

Tallinna Teeninduskooli õppekava
Direktori käskkiri nr 1-2/24/5 kinnitatud 31.01.2024

Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Kaubandus				
		Trade				
Õppekava kood EHISes		229222				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekeskharidus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
		X				
Õppekava maht (EKAP):		180				
Õppekava koostamise alus:		1. Kaubanduserialade riiklik õppekava. https://www.riigiteataja.ee/akt/130042020015 2. Klienditeenindaja kaubanduses kutsestandard. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11201539 3. Kutseharidusstandard. https://www.riigiteataja.ee/akt/117042019006				
Õppekava õpiväljundid:		Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses 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 kaupade ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest - on võimeline töötama klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanes muutuvate olukordadega - suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust.				
Õppekava rakendamine:		Õppevorm mittestatsionaarne õpe, statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe Sihtrühm Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.				
Nõuded õpingute alustamiseks Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks Õpingud loetakse lõpetatuks pärast Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4 kutsele vastavate õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga. Kutsekeskhariduse õppekava õpilasel on õigus sooritada õpingute lõpetamiseks lõpueksam ka juhul, kui kutseksami sooritamine ebaõnnestub. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid Kooli lõputunnistus koos hinnetelega						
Õpingute läbimisel omandatav(ad)						
kvalifikatsioon(id):		Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4				
osakutse(d):		puuduvad				

Õppekava struktuur Üldõpingud 30 EKAP Põhiõpingute moodulid 122 EKAP (sh praktika 32 EKAP) Valikõpingute moodulid 28 EKAP		
Põhiõpingute moodulid (122 EKAP)		
Elektroonika- ja bürookaubad	18 EKAP	• tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade materjale, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade kasutamist ja hooldamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade kvaliteedi- ja hoiustamisnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Kassatöö	14 EKAP	• arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele • mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses • mõistab klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes • koostab kassaaruande vastavalt nõuetele • järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid • kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Kaubanduse praktika	32 EKAP	• teenindab kliente ja müüb kaupu, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • arveldab klientidega järgides müügipiiranguid, kasutades arvete- ja kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • tellib ja võtab vastu kaubad, vastavalt ettevõtte kehtestatud korrale • ladustab kaubad ja osaleb väljapanekute kujundamisel, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
Kaupade käitlemine	21 EKAP	• mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa • 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 • mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel • kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt
Müügitöö korraldamine	8 EKAP	• mõistab kaubanduse rolli majanduses, lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest

		• edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele • kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele • arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid • kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele • kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt
Teenindamine ja müümine	24 EKAP	• mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes • loob kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust • tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest • lõpetab kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest suhtlemisest • käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele • kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5 EKAP	• kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid • mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ja võimalusi • kavandab omapoolse panuse enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses • mõistab oma vastutust tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama
Üldõpingute moodulid (30 EKAP)		
A-võõrkeel	4.5 EKAP	• suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti • kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga • kasutab võõrkeeles oskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega • mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel • on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest, koostab tööle asumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusedokumentid
Keel ja kirjandus	6 EKAP	• väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja kirjakeele normile vastavalt nii suulises kui ka kirjalikus suhtluses • arutleb teemakohaselt ja põhjendatult loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal • koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena nii teabe- ja ilukirjandustekste kui ka teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates • loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid • väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga • tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega
Kunstiained	1.5 EKAP	• eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid

