

Õppeasutus: NARVA KUTSEÕPPEKESKUS  
Õppeasutuse kood: 70005996

**ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT**  
**HULGI- JA JAEKAUBANDUS**

**Õppekavarühm**

ISCED 97 liigituse järgi

**Müügikonsultant**

**Õppekava**

nimetus eesti keeles

**Sales consultant**

nimetus inglise keeles

**Õppekava kood EHIS-es** .....  
Õppekeel vene

<b>Kutseõppe liik</b>		kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis
		põhihariduse nõudeta kutseõpe
		kutseõpe põhihariduse baasil
		kutsekeskharidusõpe
	X	kutseõpe keskhariduse baasil
<b>Maht õppenädalates (õn)</b>	<b>20 ÕPPENÄDALAT</b>	
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Müügikonsultandi õppekava on koostatud haridus- ja teadusministri 5. jaanuari 2007.a määrusega nr 5 (RTL 2007, 4, 64) Kaubanduserialade riikliku õppekava ja Müüja-konsultandi III kutsestandardi, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud Hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna õppekavade õppesisude ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel.		
<b>Õppekava eesmärgid ja ülesanded:</b> Müügikonsultandi õppekava eesmärk on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks kaubanduses ja kaubandusega tegelevates ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Müügikonsultandi õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesanne on ette valmistada selline töötaja, kes: väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi; oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd; oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides; vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades; oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline; omab suhtlemis- ja analüüsioskust ning informatsiooni hankimise oskust, valmisolekut meeskonnatööks.		
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Müügikonsultandi õppekava alusel võib asuda õppima õppija, kes on omandanud kutsekeskhariduse või keskhariduse ja läbinud kutseõppe ning kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel.		
<b>Õppekava struktuur</b> 1. Üld- ja põhiõpingute moodulid (sh praktika), nimetused ja mahud: maht õppekavas on <b>19</b> õn: Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse 1 õn; Erialane inglise keele/saksa keele õpe I 2 õn; Erialane vene keele õpe I 2 õn; Klienditeeninduse alused 2 õn; Müügitöö alused 2 õn; Klienditeenindus ja nõustamine 2 õn; Müügiprotsessi korraldus 2 õn; Organisatsioonijuhtimise alused 1 õn. Praktika maht on 5 õppenädalat, millest praktika ettevõttes moodustab <b>5</b> õn. 2. Valikõpingute moodulid, nimetused ja mahud: maht õppekavas on <b>1</b> õn - Erialane eesti keele õpe I 1 õn või Arvutikasutus ja asjaajamine. 1 õn.		
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks.</b> Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam. Õpilane võib vastavalt soovile sooritada kutseeksami.		
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid</b> Kooli lõputunnistus kutseõpe keskhariduse baasil läbimise kohta ja hinneteleht.		

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele ..... **2010. a.**

/ees- ja perenimi, allkiri/

Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Kool **NARVA KUTSEÕPPEKESKUS**  
Õppeasutuse kood 70005996  
Aadress **KREENHOLMI 45, NARVA 20104**  
Telefon/Faks 35-6934/ 35-69370  
e-post [nvtc@nvtc.ee](mailto:nvtc@nvtc.ee)

Õppekava rühm **HULGI- JA JAEKAUBANDUS**

Õppekava nimetus **MÜÜGIKONSULTANT**  
Sales consultant

Kutseõppe liik **kutseõpe keskhariduse baasil**

Õppekava maht õppenädalates 20

Õppekeel: vene

Kinnitan **Margus Ojaots**

Käskkirja nr 1.1-7/222 kuupäev 28.06.210 pitsat



Kooskõlastatud

Kooli õppenõukogu nr 2, 06.11.2009  
koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kooli nõukogu nr 3, 30.11.2009  
koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kontaktisik *veidenbaum* Riina Veidenbaum, õppedirektor

3569342, [riina.veidenbaum@nvtc.ee](mailto:riina.veidenbaum@nvtc.ee)

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis.....  
kuupäev

Õppekava kood.....

# SISUKORD

1. ÜLDOSA.....	4
1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS.....	4
1.2. ÕPPEKAVA EESMÄRK JA ÜLESANDED.....	4
1.3. NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS.....	5
1.4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR.....	5
1.4.1. MOODULITE NIMETUSED JA MAHUD.....	7
1.4.2. ÕPPEAJA JAOTUS ÕPPEKAVAS.....	7
1.4.3. PRAKTIKAKORRALDUS.....	8
1.5. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED.....	8
1.6. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS.....	11
1.7. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD.....	11
2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED.....	12
2.1. ÜLD- JA PÕHIÕPINGUD.....	12
2.1.1. SISSEJUHATUS KAUBANDUSVALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE 1 ÕN (1T/-).....	12
2.1.1. ERIALANE INGLISE / SAKSA KEELE ÕPE I 2 ÕN, (2T/-).....	13
2.1.2. ERIALANE VENE KEELE ÕPE I 2 ÕN, (T-/PT-2).....	14
2.1.3. KLIENDITEENINDUSE ALUSED, 2 ÕN, (T1/P1).....	15
2.1.4. MÜÜGITÖÖ ALUSED 2 ÕN, (T2/P-).....	17
2.1.5. KLIENDITEENINDUS JA NÕUSTAMINE 2 ÕN, (T1/P1).....	18
2.1.6. MÜÜGIPROTSessi KORRALDUS 2 ÕN, (T1/P1).....	20
2.1.2. ORGANISATSIOONIJUHTIMISE ALUSED 1 ÕN (1T/-).....	22
2.2. PRAKTIKA TÖÖKESKKONNAS, 5 ÕN.....	23
2.3. VALIKÕPINGUD.....	24
2.3.1. ERIALANE EESTI KEELE ÕPE I 1 ÕN, (T1).....	24
2.3.2. ARVUTIKASUTUS JA ASJAAJAMINE. 1 ÕN (T1/-).....	25
LISAD.....	27
LISA 1. LÕPUEKSAMI LÄBIVIIMISE JUHEND.....	27
LISA 2. PRAKTIKASEKSAMI MÜÜGISITUATSIOONI HINDAMISTABEL.....	30
LISA 3. ÕPPEKAVAGA SEONDUVA ÕPPEBAASI KIRJELDUS.....	31
LISA 4. ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPETAJAD.....	32

# 1. ÜLDOSA

## 1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS

Müügikonsultandi õppekava on koostatud haridus- ja teadusministri 5. jaanuari 2007. a määrusega nr 5 (RTL 2007, 4, 64) Kaubanduserialade riikliku õppekava ja Müüja-konsultant III kutsestandardi, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud Hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna õppekavade õppesisude ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel.

## 1.2. ÕPPEKAVA EESMÄRK JA ÜLESANDED

### Õppekava eesmärk

Müügikonsultandi õppekava eesmärk on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks kaubanduses ja kaubandusega tegelevates ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna kutsealase koolituse ülesanne on anda õpilasele teoreetiline, praktiline ja sotsiaalne valmisolek ning kompetents tulla toime erialaga seonduvates põhitoimingutes nagu: kauba vastuvõtt; kauba müügiks ettevalmistamine, kauba müügisaali paigutamine, suhtlemine kliendiga.

Müügikonsultandi õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesanne on ette valmistada selline töötaja, kes:

- 1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
- 2) oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
- 3) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
- 4) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
- 5) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades;
- 6) töötab tervist ja keskkonda säästes;
- 7) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
- 8) omab suhtlemis- ja analüüsioskust ning informatsiooni hankimise oskust, valmisolekut meeskonnatööks.

### 1.3. NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS

Müügikonsultandi õppekava alusel võib asuda õppima õppija, kes on omandanud kutsekeskhariduse või keskhariduse ja läbinud kutseõppe ning kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel.

Vene õppekeeleaga kooli lõpetanud noor sooritab sisseastumisel lisaks erialast sobivust kontrollivale vestlusele veel eesti keele oskust kontrolliva testi.

Vastuvõtt toimub vastavalt Narva Kutseõppekeskuse vastuvõtueeskirjadele ja kelle tervislik seisund võimaldab õppida müügikonsultandi erialaõppes.

Narva Kutseõppekeskusesse astumiseks tuleb esitada:

- isiklik avaldus;
- haridust tõendava dokumendi originaal;
- passikoopia;
- arstitõend;
- 3 fotot.

Vastuvõtt Narva Kutseõppekeskusesse toimub kutsesobivusvestluse alusel. Vastuvõtu viib läbi ja teeb vastavad otsused vastuvõtukomisjon. Vastuvõetavate õppurite arv Narva Kutseõppekeskuses õpetatavale müügikonsultandi erialale kinnitatakse Narva Kutseõppekeskuse direktori käskkirjaga.

Välismaalaste ja kodakondsuseta isikute õppima asumine on reguleeritud Eesti Vabariigi Valitsuse õigusaktidega.

### 1.4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR

Müügikonsultandi õppekava õppeaja kestvus on 20 õppenädalat, seal hulgas Müügikonsultandi õppekava kutseõppe maht on 20 õppenädalat, millest praktika moodustab vähemalt 5 õppenädalat. Ühe õppenädala pikkuseks on 40 tundi, mis sisaldab nii teoreetilist kui ka praktilist õpet ja iseseisvat tööd. Õppekava on üles ehitatud moodulsüsteemis. Moodulite järjestust võib muuta või õpetada paralleelselt, kuid tuleb arvestada eriala õpetamise loogilist ülesehitust.

