**

##### **1. Kaupade käitlemine:**

- Kaupade käitlemisega seotud tegevused sh tööohutus ja –hügieen, müügitöö korraldamine – 8 tundi (4 auditoorset ja 4 praktilist)
- Kaubatundmine sh kaupade märgistus ja kvaliteedihindamine – 40 tundi (20 auditoorset ja 20 praktilist)

##### **2. Teenindamine ja müümine:**

- Klienditeeninduse põhimõtted sh suhtlemine (praktiline müügisituatsioon ja sularahaarve kirjutamine) – 8 (4 auditoorset ja 4 praktilist)

##### **3. Kassatöö:**

- Kassatoimingud – 6 tundi (2 auditoorset ja 4 praktilist)
- Erinevad maksevahendid – 2 tundi (1 auditoorne ja 1 praktiline)

##### **4. Kaubanduse valdkonna seadusandlus:**

- Kaubandustegevuse seadus, tarbijakaitse seadus, toiduseadus, alkoholiseadus, tubakaseadus, võlaõigusseadus (pretensioonide osa), pakendiseadus - 8 tundi (6 auditoorset ja 2 praktilist)
- Töölepinguseadus – 4 tundi (2 auditoorset ja 2 praktilist)

##### **5. Lõpuülesanne:**

- Test – 1 tund (auditoorne)
- Müügisituatsioon – 3 tundi (praktiline)

##### **Õppekeskkonna kirjeldus:**

**Koolituse läbiviimiseks on Pärnumaa Kutsehariduskeskuses olemas järgmised**

##### **õppelaborid:**

- Kaubatundmise õppelabor – varustatud kaubanäidiste, müügilettide ja –riiulite, kassade ja kaaludega. Olemas on ka esitlusmaterjalide jaoks arvuti ja televiisor.
- Kassatöö õppelabor – varustatud kaubanäidiste, erinevate müügiprogrammidega arvutitega ja kassalauaga.
- Õppeklassid arvutitega.

##### **Õppematerjalid:**

- Merilai, M. Head kaubandustavad
- Mallene, Ü. Müük ja müügi korraldus kaupluses.
- Kaupmeeste Liidu kodulehekülj [www.kaupmeesteliit.ee](http://www.kaupmeesteliit.ee)
- Vihalem, A. Turunduse alused.
- Müügi korralduse eriala õpilaste valmistatud õppevideod.
- Jeffrey, J. Kuidas saada müügimeistriks.
- Heller, R. Eduka müügi põhitõed.
- Tooman, H., Mae, A. Inimeselt inimesele.
- Tamm, T. Must vöö müügis.
- Israel, S. Küsi, kuula, peegelda.
- [www.myygiproff.ee](http://www.myygiproff.ee)
- e-koolikott: <https://e-koolikott.ee/search/result?taxon=59007>

**Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutav on õpiväljundite saavutamise hindamine ja vähemalt 80% õppekava läbimine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Kursus lõppeb testi ja müügitööga seotud praktilise ülesandega. Lõpuülesande sooritamiseks peavad olema saavutatud õpiväljundid.

**Hindamismeetod ja -kriteerium:**

- Test – valikvastustega küsimused, läbitud teemade kohta. Test loetakse arvestatuks, kui kursuslane vastab õigesti 60% -le küsimustest.
- Praktiline ülesanne - kursuslane teenindab kindla ostulegendiga klienti ja soovib talle vajalikku kaupa. Müügisituatsioon lõppeb sularaha tšeki kirjutamise ja arveldamisega.

Mittearvestatav hindamine (A, arvestatud; MA, mittearvestatud)

Tunnistuse saamiseks on vajalik vähemalt 70% ulatuses õppekava läbimine ja õpiväljundite saavutamine.

Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.

1. Lõpetaja saab vormikohase täiskasvanute koolituse osakonna poolt väljastatud tunnistuse koos akadeemilise õiendiga kui :
  - isik saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid ja koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust.
2. Lõpetaja saab vormikohase täiskasvanute koolituse osakonna poolt väljastatud tõendi koos akadeemilise õiendiga kui:
  - isik ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid ja koolituse käigus ei hinnatud õpiväljundite saavutatust

## 5. Koolitaja andmed

**Koolitaja andmed.** *Tuua ära koolitaja ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

**Külli Šorin** – PKHK kaubanduserialade kutseõpetaja;

Tartu Ülikool- ärijuhtimine;

Tartu Ülikool- kutsepedagoogika (8AP);

Läbi viinud perioodil 2010-2017 Eesti Töötukassa poolt tellitud kaubanduserialade koolitusi ja muid täiendusõppe koolitusi.

**Janne Ojala** – PKHK kaubanduserialade kutseõpetaja.

Pärnu Kutsekeskkool – müüja;

Tallinna Majaka Teeninduskool – jaemüügikorraldus;

Tallinna Ülikool – kutsepedagoogika bakalaureuseõpe ja informaatikaõpetaja, kooli infojuht magistriõpe.

Kutsekvalifikatsioon: Müüja-klienditeenindaja, tase 4; Õpetaja, tase 7.

Läbi viinud perioodil 2010-2017 Eesti Töötukassa poolt tellitud kaubanduserialade koolitusi ja muid täiendusõppe koolitusi.

**Kaie Pärn** – PKHK kaubanduserialade kutseõpetaja;

Pärnu Tarbijate Kooperatiivi kaupluskool- II kat. müüja;

Tartu Ülikool- ärijuhtimine

Tartu Ülikool - kutsepedagoogika kursus (8AP).

Läbi viinud perioodil 2010-2017 Eesti Töötukassa poolt tellitud kaubanduserialade koolitusi ja muid täiendusõppe koolitusi.

### Õppekava koostaja:

*/ees- ja perenimi, amet, e-mail/*

*Heleri Heinla, Pärnumaa Kutsehariduskeskuse Täiendus- ja ümberõppe teenistus koolitusjuht,  
heleri.heinla@hariduskeskus.ee*