		• tunneb maailma ja Eesti kunsti ning muusika olulisemaid teoseid ja oskab neid seostada ajalooga • analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse • kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks • väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse
Loodusained	6 EKAP	• mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, analüüsib keskkonnas toimuvaid nähtusi ning mõistab mudelite osa reaalsete objektide kirjeldamisel • mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide lahendamisel • mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele, saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele • leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel
Matemaatika	5 EKAP	• kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust • kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest • seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi • esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult • kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel
Sotsiaalsained	7 EKAP	• omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist • omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust • mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi • hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu • teab elu ja tervist mõjutavaid ohte erinevates kriisisituatsioonides, oskab ohutult käituda ning teisi abistada
Valikõpingute moodulid (37 EKAP)		
Avalik esinemine	1 EKAP	• koostab erinevat liiki kõnesid või ettekandeid lähtudes kõne või ettekande eesmärgist ja sisust • esitab erinevat liiki kõnesid või ettekandeid kasutades sobivat esinemislaadi ja visuaalseid vahendeid lähtudes avaliku esinemise hea tava põhimõtetest
Digitaalne kirjaoskus	2 EKAP	• kogub, töötleb, süstematiseerib, talletab ja taasesitab infot ning oskab kogutud infot kriitiliselt hinnata • suhtleb erinevate digiseadmete ja rakenduste vahendusel, mõistab millised on sobivad e-suhtluse viisid, kasutab

		tehnoloogilisi vahendeid ja keskkondi meeskonnatöös, koostöös ja teadmiste sisu ühisloomiseks • loob sisu eri formaatides, toimetab ja arendab edasi enda ja teiste poolt loodud sisu digikeskkondades ja digitaalsete vahendite abil • mõistab veebikasutusega seotud ohtusid ning riske ja on teadlik IKT mõjust keskkonnale • mõistab, mis osas tuleb oma pädevust arendada või ajakohastada, teab, kuidas vajadusel küsida abi tekkivate probleemide lahendamisel
Eesti keel riigieksamiks	2 EKAP	• kirjutab alusteksti põhjal arutleva teksti, kasutades tsitaate ja tekstinäiteid • kinnistab ja parandab õigekirjaoskust • leiab tekstidest vajalikku infot ja esitab seda vastavalt küsitule • väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt
Enesejuhtimine	3 EKAP	• mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid • mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid • koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid
Erialane vene keel müüjatele	3 EKAP	• suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles • selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles • kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus • arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Ettevalmistus klienditeenindaja kutseeksamiks	2 EKAP	• mõistab Klienditeenindaja kaubanduses kutseeksami nõudeid ning hindamiskriteeriume • loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust • lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest • arveldab kliendiga lähtudes kutseeksami nõuetest
Inglise keel riigieksamiks	2 EKAP	• kirjalike oskuste arendamine inglise keeles • suuliste oskuste arendamine inglise keeles • inglise keele kuulumisoskuste arendamine
Kaubanduslane soome keel	4 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 valikus, lähtudes kliendi soovidest • arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti, kasutades korrektset ja teemakohast sõnavara
Kingi pakkimine ja kaunistamine	1 EKAP	• tunneb erinevaid pakkematerjale ja paelu lähtuvalt nende kasutusvõimalustest • pakib erineva kujuga kingitusi kasutades ka kinkekotte ja valmistades ka kaunistusi