Üld- ja põhiõpingute maht õppekavas on 14 õn, valikõpingute maht on 1 õn, praktika maht on 5 õppenädalat, millest praktika ettevõttes moodustab 5 õn. Teoreetiline õpe õppekavas on 50%; praktika koos kooli ja ettevõtte praktikaga moodustab kokku 50%.

Valikõpingutena pakutakse õpilasele võimalus läbida sellised moodulid nagu Erialane inglise keele/saksa keele õpe II 1õn või Erialane eesti keele õpe I 1õn. Õppijatel on võimalust valida üks pakkuvatatest moodulitest. Valikõpingute moodulitega õpilane saab lisaks täiendada oma eelnevaid keeleõpinguid erialase keeleõppega eesti ja inglise keele osas, mis on talle abiks tööalases suhtlemises klientidega, kes omavad erinevat kultuuritausta ja rahvust.

Õppetöö toimub auditoorse, praktilise ja iseseisva töö ning praktika vormis. Auditoorne töö toimub loengute, seminaride, õppetundide ja muus õppekavas määratud vormis.

Praktiline töö – õppe-eesmärgi saavutamine õpitud teadmiste ja oskuste töös rakendamise kaudu: praktikum, harjutustund, laboratoorne töö, praktika või mõnes muus õppekavas määratud vormis.

Iseseisev töö seisneb õpilase iseseisvas teadmiste ja oskuste omandamises ja probleemide käsitlemises õppe-eesmärgi saavutamiseks. Iseseisev töö võib toimuda ka interaktiivses e-õppe vormis.

Õppekava lõpeb kooli lõpueksamiga, mille põhjal on võimalik saada ülevaade õpilase teadmistest, oskustest ja valmidusest tööks müügikonsultandi erialal ning väljastatakse lõputunnistus koos hinnetelehega õppekava läbimise kohta. Õppekava läbinud õpilane on pädev töötama müüja-konsultandi kutsel, omades piisavalt teadmisi oskusi ja kogemusi kõigis õppekava moodulites läbitud ainevaldkondade osas. Ta on võimeline suhtlema erineva rahvusliku taustaga klientidega vastavalt nende ootustele; omades meeskonna-ja koostööoskust, teades käitumisnorme tulenevalt organisatsioonikultuuri ja eetika printsiipidest. Õpilane on omandanud ja suudab rakendada oma erialases töös kaubatundmise ja müügikorra aluseid. Tal on arenenud vastutusvõime ja koostöövalmidus ning oskus orienteeruda ühiskonnas toimuvates majandus-protsessides. Ta oskab koostada ja mõista kaubalis-rahaliste väärtuste dokumentatsiooni ja aruandlust.

Müügikonsultandi õppekava moodulitest on võimalik koostada kutsealase täiend- ja ümberõppe või individuaalõppe õppekavasid vastavalt õpilase, tööandja või piirkonna vajadusele.

#### 1.4.1. MOODULITE NIMETUSED JA MAHUD

Jrk. Nr.	Moodulite nimetused	Maht (õn) 1. õppeaastal			
		Kogu maht (õn)	Auditorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku
<b>I</b>	<b>Üld- ja põhiõpingud</b>	<b>14</b>			
1.	Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse		1		1
2.	Erialane inglise/saksa keele õpe I		2		2
3.	Erialane vene keele õpe I		2		2
4.	Klienditeeninduse alused		2		2
5.	Müügitöö alused		2		2
6.	Klienditeenindus ja nõustamine		2		2
7.	Müügiprotsessi korraldus		2		2
8.	Organisatsioonijuhtimise alused		1		1
<b>II</b>	<b>Praktika töökeskkonnas</b>	<b>5</b>		5	5
<b>III</b>	<b>Valikõpingud</b>	<b>1</b>		1	1
	Erialane eesti keele õpe I				
	Arvutikasutus ja asjaajamine 1 õn				
	<b>KOKKU</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

#### 1.4.2. ÕPPEAJA JAOTUS ÕPPEKAVAS

Jrk nr	Moodulite nimetused	Maht (õn) 1. õppeaastal				
		T	PT	EP	K	H
<b>I</b>	<b>Üld- ja põhiõpingud</b>					
1.	Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse	1			1	H
2.	Erialane inglise/saksa keele õpe I	2			2	H
3.	Erialane vene keele õpe I		2		2	H
4.	Klienditeeninduse alused	1	1		2	H
5.	Müügitöö alused	2			2	H
6.	Klienditeenindus ja nõustamine	1	1		2	H
7.	Müügiprotsessi korraldus	1	1		2	H
8.	Organisatsioonijuhtimise alused	1			1	H
<b>II</b>	<b>Praktika töökeskkonnas</b>			5	5	HA
<b>III</b>	<b>Valikõpingud</b>	1			1	
	Erialane eesti keele õpe I					H
	Arvutikasutus ja asjaajamine 1 õn					H
	<b>Kokku</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	

### 1.4.3. PRAKTIKAKORRALDUS

Müügikonsultandi õppekava jaguneb õppeperioodideks koolis ja ettevõttes. Koolis toimub teoreetiline õpe ja praktiline töö kooli praktikaklassides ning müügilaboris. Praktika – juhendaja juhtimisel toimuv praktiline töö reaalses töökeskkonnas (firmas, ettevõttes, aktsiaseltsis, vabrikus jm.)

Müügikonsultandi praktika käigus õppija harjub töökeskkonnaga, oskab rakendada oma teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas. Saab motivatsiooni töötamiseks valitud kutsealal. Õppija arendab praktika käigus läbi eneseanalüüsi ja arutelude oma isikuomadusi paremaks toimetulekuks, et olla oma kutsealal mitmekülgne ja edukas. Omandab oskused nõustada kliente, tutvustada valitud kaubagrupis kaupu ja edukalt lahendada erinevaid probleemseid olukordi, tagamaks klientide rahulolu, usalduse ja pikaajalise kliendisuhete. Oskab kasutada erinevaid kaubandusseadmeid ja arveldada klientidega. Omandab iseseisva- ja meeskonnatöö kogemusi.

Praktika on ette nähtud kutsealaste oskuste ja vilumuste omandamiseks. Praktika võib toimuda koolipraktikana kooli oma õppebaasides või väljaspool kooli ettevõttepraktikana. Praktika vormid määrab eriala õppekava. Praktilise töö tundides ja praktilal riietatakse tööriietesse. Praktika ajal õpilased kasutavad riietusruume, mille kasutamine vastab “Narva Kutseõppekeskuse riietusruumide kasutamise korrale”. Praktilise töö tundides ja praktilal viibides hoitakse oma töökoht korras, suhtutakse heaperemehelikult tööriistadesse ja materjalidesse ning täidetakse rangelt ohutustehnika ja töökaitse eeskirju.

Õpilased suunatakse praktikale vastavalt Narva Kutseõppekeskuse praktika korraldusele.

### 1.5. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED

Hindamisel võrreldakse õpilase teadmisi ja oskusi nõutavate õpitulemustega ja nende põhjal määratletud hindamiskriteeriumitega. Teadmiste kontrollimiseks kasutatakse sõltuvalt õppeaine sisust erinevaid vorme: suuline arvestus; kirjalikud tööd; iseseisvate tööde arutelu; praktiliste oskuste kontrollimine; eksam.

Teadmiste ja oskuste hindamise eesmärk on:

- Anda õpilasele tagasisidet õpilasele õpiedukusest ja toetada õpilase arengut;
- Suunata õpilase enesehinnangu kujunemist;
- Innustada ja suunata õpilast sihikindlalt ja eesmärgistatult õppima;
- Suunata õpetaja tegevust õpilase õppimise ja individuaalse arengu toetamisel.

Õpitulemuste hindamine jaguneb:

- 1) õpiprotsessi hindamine (protsessihinne);
- 2) arvestuslik hindamine (arvestuslik hinne);
- 3) kokkuvõttev hindamine (kokkuvõttev hinne);
- 4) eksami hindamine (eksamihinne).

**Õpiprotsessi hindamine** on üksiktulemuste hindamine. Õpiprotsessi hindamisel arvestatakse õpilase arengut ja nõutavaid õpitulemusi. Protsessihinnete alusel võib välja panna osa arvestuslikke hindeid.

**Arvestuslik hindamine** on õpitulemuste hindamine mooduli teemade läbimise järel. Arvestuslik hindamine peab toetama mooduli eesmärkide saavutamist. Arvestuslikult hinnatavate õppeülesannete täitmine on kõigile õpilastele kohustuslik.

**Kokkuvõttev hindamine.** Õpilase õpitulemusi hinnatakse kokkuvõtvalt aasta- ja moodulihinnetega. Praktika hinnatakse nende moodulite osana, milles see sisaldub. Kui praktika on eraldi moodul, hinnatakse see eraldi.

