



KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES,

tase 4, töökohapõhine õpe

Juhend ettevõtte

praktikajuhendajale

(sügis 2021/22 õ-a)

Töökohapõhine õpe

Töökohapõhine õpe ehk **õpipoisiõpe** on kutseõppe vorm, mille puhul õpilane läbib kuni ühe kolmandiku õppest koolis ja vähemalt kaks kolmandikku ettevõttes. Õpe toimub kutseõppe õppekava alusel. Õpilane täidab töökohas ettevõttepoolseid tööülesandeid, mis aitavad tal saavutada õppekavas kirjeldatud õpiväljundeid. Kool ja ettevõtte lepivad eelnevalt kokku, milliste õpiväljundite saavutamise eest vastutab kool ja milliste eest ettevõtte. Lisaks toimub õppetöö õppeasutuses. Vt JKHK õppekorralduseeskirja lisa [“Töökohapõhise õppe rakendamise kord”](#)

Õppe läbimisel saab õpilane kutseõppeasutuse lõputunnistuse kutseõppe läbimise kohta.

Mõistete selgitused

Õpiväljundid on õppimise tulemusel omandatavad teadmised, oskused ja hoiakud või nende kogumid, mille saavutatust on võimalik tõendada ja hinnata. Õpiväljundeid on kirjeldatud õppekava või mooduli läbimiseks vajalikul lävendi tasemel.

Kutseõppe õppekavad koosnevad **moodulitest**. **Moodul** on õppekava terviklik sisuühik, mis koondab kompetentsusnõuetega vastavuses olevad õpiväljundid.

Õppekava määrab kindlaks kutse-, eri- ja ametialase õppe eesmärgid ja ülesanded, saavutatavad õpiväljundid ja seosed Eesti kvalifikatsiooniraamistikuga, õpingute alustamise ja lõpetamise nõuded, õppekava moodulid ning nende mahu koos õpiväljundite ja hindamiskriteeriumitega, moodulite valiku võimalused ja tingimused ning spetsialiseerumisvõimalused.

EKAP - Eesti kutsehariduse arvestuspunkt, millega arvestatakse õppe mahtu kutseõppes. Üks arvestuspunkt vastab 26 tunnile õpilase tööle teadmiste ja oskuste omandamisel.

Võtmepädevused - teadmiste, oskuste ja hoiakute kogumid, mida vajavad kõik inimesed, et end teostada ja areneda, olla kodanikuna aktiivsed, sotsiaalselt kaasatud ning tegusad tööturul

Klienditeenindaja kaubanduses õppekava

Järvamaa Kutsehariduskeskuse **KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES** õppekava maht on 60 EKAP-it, st **1560 tundi**, õppekava (st koolis toimuv õpe + ettevõttepraktika) läbitakse **1 õppeaastaga**.

Töökohapõhises õppevormis klienditeenindaja kaubanduses erialal on:

- koolis läbiviidava õppe (auditoorsed tunnid ja õpilase iseseisev töö) maht **520 tundi**.
- Ettevõttepraktika maht **1040 tundi**.

Klienditeenindaja kaubanduses õppekava moodulid 1

Põhiõpingute moodulid:

- Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP (130 tundi)
- Teenindamine ja müümine 23 EKAP (598 tundi)
- Kaupade käitlemine 16 EKAP (416 tundi)
- Kassatöö 4 EKAP (104 tundi)
- Müügitöö korraldamine 2 EKAP (52 tundi)

Klienditeenindaja kaubanduses õppekava moodulid 2

Valikmoodulid (õpilane peab valima 10 EKAP valikmooduleid):

- Raamatupidamise alused 3 EKAP (78 tundi)
- Erialane vene keel klienditeenindajale 3 EKAP (78 tundi)
- Erialane inglise keel klienditeenindajale 3 EKAP (78 tundi)
- Kaubaõpetus 3 EKAP (78 tundi)
- Veebipõhised vabavaralised vahendid, digitaalne reklaam 3 EKAP (78 tundi)
- Suhtlemine ja asjaajamine 1 EKAP (26 tundi)

Mis on praktika

Praktika on:

(a) õppekava raames

(b) töökeskkonnas

(c) juhendaja juhendamisel

(d) kindlate õpieesmärkidega tehtav töö

Praktika eesmärk

Praktika kõige tähtsam eesmärk on aidata kaasa moodulite õpiväljundite saavutamisele praktikandi poolt.

