**Järvamaa Kutsehariduskeskus**



**PRAKTIKA JUHEND**

**KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES, TASE 4**

**TÖÖKOHAPÕHINE ÕPE**

Õpilane......................................................................................................................................

Praktika koht.............................................................................................................................

Praktika aeg .............................................................................................................................

Praktika aruanne on esitatud koolile ………………………………………………………………………………….

*Kuupäev, allkiri*

20.…/20.… õ. a.

# PRAKTIKAARUANDE VORMISTAMINE

Praktikaaruande osad:

1. Õpilase individuaalne praktikakava/hinnanguleht, praktika programm

2. Praktikapäeviku täitmise juhend

3. Praktikapäevik

4. Kirjalik aruanne (juhend)

* Praktikaaruanne tuleb esitada korrektselt vormistatuna paberkandjal või õpimapina digitaalselt „Tahvlis“.
* Õpilane esitab praktikaaruande juhtõpetajale peale praktikat 10 tööpäeva jooksul

**PRAKTIKA PROGRAMM / ÕPIVÄLJUNDITE HINDAMINE**

**Õppegrupp: …………….**

**Eriala: Klienditeenindaja kaubanduses**

**Praktika algus: …../…../……….**

**Praktika lõpp: …../…../……….**

**Praktika kestus: 1040 tundi (26 nädalat)**

**Praktika eesmärk** Õpetusega taotletakse, et õpilane tutvub praktika käigus ettevõtte töökeskkonna ja -korraldusega, täidab vastutustundlikult tööülesandeid, arendades seeläbi isiksuse omadusi, meeskonnatöö- ja kutseoskusi, mõistab töötervishoiu, töö- ja keskkonnaohutuse tähtsust ning järgib nende nõudeid.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – KAUPADE KÄITLEMINE** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest | * grupeerib kaubad vastavalt sortimendile lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest * selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisvõimalusi |  |  |  |
| 1. Tellib kaubad kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid | * kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust * koostab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale |  |  |  |
| 1. Võtab kaubad koguseliselt vastu, järgides kaupade kvaliteedinõudeid | * võtab kaubad vastu sh praktikal saatedokumentide alusel * järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid * teavitab kaupade mittevastavusest * hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetest sh (sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti) |  |  |  |
| 1. Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid | * ladustab kaubad, meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid |  |  |  |
| 1. Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid | * 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 |  |  |  |
| 1. Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele | * nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike * kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele |  |  |  |
| 1. Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele | * käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda |  |  |  |
| 1. Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele | * jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktikal |  |  |  |
| 1. Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt | * õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – TEENINDAMINE JA MÜÜMINE** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandus­ettevõttes | * analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel |  |  |  |
| 1. Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust | * teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid * algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid * teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest |  |  |  |
| 1. Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtet | * tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi |  |  |  |
| 1. Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest | * lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla |  |  |  |
| 1. Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele | * võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele |  |  |  |
| 1. Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele | * edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal |  |  |  |
| 1. Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt | * õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundi |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – KASSATÖÖ** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses 2. Järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid 3. Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest 4. Kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt | * selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires * arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal * koostab nõuetekohaselt vormistatud arve * käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid * kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal * selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele * sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile * töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja – liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest | * selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli Eestis * loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile * kirjeldab Eesti kaubandust mõjutavaid tegureid |  |  |  |
| 1. Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel | * selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele * fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid |  |  |  |
| 1. Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid | * arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest |  |  |  |
| 1. Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt | * õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – KAUBAÕPETUS** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane omab ülevaadet kaubagruppide koostistest, kvaliteedist ja märgistusest. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Tunneb toidu- ja tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast 2. Tunneb toidu- ja tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast 3. Tunneb toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti ja säilitamisnõudeid lähtudes klienditeenindaja töö eripärast 4. Kirjeldab toidu- ja tööstuskaupade käitlemise nõudeid, lähtudes seadusaktidest | * Selgitab vajadusel kliendile olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist ja omadusi * Selgitab kliendile olemasoleva info põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid kasutamisvõimalusi * Kirjeldab vajadusel kliendile kaupade märgistuse infot * Kirjeldab toidukaupade säilitamistingimusi * Selgitab õigusaktidest tulenevaid nõudeid toidu ja tööstuskaupade käitlemisel |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Moodul – VEEBIPÕHISED VABAVARALISED VAHENDID, DIGITAALNE REKLAAM** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õppija omab ülevaadet veebipõhistest vabavaralistest vahenditest ning kasutab neid tekstide, tabelite, esitluste ja küsitluste loomiseks. | | | | |
| **Nõuded õpingute alustamiseks:** puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppija enese-hinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsen-suslik hinnang** |
| 1. Loob veebipõhiste vabavaraliste vahendite abil tekste, arvutustabeleid ja küsitlusi | * Nimetab veebipõhiseid vabavaralisi vahendeid koos nende kasutusvaldkondadega * Valib vastavalt vajadusele tööks sobiva vahendi Google Drive’is * Loob Google Drive’s kaupade omadusi kirjeldava tekstidokumendi ja jagab selle ühiskasutusse * Koostab Google Forms abil ostjate eelistusi väljaselgitava küsitluse |  |  |  |
| 1. Loob juhendamisel etteantud kaubagruppi tutvustava esitluse | * Loob juhendamisel etteantud kaubagruppi tutvustava esitluse * Lisab juhendi abil esitlusse teemakohaseid tabeleid, pilte ja skeeme * Lisab juhendi abil slaididele sobiva tausta ja liikumised |  |  |  |
| **Soovitatavad hindamismeetodid:** suuline vestlus, praktika. | | | | |
| **Hindamine:** Hinnatakse õpiväljundi saavutamist lävendi tasemel | | | | |