**Kutsehariduslike lõpueksamite** hindamisel hinnatakse nii eksamiprotsessi kui lõpptulemust.

### **Hinded viiepallisüsteemis**

**Hindega «5» («väga hea»)** hinnatakse suulist vastust (esitust), kirjalikku või praktilist tööd, praktilist tegevust või selle tulemust (edaspidi õpitulemus), kui see on täiel määral õppekava nõuetele vastav. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «5», kui õpilane on saanud 90–100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «4» («hea»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid pole täielik või esineb väiksemaid eksimusi. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «4», kui õpilane on saanud 70–89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «3» («rahuldav»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid esineb puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «3», kui õpilane on saanud 45–69% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «2» («puudulik»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on osaliselt õppekava nõuetele vastav, esineb olulisi puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «2», kui õpilane on saanud 20–44% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «1» («nõrk»)** hinnatakse õpitulemust, kui see ei vasta õppekava nõuetele. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «1», kui õpilane on saanud 0–19% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Praktika hindamise kriteeriumid** määratletakse lähtudes kasina, rahuldava, hea ja väga hea oskuse tasemetest:

- **VÄGA HEA** (hinne „5”): praktiline töö on teostatud kvaliteetselt ja arvestades tööde tehnoloogiat; suhtumine töösse on positiivne; ilmutab huvi ja tahet õppida ning areneda; oskab tööd planeerida ja iseseisvalt sooritada; väärtustab enda ja teiste tööd; suhtub säästlikult materjalide kasutamisse; hoiab eeskujulikult korras tööriistad –ja vahendid ning töökoha; järgib ohutus- ja töötervishoiunõudeid.
- **HEA** (hinne „4”): praktiline töö on teostatud hästi, esineb üksikuid kõrvalekaldeid kvaliteedis ja tehnoloogias; töösse suhtumine on positiivne ja püüdlik; suudab peale juhendamist iseseisvalt töötada; omab vastutustunnet ja säästlikku suhtumist materjalide kasutamisel; hoiab korras töövahendid ja töökoha; järgib töötervishoiu- ja ohutusnõudeid.
- **RAHULDAV** (hinne „3”): praktiline töö on teostatud rahuldavalt, esineb kõrvalekaldeid kvaliteedis ja tehnoloogilisi ebatäpsusi; töötab aeglaselt ja töösse suhtumine on ükskõikne; vajab pidevat juhendamist ja kontrolli; huvi õppida ja areneda on tagasihoidlik; ei hooli töö tulemusest kvaliteedist; esineb puudusi materjalide, töövahendite ja töökoha kasutamises ning korrashoius; täidab töötervishoiu- ja ohutusnõudeid.

• KASIN (hinne „2”): praktiline töö on teostatud ebakvaliteetselt ja rikkudes tehnoloogilisi nõudeid; suhtub töötegemisse negatiivselt ja ükskõikselt; eirab tööjuhiseid ja ohutusnõudeid; hoolimatu suhtumine töövahenditesse, materjalidesse.

Praktika hindamisel võetakse aluseks:

- Töökultuur (töövahendite hoidmise ja hooldamise oskus; töökoha organiseerimine, töö korraldamise oskus) ja töösse suhtumine;
- Materjalide tundmine ja valikuoskus;
- Töövahendite ja –seadmete tundmine ja kasutamisoskus;
- Tööde tehnoloogilise järjekorra tundmine ja järgimine;
- Õigete töövõtete valdamine;
- Tööjooniste lugemise oskus;
- Tööohutusnõuete järgimine;
- Teostatud tööde kvaliteet;
- Töötervishoiu ja –ohutusnõuete järgimine viimistlustöödel;
- Õpilase isikuomadused: vastutustunnet, algatusvõimet ja distsipliini; valmisolekut meeskonnatööks, initsiatiivi erialaste probleemide lahendamisel.

Hinnatavad tööülesanded (hindamise objektid) võivad olla järgmised: kirjalik või praktiline töö, suuline või kirjalik esitus, referaat, õpimapi koostamine, projektitöö.

Õpilane on sooritanud õppetöö edukalt, kui tema teadmisi ja oskusi on hinnatud vähemalt rahuldavalt (hinne 3).

Õpetaja antud hinnangute kõrval võib kasutada rühmas täidetavate õppeülesannete puhul rühmakaaslaste hinnanguid, samuti teiste rühmade või nende liikmete hinnanguid.

Individuaalselt täidetavate õppeülesannete puhul on kaasatud hindamisprotsessi teised rühma liikmeid. Moodulite läbimise koondhinne moodustub ainete hinnete keskmisest.

Praktika kokkuvõtte tehakse kursuse juhendaja ja praktikajuhendajate omavahelise arutelu käigus, kusjuures kohal võib viibida ka hinnatav õpilane. Praktika hindamisel pööratakse peatähelepanu kutsesobivusele ja pidevale arengule õppetöö käigus. Praktika koondhinne peab olema hindeline ("5" - "1").

Pideva praktikaperioodi vältel hinnatakse: tehnoloogia tundmist; töötegemise oskust; tööde kvaliteeti; töösse suhtumist (isiksuse omadused).

## 1.6. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS

Õpilane on Narva Kutseõppekeskuse lõpetanud, kui ta on läbinud kutseõpe keskhariduse baasil õppekava Müügikonsultandi erialal 20õn täies mahus olles sooritanud positiivsele tulemusele kutseharidusliku lõpueksami.

Kooli lõpetanutele väljastatakse lõputunnistus kutseõppe läbimise kohta ja hinnetelett, millele kantakse oskumoodulite kokkuvõtvad hinded ja lõpueksami sooritustulemus.

### Kutsehariduslik lõpueksam

Müügikonsultandi eriala kutseharidusliku lõpueksami läbimisega tõendatakse õpilase teadmiste, oskuste ja hoiakute vastavust õppekavaga püstitatud eesmärkidele ning valmisolekut tööks kaubandus- ja müügikeskkonnas.

Lõpueksam loetakse sooritatuks ka siis, kui õpilane on edukalt sooritanud lõpueksami ja saanud vähemalt 24 punkti, mis tähendab positiivset hinnet.

Lõpueksam on kombineeritud nii teoreetilisest, kui praktilisest osast. Lõpueksami küsimuste aluseks on õppekavas läbitud õppesisu ja eksami ettevalmistamisel, läbiviimisel ja hindamisel lähtutakse kooli lõpueksami juhendist ja riikliku õppekava lõpueksami sisust.

## 1.7. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD

Narva Kutseõppekeskuse Müügikonsultandi 20õn õppekava koostasid Narva Kutseõppekeskuse kaubanduse-äri valdkonnajuht Jelena Zabegajeva ning kutseõpetajad Irina Ossipenko ja Valentina Leštšuk koostöös õppedirektor Riina Veidenbaumiga.

Müügikonsultandi õppekava on koostatud haridus- ja teadusministri 5. jaanuari 2007. a määrusega nr 5 (RTL 2007, 4, 64) Kaubanduserialade riikliku õppekava ja Müüja-konsultandi III kutsestandardi, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud Hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna õppekavade õppesisude ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel.

### Õppekava koostamisel kasutatud:

Kaubanduserialade riiklik õppekava

REKK juhendid õppekava koostamiseks kutseõppeasutustele.

ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud Hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna õppekavade õppesisu

Kutseõppeasutuse seadus, kutseseadus

Kutseharidusstandard

Kutsestandard Müüja-konsultant III

Narva Kutseõppekeskuse vastuvõtueeskiri

## 2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED

### 2.1. ÜLD- JA PÕHIÕPINGUD

#### 2.1.1. SISSEJUHATUS KAUBANDUSVALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE 1 ÕN (1T/-)

##### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et kaubandusvaldkonna erialade, õppemeetodite ja kooli tutvustamise läbimisel õppija omandab teadmised õppetöö korraldusest ja oskused kasutada erinevaid õppevorme ja -meetodeid erialaste teadmiste omandamiseks. Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse motiveerib õpilasi väärtustama ja hindama valitud kutseala, loob eeldused toimetulekuks uutes oludes, iseseisvaks ja elukestvaks õppimiseks.

##### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

##### 3. Õppesisu

KAUBANDUSVALDKONNA ERIALAD Kaubanduse roll ühiskonnas. Teenindaja roll ühiskonnas. Kutsestandardi tutvustus. Praktikakorraldus. Praktikabaaside iseloomustus. Õppepraktika korraldamine. Kaubandusettevõtte külastamine.

ÕPPEMEETODITE JA KOOLI TUTVUSTAMINE Kooli ajalugu. Õppekava sisu ja ülesehitus. Õppetöö korraldus. Tunniplaan. Kooli infosüsteem. Kooli teenindusüksused. Kooli kodukord. Õpilaste õigused ja kohustused. Kooli sisekorraeeskirjad. Dokumentatsioon. Loengud. Seminarid. Meeskonnatöö ja rühmatööd. Uurimustööd. Esitlused. Projektitöö. Ideekaart. SWOT-analüüs.

##### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- õppepraktika korraldust ja õpitavat eriala; õppekava sisu ja ülesehitust
  - kooli õppetöö korraldust; kooli sisekorra eeskirju
  - õpilaste õiguseid ja kohustusi
  - kutsestandardi olemust ja kutsenõudeid
- oskab:
- toime tulla uutes oludes
  - hinnata enda sobivust valitud kutsealal töötamiseks
  - kasutada ja hankida õppematerjale; teha meeskonna- ja rühmatööd

##### 5. Hindamine

Hinnatakse:

- essee, referaat etteantud teemal
- praktilised ülesanded – koostada kaubandustöötaja isiksuseomaduste loetelu; külastada kauplust ja koostada raport; koostada SWOT analüüs "Minu kui kaubandustöötaja valmisolekud kutseõpingute alguses"
- rühmatöö – koostada esitlus ühe Eestis tegutseva kaubandusfirma kohta, ajalugu, põhilised kaubagrupid millega kaupleb, kus kauplused asuvad, firma juhtlause ja sihtrühm, teenindusvormid jne.