Vastutuse jagunemine kooli ja ettevõtte vahel õpiväljundite saavutamiseks praktikandi poolt

Kool ja ettevõtte vastutavad ühiselt järgmiste moodulite õpiväljundite saavutamise eest praktikandi poolt (õpiväljundid on toodud tagapool olevatel slaididel):

- Teenindamine ja müümine 23 EKAP (598 tundi)
- Kaupade käitlemine 16 EKAP (416 tundi)
- Kassatöö 4 EKAP (104 tundi)
- Müügitöö korraldamine 2 EKAP (52 tundi)
- Kaubaõpetus 3 EKAP (78 tundi)
- Veebipõhised vabavaralised vahendid, digitaalne reklaam 3 EKAP (78 tundi)

Kuidas ettevõtte saab täita oma vastutust

- Tutvub klienditeenindaja kaubanduses eriala [õppekavaga](#) ja [rakenduskaavaga](#) (laadige alla)
- Võimaldab praktikandil praktika ajal täita eelmisel slaidil nimetatud moodulite õpiväljundite saavutamiseks vajalikke tööülesandeid (vt. õpiväljundid moodulite kaupa järgnevatel slaididel)
- Juhendab praktikanti ja annab jooksvalt kujundavat tagasiside tööülesannete täitmisele, et praktikant saavutaks õpiväljundid
- Praktikajuhendaja hindab praktika lõpus õpiväljundite saavutamist (programm/õpiväljundite hinnangulehel) ning annab üldhinnangu praktika sooritamisele (võtmepädevuste hinnangulehel) praktikandi poolt

Moodul - Teenindamine ja müümine

Õpiväljundid:

- mõistab klienditeenindajana vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes
- loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust
- tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest
- juhendab vajadusel klienti iseteenindussüsteemide kasutamisel, lähtudes ettevõttes kehtivatest nõuetest
- lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest
- käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele
- edastab kliendi tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
- kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt

Moodul - Kaupade käitlemine

Õpiväljundid:

- grupeerib kaubad, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest
- kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- tellib kaubad lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast
- 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

Moodul - Kassatöö

Õpiväljundid:

- mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses
- teeb kassatoiminguid, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid
- järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid, lähtudes kehtestatud õigusaktidest
- koostab kassaaruande vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
- järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid
- järgib müügipiiranguid lähtudes kehtestatud õigusaktidest

Moodul - Müügitöö korraldamine

Õpiväljundid:

- arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid
- osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
- kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Moodul - Kaubaõpetus

Õpiväljundid:

- tunneb toidu- ja tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- tunneb toidu- ja tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- tunneb toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti ja säilitamisnõudeid lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
- kirjeldab toidu- ja tööstuskaupade käitlemise nõudeid, lähtudes seadusaktidest

Moodul - Veebipõhised vabavaralised vahendid, digitaalne reklaam

Õpiväljundid:

- Loob veebipõhiste vabavaraliste vahendite abil tekste, arvutustabeleid ja küsitlusi
- Loob juhendamisel etteantud kaubagrupperi tutvustava esitluse

Milles seisneb juhendamine?

Juhendaja kõige olulisem ülesanne on praktikandi erialaste teadmiste-oskuste täiendamine, mida toetab juhendajapoolne suhtlemine, innustamine, toetus õppeprotsessis ja probleemide lahendamine töösituatsioonis. Samuti on oluline praktikandi sotsiaalne areng ja isiksuse kujunemine.

