

TARTU RAKENDUSLIK KOLLEDŽ

Õppekavarühm	Hulgi- ja jaekaubandus
Õppekava nimetus	Klienditeenindaja kaubanduses
	Customer service representative in trade
Direktori käskkiri	nr. 272, 08.04.2025
Õppekava kood EHS-es	258886

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 kutsestandard, kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 36 11.10.2023, kehtiv kuni 10.10.2028
Kutseharidusstandard, Vabariigi Valitsuse määrus nr.130, vastu võetud 26.08.2013 (redaktsiooni jõustumise kp 01.09.2024; <https://www.riigiteataja.ee/akt/117042019006?leiaKehtiv>).

Õppekava õpiväljundid:

Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduse ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.

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 kaubanduses meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega;

suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust.

Õppekava rakendamine:

Õppetöö võib toimuda nii statsionaarse kui mittestatsionaarse õppe vormis.

Statsionaarne töökohapõhine õpe - sihtgrupp on töötavad, aga erialase tasemehariduseta inimesed.

Mittestatsionaarne koolipõhine õpe - sihtgrupiks on inimesed, kes soovivad erialast ümberõpet, et tulevikus sellele erialale tööle suunduda või omades töökohta, soovivad saada tasemeharidust.

Statsionaarse õppevormi töökohapõhise õppe korral kasutatakse moodulite õpiväljundite saavutamisel rohkem praktilist tööd ning praktikat.

Mittestatsionaarse õppevormi korral kasutatakse õpiväljundite saavutamisel rohkem iseseisvat tööd (kuni pool õppekavajärgsete õpingute mahust), mis on toetatud ka e-kursustega põhiõpingute osas.

Nõuded õpingute alustamiseks:

Neljanda taseme esmaõppes õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:

Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist.

Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga. Kui kutse- või erialal ei ole kutseeksami sooritamise võimalik, lõpetatakse

õpingud erialase lõpueksamiga. Juhul, kui kutseeksami sooritamise ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseeksamiga.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:

Klienditeenindaja kaubanduses

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:

Neljanda taseme kutseõppe lõpetanule väljastab kool lõputunnistuse koos hinnetelehega.

Õppekava struktuur

Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)

Nimetus	Maht	Õpiväljundid
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

Kliendiga arveldamine	5 EKAP	Arvutab kauba müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid Teeb kassatoiminguid vastavalt reeglitele ning seadustele tagades raha turvalise käitlemise. Esitab nõuetekohaselt koostatud arveid ja aruandeid.
Teenindamine ja müümine	7 EKAP	Loob ja lõpetab kliendikontakti selgitades välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskusi. Tutvustab kaupu nõustades klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest. Käsitleb pretensioone vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele. Juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel.
Kaupade käitlemine	8 EKAP	Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest. Korraldab kaupade tellimist, vastuvõttu ja ladustamist kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. Korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise sh kaupade hindade õigsuse ja piisava saadavuse müügiialal Komplekteerib ja inveteerib kaupu ettevõttes kehtestatud korra alusel
Praktika	25 EKAP	Planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist Täidab kaubanduse klienditeenindaja tööülesandeid tulenevalt praktika ettevõtte tööpõhimõtetest Analüüsib enda tööalast arengut, väärtustades koostööd, dokumenteerides praktikat ja nõuetekohaselt ja korrektses eesti keeles.
Valikõpingute moodulid (10 EKAP)		
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Konflikti- ja stressijuhtimine	3 EKAP	Teab mis on konflikt ja kuidas seda lahendada Teab mis on stress ja kuidas seda märgata Teab kuidas stressi juhtida
Investeerimine	3 EKAP	1. analüüsib enda rahalist seisukorda, kirjutades üles eelneva kuu tulud ja kulud, kohustused ja varad ning kuu kuu eelarve 2. eristab head laenu halvast laenust, võttes arvesse intressimäära ja hetkeolukorda
Vabatahtlik töö	2 EKAP	teab mis on vabatahtlik töö ja mõistab erinevaid vabatahtliku töö rolle rakendab vabatahtliku töö teadmisi tehes vabatahtliku tööd ning hiljem reflekteerib seda etteantud refleksiooni mudeli järgi
Individuaalne valikaine	1 EKAP	tegeleb kas sportimise muusika või muu huvitegevusega regulaarselt või osaleb vabatahtlikus tegevuses; kirjeldab huviringis osalemist või hobiga tegelemist või vabatahtlikku tegevust õpitava erialaga seonduvalt; seostab huviringis osalemist või hobiga tegelemist või vabatahtlikku tegevust enese isiksusearengu seisukohalt; tutvustab oma hobisid või vabatahtlikku tegevuses osalemist grupikaaslastele
Tabellarvutusprogrammide kasutamine	2 EKAP	koostab MS Exceli arvutuseeskirju ja kasutab funktsioonid praktiliste ülesannete lahendamisel loob andmete visualiseerimiseks ja võrdlemiseks diagramme töötleb suuremahulisi andmeid sorteerides ja filtreerides kompaktsema ülevaate saamiseks suuremahulisest tabelist koostab vahekokkuvõtteid ning liigendtabeleid
Toiduhügieen	1 EKAP	selgitab toiduohutuse ja toidu kvaliteedi põhialuseid käitleb toitu hügieeninõudeid järgides ja kasutab toiduaineid ning ressursse säästlikult
Kinkepakendite valmistamine	1 EKAP	mõistab ilupakendi tähtsust ja värvide kokkusobivust tunneb erinevaid töövahendeid ja töövõtteid ning kasutab neid pakkimisel valmistab kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist

Erialane soome keel	6 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikul arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
---------------------	--------	--

Valikõpingute valimise võimalused:

Valikõpingute moodulid toetavad ja laiendavad kutseoskusi või toetavad võtmepädevuste omandamist. Valikmoodulid määratakse kindlaks kooli õppekavaga. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

Õppija peab õppekava täitmiseks valima valikõpingute mooduleid vähemalt 9 EKAPi ulatuses.

Valikõpingute valimine toimub Tartu Rakendusliku Kolledži õppekorralduseeskirjas sätestatud tingimustel.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 25.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Maire Merits

toitlustuse ja turismi osakonna juhataja

Telefon 7361864, maire.merits@voco.ee

Märkused:

Rakenduskavad on kättesaadavad Tartu Rakendusliku Kolledži kodulehel, aadressil <https://voco.ee/oppetoo/oppekavad/>

Klienditeenindaja kaubanduses

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	50	50
Õpotee ja töö muutuv keskkonnas	5	5
Kliendiga arveldamine	5	5
Teenindamine ja müümine	7	7
Kaupade käitlemine	8	8
Praktika	25	25
Valikõpingute moodulid	10	10
Konflikti- ja stressijuhtimine	3	
Investeeringud	3	
Vabatahtlik töö	2	
Individaalne valikaine	1	
Tabelarvutusprogrammide kasutamine	2	
Toiduhügieen	1	
Kinkepakendite valmistamine	1	
Erialane soome keel	6	

LISA 2 : Klienditeenindaja kaubanduses_erialane lopueksam 2025

LISA 3 : Klienditeenindaja kaubanduses_erialane lopueksam 2025