Mooduli hinne kujuneb protsessihinnete ja praktiliste oskuste arvestuse keskmisest.

## 2.1.1. ERIALANE INGLISE / SAKSA KEELE ÕPE I 2 õn, (2T/-)

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused käitumiseks ning toimetulekuks tavapäraistes suhtlemissituatsioonides. Oskab tutvustada ennast ja oma eriala. Omandab teadmised ja oskused suhelda saksa/inglise keeles ja aru saada selgest kõnest igapäevaelu puudutatavatel teemadel, mõista lihtsama erialase teksti sisu, oma mõtteid sõnastada. Arendab õpilastes suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust. Omandab oskused täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste. Omandab oskused suhelda klientidega, teenindada ja nõustada kliente. Arendab suutlikkust valitud keeles erialast teavet hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL, KEELEKASUTUSE ARENDAMINE, enesetutvustus, kooli ja eriala tutvustus, tervitamine ja hüvastijätmine, tutvumine, viisakusväljendid, telefonisuhtlus, kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad,

3.2 ERIALANE SÕNAVARA vajaliku info edastamine ja soovitude jagamine, küsimuste esitamine, kaubandus valdkonna terminoloogia ja sõnavara. Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine. Kaupade nimetused.

3.3. OSTJATEGA SUHTLEMINE ,JA KAUBA TUTVUSTAMINE. Kliendiga suhtlemine. Toote esitlemine. Kliendi nõustamine. Ostjaga arvlemine. Kaupade hankimine. Toote kasutusjuhendid.

### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erialast sõnavara ja selle täiendamise võimalusi
- kuidas ja kust leida erialast kirjandust ning kuidas seda kasutada
- kaupade nimetusi

oskab:

- ennast ja oma kooli esitleda
- kliente nõustada ja oskuslikult suhelda
- kaupu vajadusel tutvustada
- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil
- läbi viia telefonivestlust
- vajadusel kaupa tellida

### 5. Hindamine

Hinnatakse:

- tunnikontrollid sõnade ja grammatika osa peale
- esseed või referaadid
- suhtlemissituatsioonide läbimängimine

Mooduli hinne kujuneb protsessihinnete ja praktiliste oskuste arvestuse keskmisest.

## 2.1.2. ERIALANE VENE KEELE ÕPE I 2 õn, (T-/PT-2)

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused käitumiseks ning toimetulekuks tavapärastes suhtlemissituatsioonides. Oskab tutvustada ennast ja oma eriala. Omandab teadmised ja oskused suhelda vene keeles ja aru saada selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõista üldjoontes lihtsama teksti sisu, oma mõtteid sõnastada. Arendab õpilastes suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust. Omandab oskused täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste. Omandab oskused suhelda klientidega, teenindada ja nõustada kliente. Arendab suutlikkust valitud keeles erialast teavet hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL, KEELEKASUTUSE ARENDAMINE, enesetutvustus, kooli ja eriala tutvustus, tervitamine ja hüvastijätmine, tutvumine, viisakusväljendid, telefonisuhtlus, kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad,

3.2. ERIALANE SÕNAVARA vajaliku info edastamine ja soovitude jagamine, küsimuste esitamine, kaubandus valdkonna terminoloogia ja sõnavara. Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine. Kaupade nimetused.

3.3. OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBA TUTVUSTAMINE. Kliendiga suhtlemine. Toote esitlemine. Kliendi nõustamine. Ostjaga arvlamine. Kaupade hankimine. Toote kasutusjuhendid.

Korrektse keele kasutuse arendamine. Enamkasutatavate grammatikareeglite täiendamine. Suulise ja kirjaliku suhtlemisoskuse täiendamine ja ühendamine kogu programmi kestel Venekeelse suhtlemisoskuse arendamine. Tervitamine, tervitusele vastamine nii isiklikult kui ka telefoni teel. Enda ja oma kaaslaste esitlemine. Selgituste palumine, öeldu teiste sõnadega selgitamine. Vestluse katkestamine, uue teema alustamine. Teema jätkamine, teeküsimine – selgitamine. Töölase informatsiooni hankimine. Kaupade tundmine. Klienditeenindus kaubanduses – ostjaga suhtlemine, toote esitlemine.

### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara
- viisakusväljendeid; erialase kirjanduse hankimise võimalusi
- kaupade nimetusi vene keeles; mõõtühikuid

oskab:

- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil; läbi viia telefonivestlust
- tutvustada ennast, kooli ja oma eriala
- vajadusel suhelda kliendiga
- kaupu tutvustada ja iseloomustada

### 5. Hindamine

Hinnatakse:

- tunnikontrollid sõnade ja grammatika osa peale
- esseed või referaadid
- suhtlemissituatsioonide läbimängimine

Mooduli hinne kujuneb protsessihinnete ja praktiliste oskuste arvestuse keskmisest.

### 2.1.3. KLIENDITEENINDUSE ALUSED, 2õn, (T1/P1))

#### 1.Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb teenindusliku mõttekultuuri olemust, teeninduse kui olulise majandusharu olemust ja teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning teenindaja kutse-eetika põhitõdesid. Teab ja tunneb teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest. Teab erineva kultuuritaustaga klientide kombeid, tavasid ja väärtushinnanguid. Oskab mõelda kliendikeskselt, ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

#### 3.Õppesisu

3.1. TEENINDUSE OLEMUS: Teeninduskeskkonna mõiste. Toode ja teenus. Teeninduse mõiste, olemus ja kvaliteet. Kliendi mõiste. Erinevad teenindusvormid. Teeninduskultuur. Teeninduslik mõttekultuur. Klienditeeninduse seos üldse kultuuri ja inimese elukvaliteediga

3.2. KLIENDITEENINDAJA ISIKSUS: Kliendi ja teenindaja roll, rollikäitumine ja rolliootused. Klienditeenindaja isikuomadused. Klienditeenindaja eneseareng. Klienditeenindaja kutseootused. Klienditeenindaja hoiakud ja sellest tulenevad erinevad käitumis- ja teenindusstiilid.

3.3. TEENINDAJA KUTSE-EETIKA Moraal ja moraalinormid. Eetilised dilemmad. Eetika ja äri. Eetika mõju äritegevusele. Teenindaja kutse-eetika. Kohustus ja vastutus. Eetika ja sotsiaalne vastutus. Distsipliin. Ettevõtte eetikakoodeks. Tarbijasuhete eetika. Reklaam ja eetika. Eetiline konflikt. Eetika ja inimõiguste printsiip. Eetika ja suurima kasulikkuse printsiip. Eetika ja enesehuvi printsiip.

3.4. TEENINDUSPSÜHHOOGIA: Teeninduspsühholoogia olemus. Isiksuse olemus ja seda mõjutavad tegurid. Isiksuse struktuur ja areng. Käitumine ja motiivid. Ostmist mõjutavad tegurid. Hoiakud ja väärtushinnangud. Hoiakute mõju teenindusele. Väärtushinnangute ja kultuuri mõju teenindusele. Suhtlemine klientidega. Suhtlusoskus iseendaga. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Eneseteadlikkus - võime jälgida ja mõista oma emotsioone, adekvaatne enesehinnang, enesekindlus. Mõtlemise, õppimise ja mälu tähtsus teeninduses. Rühmad ja käitumine rühmas. Rollid ja rollikäitumine. Meeltetervis ehk psühhohügieen. Stressi mõiste ja olemus. Stressiga toimetulek. Tööstress ja selle vältimine.

#### 4.Õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb:

- teeninduse kui olulise majandusvaldkonna olemust;
- teenindusliku mõttekultuuri olemust;
- teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli;
- kliendikeskse teenindamise olemust, klienditeeninduse erinevaid vorme;
- erinevaid kliendirühmi, kutse-eetika põhitõdesid;
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest;

- erinevaid suhtlemisvahendeid ja suhtlemistehnikaid;
- iseennast, enda tugevaid ja nõrku külgi;

Õpilane oskab:

- teenindada erinevaid kliendirühmasid ja kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid;
- nõustada erineva kultuuritaustaga kliente;
- toime tulla erinevates teenindussituatsioonides ja korraldada teenindustööd;
- toime tulla konfliktide ja probleemide lahendamisega;
- hankida ja edastada tagasisidet klientidelt;
- käituda kohuse- ja vastutustundlikult erialatöös;
- toime tulla positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimisega;
- tagada klientidele ohutus ja turvalisus;
- töötada edukalt meeskonnas ja lähtuda ettevõtte eriala-eeskriitika- ja eetikakoodeksist vältimaks eetilisi konflikte.
- mõelda kliendikeskselt, ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida

## 5.Hindamine

Hinnatakse:

- teenindussituatsiooni läbitegemises avaldunud kliendikeskset teeninduskäitumist, mis hõlmab endas mooduli raames omandatud hoiakuid, teadmisi ja oskusi;
- erinevate suhtlemisvahendete ja suhtlemistehnikate tundmist ning kasutamise oskust;
- teenindaja kutse-eeskriitika tundmist põhitunnuste alusel;
- analüüsioskust teeninduskvaliteedi hindamisel.

