

1. Õppekava nimetus

Tööstus- ja toidukaupade müüja-klienditeenindaja väljaõpe

2. Õppekava rühm ja õppekava koostamise alus

Õppekava rühm (täienduskoolituse standardi lisa 1 alusel) hulgi- ja jaekaubandus

Õppekava koostamise alus: 4. taseme müüja-klienditeenindaja kutsestandardi kompetentsid B2.1-B2.10

Õppe keel: vene keel

3. Eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk

Ettevalmistus kutseksamiks (müüja-klienditeenindaja, tase 4). Koolituse läbinu on võimeline töötama iseseisvalt tööstus- ja toidukaupade müüjana.

Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

1. tunneb kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja oskab hinnata kaubagruppide kvaliteeti ning neid nõuetekohaselt ladustada;
2. oskab kliendiga konstruktiivselt, toetavalt ja positiivselt suhelda;
3. oskab arveldada, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike;
4. tunneb raha turvaelemente;
5. määrab kaubale ühikuhinna;
6. oskab kuulata ja edastada asjaliku klientide tagasiside;
7. järgib töötajale kehtestatud tööohutus-, tervishoiu- ja turvanõudeid ning tagab töökoha korrashoiu;
8. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid;
9. järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid;
10. korraldab oma tööloõgu sujuva toimimise.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Sihtgrupp

Müüja tööst huvitatud ja müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutse taotlejad.

Õpingute alustamise tingimused

- põhiharidus;
- vähemalt 15 aastat vana;
- kehtiv tervisetõend;
- tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada müüjana.

5. Õppe maht, õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

Õppe maht ja ülesehitus

156 tundi – 5-6 nädalat, millest 66 tundi auditoorset tööd ja/või juhendatud teoreetilist ettevalmistust, 4 tundi iseseisvat tööd ja 80 tundi juhendatud praktikat teenindusasutuses.

Õppekeskkond

Auditoorne töö toimub loenguruumis, juhendatud teoreetiline ettevalmistus viiakse läbi Skype vahendusel. Juhendatud praktika toimub tunnustatud ja kaasaja nõuetele vastavas kondiitritsehhis.

Õppevahendid

Praktikaks vajalikud vahendid tagab praktikabaas. Praktikaks vajaliku eririietuse olemasolu eest vastutab õppija.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

Õppeprotsessi kirjeldus

Teoreetiline ettevalmistus (loenguruumis või Skype teel) vaheldub praktikapäevadega teenindusettevõttes. Kogu õppeprotsess on juhendatud.

Õppe sisu

1. Tööstuskaupade tundmine;
2. Toidukaupade tundmine;
3. Seadmed;
4. Aruandlus;
5. Toodete pakendamine ja ladustamine;
6. Kvaliteetne töö organiseerimine;
7. Hügieeni ja tööohutuse nõuded;
8. Klienditeenindus ja meeskonnatöö;
9. Kutsealaga seonduvad õigusaktid;
10. Erialane eesti või vene keel, vastavalt vajadusele;
11. Praktiline väljaõpe.

Õppematerjalid

Vajalike õppematerjalide olemasolu tagab juhendaja.

7. Hindamine ja õppe lõpetamise tingimused

Hindamismeetod	Hindamiskriteerium
Suuline intervjuu	Õppija tunneb tööstus- ja toidukaupu ning nende omadusi, garantiitingimusi, ladustamise ja säilitamise nõudeid. Õppija oskab sujuvalt ja meeldivalt korraldada müügiotsust.
Praktika ja eksam (pärast praktikat)	Kokkulepitud tööd on tehtud korrektselt protsessi igas etapis. Järgitud on ohutus- ja hügieeninõudeid. Õppija selgitab mida ja miks ta teeb. Praktilise töö tulemus vastab kokkulepitud standardile.

8. Väljastatavad dokumendid

Õpiväljundid omandanud ning hindamise läbinud õppijale väljastatakse tunnistus. Hindamisel mitteosalenud või hindamist mitteläbinud õppijale väljastatakse tõend koolitusel osalemise ja läbitud teemade kohta.

9. Koolitaja kvalifikatsioon

Koolitaja omab spetsiaalset ettevalmistust õpetatavas valdkonnas ja ning pikaajalist kogemust (üle seitsme aasta) kutseõpetaja ja täiskasvanute koolitajana.