**VÕTMEPÄDEVUSTE HINDAMINE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hindamiskriteeriumid | Ettevõtte hinnang | | | Õppija enesehinnang | | |
| vajab arendamist | tuleb toime juhendamisel | tuleb toime iseseisvalt | vajan arendamist | tulen toime juhendamisel | tulen toime iseseisvalt |
| Erialased teadmised |  |  |  |  |  |  |
| Erialased oskused |  |  |  |  |  |  |
| Tööaja efektiivne kasutamine |  |  |  |  |  |  |
| Tööülesannete täitmise korrektsus |  |  |  |  |  |  |
| Vastutustunne tööülesannete täitmisel |  |  |  |  |  |  |
| Koostöövalmidus |  |  |  |  |  |  |
| Suhtlemine kolleegidega |  |  |  |  |  |  |
| Asjakohane omaalgatus |  |  |  |  |  |  |
| Töökoha kord |  |  |  |  |  |  |
| Töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmine |  |  |  |  |  |  |
| Korrektne keelekasutus sh. võõrkeele oskus |  |  |  |  |  |  |
| Pingelises olukorras toimetulek |  |  |  |  |  |  |
| Toimetulek IKT vahenditega |  |  |  |  |  |  |

Iseloomustus praktikandile

Praktika kokkuvõttev hinnang …………………….

Praktikajuhendaja nimi ja allkiri ……………………………………………………..

**Täname meeldiva koostöö eest!**

PRAKTIKAPÄEVIKU TÄITMISE JUHEND

1. Praktikapäevikut täita iga päev, põhjendades tegevusi, kirjeldades teostavaid töid, töökorralduse ratsionaalsust ja tõhusust, töös esinenud probleeme, juhtumeid, milliseid otsuseid pidin ise vastu võtma, minu vastutuse ulatust jm.
2. Iga nädal anda õpitule enesehinnang, lähtudes tundides õpitust ja õpiväljunditest.
3. Korduvate tegevuste korral ei ole põhjalik kirjeldus teistkordselt vajalik.
4. Tööde ja tegevuste kohta avaldada oma tähelepanekuid ja seisukohti.
5. Praktikapäeviku kinnitab iga nädala lõpus allkirjaga praktika ettevõttepoolne juhendaja.