Hindamine toimub:

- testide alusel
- probleem- ja situatsioonülesannete lahendamine,
- praktilised teenindus- ja müügisituatsioonid.

Mooduli hinne kujuneb saadud hinnete ja arvestuse keskmise alusel.

## 2.1.4. MÜÜGITÖÖ ALUSED 2 õn, (T2/P-)

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb kaubanduse olemust ja ülesandeid, kaubandustöötaja kohustusi ja õigusi ning kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioone. Teab töökoha ratsionaalse korraldamise põhimõtteid. Teab kaupade sissetuleku allikaid. Teab kaupade vastuvõtu, säilitamise ja müügiks ettevalmistamise aluseid. Teab kaupade väljapaneku põhimõtteid ja üldiseid kaupade märgistamise nõudeid. Omandab kaubanduse hea tava järgimise harjumused.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. KAUBANDUSE ALUSED. Kaubanduse olemus ja ülesanded. Kaubanduskultuur ja teeninduskultuur. Töökoha ratsionaalne korraldamine. Kaubandustöötaja kohustused ja õigused kaubanduseeskirjadele vastavalt. Kauba sissetuleku allikad. Kaubavalik ja selle kujundamine. Taara ja pakend. Kaupade kodeerimise põhimõtted. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Kaupade müügikampaaniad. Kaubandusettevõtetes pakutavad lisateenused ja nende laiendamise võimalused. Kauplusesisene info. Kaupade reklaam. Sihtrühm ja selle määramine.

3.2. KAUBANDUSETTEVÕTTE PÕHITEGEVUSED. Kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioonid. Kaupade vastuvõtt, säilitamine ja müügiks ettevalmistamine. Kaupade väljapaneku põhimõtted toidu- ja tööstuskaupade kaupluses. kaupade müügiks ettevalmistamise põhimõtteid; PAKKIMINE. Mõisted tarbepakend ja ilupakend. Värvid ja värvused. Proportsioonid. Kasutatavad materjalid ja töövahendid. Pakkepaberite eriliigid. Pakkimistehnikad. Kattematerjalide kasutamine. Seosed ja seosnõud, furnituurid. Erikujuliste pakkide valmistamine.

### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kaupade müügiks ettevalmistamise põhimõtteid;
- kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioone;
- kaupade vastuvõttu, säilitamist ja müügiks ettevalmistamist;
- kaupade väljapaneku põhimõtteid;
- kaupade kaubanduslikku välimust;
- nõudeid toiduainete säilitamiseks;
- nõudeid toiduainete paigutamiseks müügisaali.
- kaupade kohustuslikku märgistust;
- kaubanduse hea tava järgimise nõudeid.

Õppija oskab:

- teostada kaupade müügiks ettevalmistamist;
- viia läbi kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioone;
- teostada kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist;
- rakendada kaupade väljapaneku põhimõtteid;
- käsitleda toiduaineid lähtuvalt hügieeni ja erinevate toiduainetele esitatavatest nõuetest;
- kasutada kaupade kohustuslikku märgistust;

- järgida erialatöös kaubanduse hea tava nõudeid.

## 5. Hindamine

Hinnatakse:

- testid;
- praktiline töö; situatsioonülesande lahendamine kaupade väljapaneku põhimõtete tundmisest;
- kaupade väljapaneku põhimõtete rakendamise oskust ja eeskirjade tundmist;
- kaubandusettevõtte abi- ja põhioperatsioonide läbiviimise oskust;
- kaupade säilitamise põhimõtete tundmist;

Praktilise töö kirjeldus: Õpilane kujundab müügileti ja varustab kaubad hinnasiltidega.

Mooduli hinne kujuneb jooksvate hinnete ja hindelise arvestuse keskmisest.

### 2.1.5. KLIENDITEENINDUS JA NÕUSTAMINE 2 õn, (T1/P1)

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab mitmekülgsed teenindusalased teadmised ja oskused. Omandab oskused nõustada kliente, tutvustada kaupu ja edukalt lahendada erinevaid probleemseid olukordi, tagamaks klientide rahulolu, usalduse ja pikaajalise kliendisuhete. Omandab oskused töötada meeskonnas.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse.

#### 3. Õppesisu

3.1 KLIENDITEENINDAMINE. TEENINDAMISE MÕISTE JA OLEMUS. Teeninduse filosoofia. Teenindamise ajalugu. Teenindustüübid. Siseteenindus ja siseklient. Klienditeenindaja roll, teadmised, oskused, hoiakud. Teenindaja enesemotivatsioon ja arendamine. KLIENDID. Klientide määratlemine. Sihtklient. Püsiklient. Spetsiifiliste ja erivajadustega kliendid. Erineva kultuuritaustaga kliendid. Klientide soovid, vajadused ja ootused teenusele. Hea klienditeeninduse olemus. KLIENDIKESKNE TEENINDUSPROTSESS. Teenindusprotsess. Teeninduskeskkond. Teeninduse korraldamine. Loovus ja piirangud teeninduses. Kontakti loomine. Kliendi vajaduse selgitamine. Aktiivne kuulamine. Klientide nõustamine. Kontakti lõpetamine. Konfliktide ja probleemide lahendamine. Kaebuste ja kiituste käsitlemine. Vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest.

#### 3.2 MÜÜGITEHNIKAD.

MÜÜMISE JA MÜÜGI MÕISTE JA OLEMUS. Müügitöö olemus. Müügi protsess. Müügi tsükkel. Müügi strateegia. Müügieetika. Müüja roll ja käitumisstiilid. Eduka müügi hoiakud. Müügiplaanid. Sihtgrupp. Ideede müük. Ootuste tuvastamine, vastuväidete lahendamine, ostuettepaneku tegemine. Müügi järgne teenindamine. OSTJAD. Ostjate määratlemine. MÜÜGITEHNIKAD. Isiklik müük. Letimüük. Kassamüük. Selvemüük. Messimüük. Telefonimüük. Virtuaalkaubandus. Lisamüük. TOODETE JA TEENUSTE TUNDMINE. Sissejuhatus kaubatundmisesse. Kaupade sortimendi, kvaliteedi, garantiiaja, kasutamistingimuste, -võimaluste teadmine. Kaupade ümbervahetamine ja tagasi võtmine. MÜÜGISUHTLUS. Venev argumenteerimine. Konfliktide ja kaebuste käsitlemine arenguvõimalusena.

Kliendi vajaduse tuvastamine või tekitamine ja selle rahuldamine. Emotsionaalne ja materiaalne lisaväärtuste müük jne

#### 4. Õpitulemused:

Õpilane mõistab:

- teenindamise ning müügiportsessi põhiolemust
- teenindaja ja müüja rolli olemust

teab ja tunneb:

- erinevaid müügitehnikaid, toodete ning teenuste peamisi tunnuseid
- kaupade ümbervahetamise ja tagastamise põhimõtteid

oskab:

- kliendikeskselt mõelda, kliente kõrgetasemeliselt teenindada
- oskab määratleda kliente; kasutada kliendi eripärast tulenevaid müügitehnikaid
- ennast ning oma teeninduskäitumist analüüsida edasise arenguplaani koostamiseks

#### 5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb:

- jooksvate hinnete keskmisest. (20%)
- hindelise arvestuse (30%) – põhimõistete tundmist;
- praktiliste tööde (50%) , kus hinnatakse
  - teenindussituatsiooni läbitegemises avaldunud kliendikeskset teeninduskäitumist, mis hõlmab endas mooduli raames omandatud hoiakuid, teadmisi ja oskusi;
  - erinevate müügitehnikate tundmist ning kasutamise oskust;
  - toodete ja teenuste tundmist põhitudunnuste alusel;
  - analüüsioskust teeninduskvaliteedi hindamisel.

#### Ülesannete kirjeldused hindamise osa juurde

1. Õppeklassis hinnatakse praktilise müügisituatsiooni ja video tagasiside abil kontakti võtmise, positiivse esmamulje loomise ja kontakti lõpetamise oskust.
2. Õppeklassis hinnatakse praktilise müügisituatsiooni abil, kasutades aktiivset kuulamist, küsitlemist ja erinevaid müügitehnikaid, oskust välja selgitada kliendi vajadusi.
3. Õppeklassis hinnatakse praktilise müügisituatsiooni ja video tagasiside abil verbaalsete ja mitteverbaalsete suhtlemisvahendite kasutamise oskust.
4. Õppeklassis hinnatakse praktiliste müügisituatsioonide ja kirjalike harjutuste abil erinevate kaupade tutvustamise oskust, kasutades kauba omaduste tõlkimist kliendi kasuks ja hüvedeks.
5. Õppeklassis hinnatakse praktilise müügisituatsiooni ja praktiliste kirjalike harjutuste abil kliendi vastuväidetega toimetuleku oskust.
6. Õppeklassis hinnatakse praktilise müügisituatsiooni ja praktiliste kirjalike harjutuste abil lisamüügi sooritamise oskust.
7. Probleemülesannete lahendamise abil hinnatakse erinevate teenindussituatsioonide lahendamise, probleemsete olukordade lahendamise ja raskete klientide teenindamise oskust.
8. Õppeklassis hinnatakse paaris tööna passiivse ja aktiivse telefonimüügi teostamise oskust.