Juhendaja ülesanded on:

- Ettevõtte sisekorra tutvustamine
- Koostööpõhimõtete selgitamine
- Tegevuse sisuline analüüs
- Eneseanalüüsi toetamine
- Tagasiside andmine

Juhendades püüdke (1):

- lähtuda konkreetsest inimesest - vanus, eelnev kogemus, isikuomadused jne;
- suunata praktikanti mõtestama oma tegevusi;
- suunata praktikanti oma töötulemusi analüüsima lähtuvalt õppekava õpiväljunditest (välja toodud praktikapäevikus);
- julgustada praktikanti küsima küsimusi;
- anda praktikandile vahetut tagasisidet nii õnnestumiste kui ebaõnnestumiste kohta;

Juhendades püüdke (2):

- varieerida praktikandi tööülesandeid, nii et tal oleks võimalik saada kogemusi erinevatest müüja-klienditeenindaja tööülesannetest ja erinevate kaupade käitlemisest
- jääda igas olukorras toetavaks ja sõbralikuks;
- suunata praktikandi ajakasutust;
- suurendada teadlikkust ohutu töökeskkonna korraldamisest;

Juhendades püüdke (3):

- kujundada praktikandi sotsiaalseid oskusi;
- tutvustada ettevõttes kehtivaid reegleid.

Probleemide ilmnemisel pöörduge koolipoolse juhendaja poole -

Maili Rannas, telefon - 5036060, maili.rannas@jkhk.ee.

Praktikadokumendid

Praktikadokumendid on:

- Praktikaleping
- Programm/õpiväljundite hinnanguleht
- Praktikapäevik
- Praktikaaruanne
- Võtmepädevuste hinnanguleht

Praktika programm/õpiväljundite hinnanguleht, praktikapäeviku ja praktikaaruande vorm ning võtmepädevuste hinnanguleht on allalaetavad [siit](#)

Juhendaja roll praktikadokumentide täitmisel

- Nõustab praktikanti praktikapäeviku täitmisel (kuidas hinnata tööülesande sooritamist lähtuvalt õpiväljunditest - enesehinnangu lahtris).
- Annab praktika sooritamisele iganädalaselt kujundavat tagasisidet praktikapäevikus juhendaja hinnangu veerus.
- Praktika lõpus hindab õpiväljundite saavutamist (programm/õpiväljundite hinnangulehel praktikajuhendaja hinnangu veerus). Vt. JKHK õppekorralduseeskirja lisa [“Üldised hindamise põhimõtted ja kriteeriumid”](#)
- Praktika lõpus täidab võtmepädevuste hinnangulehe ja lisab üldhinnangu praktikale.

Praktikandi roll praktikadokumentide täitmisel

- Täidab praktikapäevikut, kirjeldades igal töönädalal täidetud tööülesandeid ning annab hinnangu tööülesannete täitmisele lähtuvalt õpiväljunditest.
- Praktika lõpus hindab õpiväljundite saavutamist praktika programm/õpiväljundite hinnangulehel õppija enesehinnangu veerus.
- Praktika lõppedes koostab praktikaaruande vastavalt kooli [kirjalike tööde vormistamise juhendile](#).
- Praktika lõpus esitab koolile täidetud praktikapäeviku, praktika programm/õpiväljundite hinnangulehe koos enesehinnangu ja juhendaja hinnanguga, võtmepädevuste hinnangulehe koos enesehinnangu ja ettevõttepoolse hinnanguga ning praktikaaruande.

Materjalid tutvumiseks

Pealkirjadele vajutades saate failid endale alla laadida

[Klienditeenindaja kaubanduses õppekava](#)

[Klienditeenindaja kaubanduses rakenduskava](#)

[Juhendamine ja juhendaja rollid](#) (koostanud Veiko Belials, Luua Metsanduskool)

[Juhendamistsükkel](#) (koostanud Veiko Belials, Luua Metsanduskool)

Järvamaa Kutsehariduskeskuse õppekorralduseeskiri on leitav [siit](#)