Lilleseade ja ruumikujundus	1 EKAP	• mõistab materjaliõpetuse ja kujundusõpetuse põhialuseid • valmistab lilleseadekompositsiooni kasutades sobivaid töövõtteid ja aastaajale sobivaid materjale • valmistab lauakujunduse ja menüü praktiliseks tööks
Matemaatika alused	1 EKAP	• lahendab elulisi ülesandeid peast, kirjalikult ja taskuarvutiga, teisendab murde, rakendab tehete järjekorda, astendab ratsionaalarve • arvutab protsente ning kasutab neid eluliste ülesannete lahendamisel • teisendab raskus-, pindala-, ruumala-, mahuühikuid ja leiab nende mõõtühikute vahelisi seoseid • liigitab ruumilisi kujundeid, teeb joonise, arvutab puuduvad elemendid, pindala ja ruumala ja rakendab valemeid eluliste stereomeetria ülesannete lahendamisel ning annab vastuse lähtudes igapäevaelust
Meeskonnatöö	4 EKAP	• mõistab grupiprotsesse lähtudes gruppide ja meeskondade sarnasustest ja erinevustest • rakendab grupis meeskonnatööd kui meetodit lähtudes tööülesandest ja toetab meeskonnaliikmete motivatsiooni ühiste ja individuaalsete eesmärkide saavutamisel kasutades selleks sobilikke motivaatoreid • püstitab eesmärgi lähtudes SMART-kriteeriumitest • analüüsib meeskonnaliikmete poolt kantavaid rolle ja toetab liikmeid nende rollide täitmisel lähtudes enamlevinud rollikäsitlustest
Riigikaitselaager	2 EKAP	• tunneb ning oskab kasutada üksikvõitleja ja allüksuse üldvarustust ning teab selle otstarvet • tegutseb ühtse meeskonnana organiseeritult jao ja rühma koosseisus, saab aru sõjaväelisest rivikorrast ning oskab esmaseid rivivõtteid paigal ja liikumisel kolonnis • tunneb ja kasutab peamisi moondamise ning varjatud liikumise võimalusi erineval maastikul ja erinevas valguses • tunneb ning järgib relvadega, käsigranaatidega ümberkäimise ohutuseeskirju ja -nõudeid • oskab hinnata ohte ja käituda erinevate ohtude korral; oskab tegutseda hädaolukorras • orienteerub kaardi ja kompassi järgi vähe- ja keskmiselt liigendatud maastikul
Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse	1 EKAP	• mõistab kaubanduse eriala sisu lähtudes Klienditeenindaja kaubanduses kutsestandardist • tunneb kaubanduse õppekava ülesehitusest ning õppe- ja praktikakorraldusega seonduvat • orienteerub kaubanduse tööjõuturul lähtudes kaubandusettevõtete pakkumistest • teab kutseeksami nõudeid, õpingute jätkamise ja kutsetaseme tõstmise võimalusi lähtudes avalikust infost
Toidu- ja esmatarbekaupad	4 EKAP	• tunneb toidu- ja esmatarbekaupade koostist ja omadusi, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast • tunneb toidu- ja esmatarbekaupade märgistust, kvaliteedi- ja hoiustamisnõudeid ja kasutusvõimalusi, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast • tunneb toidu- ja esmatarbekaupade brände ja kasutusalasid, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast
Vaateakna kujundamine	1 EKAP	• mõistab kolme erineva kaupluse vaateakna iseloomu, kujundusmõjusust, silmale haaratavust ja kompositsiooni

		lähtuvalt brändist ning ettevõtte nõuetest • mõistab kaupluse vaateakna kujunduse põhimõtteid, esitleb vaateakna kujunduse ideed
Vaimne tervis ja prosotsiaalsed pädevused	3 EKAP	• kujundab hoiakuid, harjumusi, positiivset minapilti ja realistlikku enesehinnangut, hinnates juhendamisel oma sotsiaal-emotsionaalseid pädevusi, käitumise ja toimetuleku seoseid ning prosotsiaalseid oskuseid • mõistab oma mõtete, tunnete, tegevuse ja tulemuslikkuse vahelisi seoseid enesejuhtimisvõime arendamiseks • mõistab oma tundeid, väljendab ja juhib neid, teadvustades nende mõju vaimsele tasakaalule

Valikõpingute valimine:

Valikõpingud toetavad põhiõpingute õpiväljundite saavutamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Vastavalt olukorrale ja rühmale koostatakse igaks õppeaastaks vajadusel uute valikmoodulite rakenduskavad. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras. Õpilane peab valikmooduleid valima 28 EKAP ulatuses.

Lõpueksami lühikirjeldus:

Lõpueksam toimub kutseeksamina

Praktika kirjeldus:

Põhiõpingutest moodustab praktika 32 EKAPit. Praktika toimub kõigil kolmel õppeaastal: esimesel õppeaastal 8 EKAP (Klienditeenindamise praktika), teisel õppeaastal 12 EKAP (Kaupade käitlemise praktika) ja kolmandal õppeaastal (Kassatöö praktika). Õppijad võivad praktikakohad ise valida või soovi korral soovitada praktikakohti kool. Praktika võib toimuda toidu- või esmatarbekaupade kauplustes või büroo- ja elektroonikaupu müüvates kauplustes.

Spetsialiseerumised

Elektroonika- ja bürookaubad.

Õppekava kontaktisik

Aive Antson - aive.antson@teeninduskool.ee , tel 6053123

Märkused:

Moodulite rakenduskava on kättesaadav:

<https://tahvel.edu.ee/#/curriculum/3292/version/8223>