## 2.1.6. MÜÜGIPROTSESSI KORRALDUS 2 õn, (T1/P1)

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab mitmekülgsed teadmised kaubandusest. Õpib tundma ja ohutult kasutama kaupluse seadmeid ja inventari; teab ja oskab teostada erinevaid tööoperatsioone, mis seonduvad kaupade tellimise, ladustamise ja müügiga; tunneb kaupade arvestuse, aruandluse ja hinnakujunduse põhimõtteid kaubandusettevõttes. Tunneb kehtivaid maksevahendeid. Omandab teadmised hügieenist ettevõtte, töötaja ja kauba seisukohalt ning arendab oskused nende rakendamiseks töös. Tunneb müügitöökäik vajalikke kaubandusalaseid õigusakte.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse.

### 3. Öppesisu

3.1. MÜÜGIKORRALDUS. Tööde tegemiseks vajalikud materjalid ja vahendid, töökoha korraldus. Kaupluse töö põhi- ja abioperatsioonid. Kaupade kodeerimise põhimõtted. Kaalu- ja tükikaup. Ohutusmärgistus. Kaupade müügiks ettevalmistamine, hinnaetiketi kujundamine. Kaupade väljapanekud, nende kujundamine, ergonoomia. Väljapanekud kampaaniate, soodusmüükide jms ajal. Lisateenused kaubandusettevõttes. Ostjatevoolu jälgimise võtted. Müügiprotsessiks vajaliku info hankimine ja süstematiseerimine, säilitamine. Müügiplaani ja müügiaruande koostamine. Kaupluse tööajagraafik.

3.2 KAUBANDUSÕIGUS, Kaubandustegevust reguleeriv seadusandlus. Kaubandustegevuse seadus. Tarbijakaitse seadus. Materiaalne vastutus. Pakendiseadus. Jäätmeseadus. Tooteohutuse seadus. Toiduseadus. Toote märgistamise seadus. Reklaamiseadus. Konkurentsiseadus. Mõõteseadus. Kaubamärgiseadus. Alkoholiseadus. Tubakaseadus. Võlasuhe. Hea usu ja mõistlikkuse põhimõte. Kohustused, õigused ja vastutus. Tarbijamüügi lepingu vormid, nõuded, kohustused, rikkumine ja vastutus. Müügi garantii erisused tarbijale müügi korral.

3.3 KAUBANDUSLIKUD ARVUTUSED, Arvutused kümnendsüsteemis, ümardamine. Protsentiarvutused. Hinnakujunduse alused, hinna struktuur. Käibemaks. Hinna arvutamine. Juurde- ja allahindlus. Kaubaaruanne. Kaubakate, ettevõtte käive, kulud, rentaablus, kasum.

3.4. KAUBANDUSLIKUD SEADMED. Kaubanduslik inventar ja kaupluse sisustus. Kaupluses kasutatavad tõste- ja transpordiseadmed, kuum- ja külmtöötlemisseadmed. Kaupade markeerimine ja turvastamine. Kaalud, nende liigitus ja kasutamine. Kaaluetikett. Kassapidaja töökoha korraldus. Erinevad kassaaparaadid, nende kasutamine ja igapäevahooldus. Ostjatega arvlemise kord ja võtted. Erinevad makseviisid. Maksekaardid ja kaardiga maksmise kord. Arvlemine kliendiga. Sularahaarve. Igapäevane rahatulem. Inkassatsioon.

3.5. KAUPADE LOGISTIKA JA LAOMAJANDUS. Kaubaladu ja laovarud. Laomajanduse funktsioonid, eesmärk ja ülesanded. Kaupade vastuvõtmisele eelnevad tegevused, kaupade vastuvõtmine ja ladustamine. Kauba saatedokument. Kaubasaatedokumentide rekvisiidid, saatelehe vormistamine. Kaupade sissetuleku allikad ja viisid. Taara ja pakend. Kaupade paigutuse põhimõtted ja nõuetekohane säilitamine. Külmaahel.

3.6. PUHTUSE- JA HÜGIEENIÕPE.

#### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kaubandusettevõtete tüüpe ja tunnuseid
- kaubandustegevust reguleerivat seadusandlust
- teab ja tunneb kaupluse sisustust, inventari ja seadmeid, nende otstarvet ja ohutut kasutamist
- tunneb laotöö korraldamise põhimõtteid kaubandusettevõttes
- teab kaubapaigutuse põhimõtteid ja oskab neid jälgida
- teab kaupade müügieelse korrastuse nõudeid
- teab hinna struktuuri ja mõisteid, nagu juurdehindlus, käibemaks, allahindlus, kasum, rentaablus, käive, kulud, kaubakate
- tunneb põhilisi rahaühikuid
- teab mõisteid laen, laenuintress, viivis
- keskkonnahoiu tähtsust logistilises tegevuses

oskab:

- oskab valida sobivad töövahendid, markeerida kaupu ning korraldada kaubaväljapanekuid
- oskab töötada kaalude, kassade ja kassasüsteemidega; teostada arvlemist kliendiga, vormistada sularahaarvet ning arvutada kassatulemit
- oskab koguda ja süstematiseerida ning kasutada müügi protsessiks vajalikku informatsiooni
- oskab erinevaid protsentarvutusi, ümardamist
- oskab arvutada hinda
- leida võimalusi logistiliste kulude vähendamiseks
- töötada infosüsteemidega
- töötada edukalt meeskonnas

#### 5. Hindamine

Mooduli hinne moodustub temade käsitleva kompleksülesanne vormis sooritatud arvestuse põhjal.

Hindamisel lahendatakse kompleksülesanne kaubasaatelehe koostamisest, kaupadele hinna koostamisest, vastava kauba ladustamise ja müügitingimuste kirjeldamisest, valiku kaupade müügi protsessist läbi kassasõlme koos sularahaarve vormistamisega.

Hinnatakse järgmisi teadmisi ja oskusi:

- kaubasaatelehte vormistamine;
- kaubale hinda arvutamine;
- kaupade ladustamise põhimõtete tundmine;
- kaupu müügiks ettevalmistamine ja müügitingimuste, märgistuse tundmine
- seadmete ja inventari otstarbekas kasutamine;
- kaalude ja kassade käsitlemine ning klientide teenindamise oskus kassasõlmes;
- oskus vormistada sularahaarvet ja arvlemise õigsus.

## 2.1.2. ORGANISATSIOONIJUHTIMISE ALUSED 1 õn (1T/-)

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised, oskused ja hoiakud ning valmisolekud tegutseda paindlikult muutuv keskkonnas arvestades organisatsiooni ja klientide huvidega. Omandab esmased juhtimisalased teadmised ja oskused meeskonda moodustada, motiveerida ning juhtida.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Eelnevalt on läbitud moodulid: klienditeeninduse alused ja müügitöö alused.

### 3. Õppesisu

3.1. ORGANISATSIOONIKÄITUMINE. Mõiste. Organisatsiooniteooria areng. Käitumisviisid ja mudelid. Sotsiaalsüsteem ja sotsiaalkultuur.

3.2. JUHTIMISE ALUSED. Juhtimise mõiste. Juhtimisfunktsioonid: otsustamine, planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontrollimine, juhi roll. juht ja juhtimistegevus, juhtimisteooria alused, mudelid.

3.3. PERSONALIJUHTIMINE. inimene organisatsioonis Individuaalsus. Rollid. Staatus. Töörahalolu. Töö analüüs. Tööajagraafikud. Ameti- ja tööjuhendid. Tööjõu värbamine ja valik. Meeskonna ja protsessi juhtimine. Motivatsioon. Arendamine.

### 4. Õpitulemused

Õppija mõistab:

- organisatsioonilise käitumise olemust
- inimese ja organisatsiooni suhteid

teab ja tunneb:

- erinevaid juhtimismudeleid ja põhimõtteid
- ametijuhendi koostamise põhimõtteid

oskab:

- juhtida meeskonda,
- omab esmaseid juhtimisalaseid teadmisi, et saavutada organisatsiooni edukas ja efektiivne tegutsemine

### 5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb:

- jooksvate hinnete keskmisest. (20%)
- hindelise arvestuse (50%) – põhimõistete tundmist;
- iseseisvate praktiliste tööde abil (30%) meeskonnale projekti koostamise ja vormistamise oskust, juhtimisfunktsioonide kasutamise oskust meeskonnaliikmete hinnangu ja eneseanalüüsi kaudu.