**NB! Hea teada õppeinfosüsteemis „Tahvel „praktikapäeviku täitmisest;**

* Ettevõtte juhendajale genereeritakse unikaalne url ja saadetakse meilile, mille kaudu ta pääseb ligi päevikule alates päeviku koostamise hetkest kuni lepingu lõpuni + 30 päeva. Vastasel juhul kuvatakse teade „Praktikalepingu lõpust on möödunud üle 30 päeva“.
* Kui juhendajad lisasid kommentaari õppija päeva kohta, siis õppijal ei ole võimalik vastava kande kuupäeva muuta.
* Kui ettevõttepoolne juhendaja on lisanud päevikusse arvamuse, siis õppija jaoks läheb päeviku täitmine lukku ja jääb ainult vaatamise õigus.

Vaata täpsemalt TAHVEL [praktikapäeviku täitmise juhendit](https://juhendid.hitsa.ee/index.php/Ettev%C3%B5tte_poolne_praktika_juhendajaSee%20) !

**Praktikapäevik**

| Nädal / kuupäevad | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase enesehinnang | Juhendaja allkiri |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Juhendaja hinnang ……….…………………………………………………………………………………………

Juhendaja allkiri……………………………………………………………………………………………………………

**KIRJALIK ARUANNE (juhend)**

Praktikaaruande vormistamisel õpilane järgib Järvamaa Kutsehariduskeskuse õpilastööde vormistamisnõuete juhendit. <https://www.jkhk.ee/et/opilastoode-vormistamine>

**SISSEJUHATUS**

Millises ettevõttes praktika sooritasid (valiku põhjus)?

Millised eesmärgid on seoses praktikaga?

1. **PRAKTIKAKOHA ÜLDANDMED**

Ettevõtte nimi

Ettevõtte juhi nimi

Ettevõtte praktikajuhendaja nimi

Kontakttelefon

Postiaadress

1. **PRAKTIKAETTEVÕTTE ÜLDISELOOMUSTUS** *(kirjuta täislausetega, küsi andmeid praktika ajal juhendajalt või juhatajalt)*
   1. ***Tegevusvaldkond/ pakutavad tooted ja teenused***.
   2. ***Ettevõtte juhtimine (struktuur, ametikohad).***
   3. ***Ettevõtte tegevuse analüüs*** *(Kuidas ettevõte näeb oma tulevikku? Milliseid arenguid ette näeb? Kas kliente on piisavalt?).*
   4. ***Tehnilise varustuse iseloomustus*** *(Millised on seadmed ja vahendid? töökohtade arv? jms).*
2. **PRAKTIKA KÄIK JA HINNANG**
   1. ***Tööohutuse alane juhendamine*** *(kirjelda, kuidas sind juhendati tööohutusalaselt).*
   2. ***Teostatud tööd ja nendega toimetulek*** *(tööde nimetamisel lähtu õpiväljunditest ja hindamiskriteeriumitest)*
   3. ***Tööde organiseerimine***
   4. ***Praktika juhendamine***
3. **ENESEANALÜÜS**

**4.1** ***Hinnang ettevalmistusele*** (teoreetilise ja praktilise ettevalmistuse tase praktika tegevusteks – enda tugevad ja nõrgad küljed).

**4.2** ***Hinnang toimetulekule*** (praktika käigus sooritatud tööde ja tegevuste loetelu ja tööülesannetega toimetuleku analüüs. Millised tööülesanded olid lihtsad (kirjuta põhjus), millised tööülesanded olid rasked(kirjuta põhjus).

**4.3** ***Hinnang uutele teadmistele ja oskustele*** (mida uut ja huvitavat kogesid ja õppisid praktika ajal) ?

**KOKKUVÕTTEV HINNANG PRAKTIKALE** *(oma arvamus praktikakohast, töökorraldusest, mida õppisid juurde, millisele õppijale praktikakoht sobib jms)*

**KASUTATUD ALLIKAD**

Kasutatud allikate loetelu ja lingid

**LISAD**

Pildid, fotod, joonised, skeemid, tabelid.