## 2.2. PRAKTIKA TÖÖKESKKONNAS, 5 õn

### 1. Eesmärk

Müügikonsultandi praktika käigus õppija harjub töökeskkonnaga, oskab rakendada oma teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas. Saab motivatsiooni töötamiseks valitud kutsealal. Õppija arendab praktika käigus läbi eneseanalüüsi ja arutelude oma isikuomadusi paremaks toimetulekuks, et olla oma kutsealal mitmekülgne ja edukas. Omandab oskused nõustada kliente, tutvustada valitud kaubagrupis kaupu ja edukalt lahendada erinevaid probleemseid olukordi, tagamaks klientide rahulolu, usalduse ja pikaajalise kliendisuhete. Oskab kasutada erinevaid kaubandusseadmeid ja arveldada klientidega. Omandab iseseisva- ja meeskonnatöö kogemusi.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

On läbitud kaubandusvaldkonna kutseõpingute moodulid: Klienditeeninduse alused. Müügitöö alused. Klienditeenindus ja nõustamine. Müügiotsessi korraldus

### 3. Õppesisu

3.1. TUTVUMINE ETTEVÕTTEGA. Omandivorm, missioon, visioon, põhiväärtused, organisatsiooni struktuur, juriidilise isiku nimi, allüksuse täpne nimetus, asukoht, lahtiolekuaeg, käive, müügi- ja töötajate arv.

3.2. KLIENTIDE TEENINDAMINE. Erinevate töökohtade tööks ettevalmistamine. Klientide teenindamine letis, kassas, infolauas. Kaupade soovitamine ja pakkumine kliendi vajadustest lähtuvalt. Kaasnevate kaupade pakkumine.

3.3. KAUPLUSE TÖÖKORRALDUS. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt. Kaupade vastuvõtu vormistamine. Kvaliteedilise vastuvõtuga kaasnevate dokumentide vormistamine. Kauba vastuvõtul esinevate lahknevuste käsitlemine ja üleskerkinud probleemide lahendamine. Kaubatundmise-alaste oskuste arendamine. Kaupade sortimendi ülesehitamise põhimõtted ja kaupluse tuumiksortiment. Kaupade väljapaneku põhimõtted ja kaupade esitlemise erinevad vormid. Kaupluses kasutatavad tehnoloogilised seadmed. Kaupade peamised hankekanalid ja suuremad koostööpartnerid. Kaupade tellimise kord. Kaupade hankimise viisid. Enesekontrolli plaan. Meeskonnatöö väljendumine igapäevatoos.

### 4. Õpitulemused

Õpilane oskab:

- analüüsida oma kutsealaseid oskusi ja praktikale püstitatud eesmärkide alusel hinnata oma tööd
- osaleda aktiivselt töös, täita praktikaprogrammis ettenähtud ülesandeid; järgida hügieeni- ja tööohutuse nõudeid, efektiivselt suhelda juhendajaga, tunda end meeskonnaliikmena
- kriitiliselt hinnata oma praktikakogemusi, arvestades püstitatud eesmärke ja karjääritaotlusi, määratleda, mil määral avaldas praktikale mõju eelnevate teooriamoodulite läbimine
- hinnata oma toimetulekut probleemsituatsioonides (probleemide lahendamine, konfliktid, kriitika)
- anda hinnanguid oma koostöövõimele; hinnata tööle asumise võimalusi, arvestades praktikakogemust
- kirjeldada praktikaettevõtte organisatsiooni

### 5. Hindamine

Hinnatakse

- ettevõtte hinnang (40%) – hinnang praktika sooritamise tulemuste, õpilase kutsealase ettevalmistuse, praktiliste tööoskuste omandamise ja töössesuhetumise kohta;
- õppija eneseanalüüs (20%);
- koolipoolse juhendaja hinnang (40%) – hinnatakse praktikaaruandes esitatud sisukust ja vastavust püstitatud eesmärkidele. Praktikaaruande kaitsmist praktikat juhendava kutseõpetaja või komisjoni ees, praktikat juhendava kutseõpetaja hinnangut praktikale (kontaktid ettevõttega nii sidepidamisvahendite teel kui ka külastuse ajal).

## 2.3. VALIKÕPINGUD

Õppijatel on võimalust valida üks pakuvatest moodulitest.

### 2.3.1. ERIALANE EESTI KEELE ÕPE I 1 õn, (T1)

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused käitumiseks ning toimetulekuks tavapärastes suhtlemissituatsioonides. Oskab tutvustada ennast ja oma eriala. Omandab teadmised ja oskused suhelda eesti keeles ja aru saada selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõista üldjoontes lihtsama teksti sisu, oma mõtteid sõnastada. Arendab õpilastes suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust. Omandab oskused täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste. Omandab oskused suhelda klientidega, teenindada ja nõustada kliente. Arendab suutlikkust valitud keeles erialast teavet hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

#### 3. Õppesisu

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL, KEELEKASUTUSE ARENDAMINE, enesetutvustus, kooli ja eriala tutvustus, tervitamine ja hüvastijätmine, tutvumine, viisakusväljendid, telefonisuhtlus, kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad,

3.3. KAUBANDUSALANE SÕNAVARA vajaliku info edastamine ja soovitude jagamine, küsimuste esitamine, kaubandus valdkonna terminoloogia ja sõnavara. Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine. Kaupade nimetused.

3.4. OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBA TUTVUSTAMINE. Kliendiga suhtlemine. Toote esitlemine. Kliendi nõustamine. Ostjaga arvlamine. Kaupade hankimine. Toote kasutusjuhendid.

Korrektse keele kasutuse arendamine. Enamkasutatavate grammatikareeglite täiendamine. Suulise ja kirjaliku suhtlemisoskuse täiendamine ja ühendamine kogu programmi kestel Eestikeelse suhtlemisoskuse arendamine. Tervitamine, tervitusele vastamine nii isiklikult kui ka telefoni teel. Enda ja oma kaaslaste esitlemine. Selgituste palumine, öeldu teiste sõnadega selgitamine. Vestluse katkestamine, uue teema alustamine. Teema jätkamine, teeküsimine – selgitamine. Tööalase informatsiooni hankimine. Kaupade tundmine. Klienditeenindus kaubanduses – ostjaga suhtlemine, toote esitlemine.

#### 4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara, viisakusväljendeid; erialase kirjanduse hankimise võimalusi
- kaupade nimetusi eesti keeles; mõõtühikuid

oskab:

- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil; läbi viia telefonivestlust
- tutvustada ennast, kooli ja oma eriala
- vajadusel suhelda kliendiga
- kaupu tutvustada ja iseloomustada

#### 5. Hindamine

Hinnatakse:

- tunnikontrollid sõnade ja grammatika osa peale

- esseed või referaadid
- suhtlemissituatsioonide läbimängimine

Mooduli hinne kujuneb protsessihinnete ja praktiliste oskuste arvestuse keskmisest.

## 2.3.2. ARVUTIKASUTUS JA ASJAAJAMINE, 1 õn (T1/-)

### 1. Eesmärgid:

Õpetusega taotletakse, et õppija oskab kasutada suhtlemisel erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning arvutit õppimis- ja töövahendina. Omandab õige ja korrektse eesti keele nii kõnes kui kirjas. Omandab oskused koostada ja vormistada erinevaid dokumente ning kirju nii paber kandjal kui arvutis. Arendab õpilastes suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust. Omandab teadmised ja oskused igapäevase asjaajamise korraldamise üldistest alustest, ametikirjade koostamisest ning elektroonilisest asjaajamisest. Kujundab õpilastes valmisolekut anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud töö ja tegevuse kohta.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu:

ARVUTIÕPETUS. Arvuti kasutamise alused. Ohutusnõuded arvutiga (s.h. kuvariga) töötamisel. Tekstitöötlus. Tabelitöötlus. Informatsioon ja kommunikatsioon. Internet ja selles peituvad ohud. Interneti kasutusvõimalused. Infootsing Internetist. E-kiri. Hea suhtlustava põhimõtted elektroonilises keskkonnas.

ASJAAJAMISE ALUSED. Asjaajamise alused ja -kord. Dokumendi mõiste. Dokumendi koostamise ja vorminõuded. Dokumendisüsteem, plangid, rekvisiidid, vormistamine. Avalduse, elulookirjelduse (CV), iseloomustuse, seletuskirja koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paber kandjal. Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paber kandjal. Elektrooniline dokumendihaldus. Digitaalalkiri ja krüpteerimine.

### 4. Õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb:

- meeskonnatöö iseärasusi ja tähtsust;
- dokumendi plangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid;
- suhtlemise tähtsust infoühiskonnas ja töökeskkonnas;
- mis on e-kiri ning kuidas seda koostada ja saata;
- WWW-lehekülje trükkimist ja salvestamist;

Õpilane oskab:

- teha parendusettepanekuid; rakendada oma töös suhtlemisprotsessi;
- osaleda koostöös ja töötada meeskonnas;
- koostada ja vormistada avaldust, elulookirjeldust (CV), iseloomustust, seletuskirja arvutil ja paber kandjal;
- koostada algatuskirja, vastuskirja, tellimiskirja, kaaskirja, volikirja ja vabanduskirja

## 5. Hindamine:

Hinnatakse:

- koostöö ja meeskonnatööoskuse tundmist;
- oskust koostada ja vormistada avaldust, kaaskirja, tellimiskirja ja seletuskirja;
- oskust saata e-kirja, säilitada dokumenti ja otsida vajalikku teavet internetis.

Praktiliste ülesannete kirjeldused hindamise osa juurde.

1. Läbi praktilise suhtlemissituatsiooni - kontakti võtmise, positiivse esmamulje loomise, suhtlemisvahendite kasutamise ja kontakti lõpetamise oskust ning suhtlemisoskust erinevates keeltes.
2. Praktilist oskust koostada ja vormistada erinevaid dokumente ja kirju käsitsi ning arvutil; korrigeerida etteantud vigast teksti
3. Etteantud teemal iseseisva referaadi, rühma-või meeskonnatööna uurimuse koostamine, kasutades selleks arvutit, erialaseid veebiväliseid materjale internetist või erialast kirjandust.

Mooduli hinne moodustub testi vormis sooritatud hindelise arvestuse põhjal.

## LISAD

### Lisa 1. LÕPUEKSAMI LÄBIVIIMISE JUHEND

#### 1. Eesmärk

Lõpueksam võimaldab eksamikomisjonil hinnata õpilase valmisolekut töötamiseks õpitud kutsealal. Lõpueksamiga taotletakse õppija oskuste, teadmiste ja hoiakute vastavuse tõendamist müüja-konsultant III kutsestandardile.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Lõpueksami sooritamise eelduseks on see, et õpilane on läbinud eelnevalt vähemalt kursuse õppekava põhiõpingud (juhul, kui üldõpingud on läbitud mõne teise eriala juures) ja sooritanud müüja teenindusoskuste praktika positiivsele hindele.

#### 3. Õppesisu

Eksam koosneb kahest etapist:

- I teadmiste eksam (teooriatest)
- II oskuste eksam (praktiline müügisituatsioon)

Õppija vastab teooriatesti küsimustele ja osaleb praktilises müügisituatsioonis müüja rollis.

Eksami sooritamisel hinnatakse teadmiste ehk teooriaeksami ja oskuste eksami tulemusi eraldi.

**TEADMISTE EKSAM.** Õpilasel tuleb sooritada teooriatest, mille läbimine annab õiguse osaleda oskuste eksamil. Teooriatest koosneb 30 valikvastustega küsimusest, igale küsimusele on 3 vastusevarianti, millest 1 on õige. Küsimused on koostatud eksamikomisjoni poolt ja aluseks on müüja-konsultantIII kvalifikatsiooninõuded. Teooriaeksami eest on võimalik saada maksimaalselt 30 punkti. Eksami sooritamisele pääsemise eelduseks on teooriaeksami tulemus vähemalt 60% (18 punkti).

Küsimused on koostanud eksamikomisjon, ja kinnitatud kooli direktori käskkirjaga. Küsimused on koostatud eksamikomisjoni poolt ja aluseks müüja kvalifikatsiooninõuded lähtuvalt Müüja-konsultandi I kutsestandardist.

- Valeks loetakse nii valesti vastatud kui ka parandatud vastus.
- Tadmiste eksami edukalt läbinud kutsetaotleja saab õiguse osaleda oskuste eksamil.

Testi küsimused puudutavad järgmisi mooduleid:

- klienditeeninduse alused, – 10 küsimust
- müügitöö alused, - 10 küsimust
- müügiotsessi korraldus. – 10 küsimust

**OSKUSTE EKSAM.** Õpilasel tuleb sooritada müügiotsess ehk müügikontakt. Müügiotsessis osaleb õpilane müüja rollis ja ostja rollis on spetsiaalse ettevalmistuse saanud kaubandustöötaja, kutsekooli kaubanduseriala õpilane või õpetaja. Müügiotsess koosneb kolmest etapist: klienditeenindus(s.h. kingituse pakkimine), erialane kaubatundmine ning arveldamine kassas või käsitsi arve koostamine. Oskuste eksami eest on võimalik saada maksimaalselt 20 punkti. Oskuste eksam loetakse sooritatuks, kui õpilane on saavutanud vähemalt 60% (12 punkti).

Müügiprotsess ehk müügikontakt on teadmiste ja oskuste esitamine. Müügiprotsessis osaleb eksamiandaja müüja rollis ja vastavalt eksamikohale on ostja rollis spetsiaalse ettevalmistuse saanud kaubandustöötaja, kutsekooli kaubanduseriala õpilane või õpetaja.

### Oskuste eksami hindamiskriteeriumid

Praktilise eksami sooritamise järel on võimalik saada maksimaalselt 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui tulemuseks on vähemalt 12 punkti (60%).

- Eksami ehk müügikontakti kestvus 1 õpilase kohta kuni 15 minutit, välja arvatud ettevalmistusperiood ehk kaupadega tutvumine kuni 5 minutit.
- Kirjalike märkmete tegemine tutvumise aja jooksul on keelatud.
- Oskuste eksami järjekord määratakse eksami komisjoni poolt kokkuleppeliselt osalejatega vabatahtlikkuse või nimekirja alusel.
- Eksami sooritanud õpilased võivad jääda eksamiruumi.

### Oskuste eksamil hinnatakse alljärgnevalt:

1. Kliendi teenindamine – 10 punkti.
  2. Kaupade tundmine – 5 punkti.
  3. Kassatöö – 5 punkti.
- Kokku 20 punkti.

### Oskuste eksamil hinnatakse:

- eksaminandi välimust (isiklik hügieen, korrektne riietus, usaldusväärne väljanägemine);
- kontakti alustamist, silmside loomist;
- suhtlemisvalmidust, teenindamisvalmidust;
- verbaalset võimekust, väljendusoskust;
- ostja soovi välja selgitamist, täpsustamist, ostusoovi kinnitamist;
- info edastamist kaupade kohta;
- täiendavate teenuste, kaasnevate kaupade pakkumist;
- kontakti lõpetamist.

### Tööriided ja töövahendid

Müüja kutseeksami sooritaja tuleb eksamile isiklike tööriietega. Töövahendid on eksamil olemas.

### Kaubagruppide loetelu

Oskuste eksamil müügiprotsessis kasutatakse 5 kuni 10 kaubagruppi, igas kuni 10 enamlevinud artiklit eksami toimumise piirkonna suurematest jaekaubandusettevõtetest. Õppijal on enne eksami sooritamist aega kaupadega tutvuda kuni 15 minuti jooksul.

- |                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| 1. Konservid         | 6. Seebid                        |
| 2. Maiustused        | 7. Pesu- ja puhastusained        |
| 3. Kohv. Tee. Kakao  | 8. Puhastus- ja koristusvahendid |
| 4. Karastusjoogid    | 9. Kodupaberikaubad              |
| 5. Suuhügieenitarbed | 10. Kantseleikaubad              |

### 3.Õpitulemused

Lõpueksami sooritaja teab ja tunneb loetletud kaubagruppe, oskab neid tutvustada ja soovitada, kliente teenindada ning arvutada

### 4.Hindamine

Eksami sooritamisel hinnatakse teadmiste ehk teooriaeksami ja oskuste eksami tulemusi eraldi:

- teooriaeksami eest on võimalik saada maksimaalselt 30 punkti;
- oskuste eksami eest on võimalik saada maksimaalselt 20 punkti;
- teadmiste eksami sooritamisele pääsemise eelduseks teooriaeksami tulemus vähemalt 60% (18 punkti);
- oskuste eksam loetakse sooritatuks, kui on saavutatud vähemalt 60% (12 punkti).

Eksam hinnatakse viiepallisüsteemis järgmise skaala vastavalt:

HINNE	„5” „väga hea”	„4” „hea”	„3” „rahuldav”	„2” „puudulik”	„1” „nõrk”
PUNKTIDE ARV					
maksimaalselt võimalikust %	90-100%	76-89%	60-75%	25-59%	0-24%
TEADMISTE EKSAM maksimaalselt võimalikust punktide arvust - 30	27 - 30	23 - 26	18 - 22	8 - 17	0 - 7
OSKUSTE EKSAM maksimaalselt võimalikust punktide arvust - 20	18 - 20	15 - 17	12 - 14	5 - 11	0 - 4

Eksam loetakse sooritatuna, kui õpilane on saanud hinded „5”, „4”, „3” ja mitte sooritatud, kui õpilane on saanud hinded „2” või „1”.

Eksamit sooritavatele õpilastel on eksami toimumise vältel eksamiruumis keelatud:

- kõrvalise abi kasutamine va kalkulaator
- eksamiga seonduvate materjalide eksamiruumist väljas viibimine
- omavaheline suhtlemine kaasõpilastega
- mobiiltelefonide kasutamine
- teisi eksamit sooritavate õpilaste ja eksamikomisjoni tegevust häiriv käitumine

Eksamikomisjonil on õigus eksamikorda rikkunud õpilane eksamilt kõrvaldada. Kooli lõpueksami ülesanded koostab eriala juhtivõpetaja koostöös praktikaettevõtte esindajatega ning selle kinnitab osakonnajuhataja. Lõpueksami juhendi koostamisel on võetud aluseks Narva Kutseõppekeskuse õppekorralduseeskiri.

### Soovituslik õppematerjal

1. Toidukaubad. Heldi Kikas ja Epp Koger, 2003 kirjastus „Ilo“
2. Tootjate ja maaletoojate koduleheküljed
3. Perioodikas ilmunud eriala spetsialistide kirjutised

Lisa 2. PRAKTILISE EKSAMI MÜÜGISITUATSIOONI HINDAMISTABEL

Osaleja nimi

Loosi nr.

Hindaja

□	Tegurid	Punktide arv		Markused
		max	tegelik	
I	<b>Klienditeenindus</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand näitas kliendi sisenedes /lähenedes nii ilme kui kehahoiakuga valmisolekut teenindada;</li> <li>Eksaminand pakkus abi/pöördus kliendi poole, kui klient ilmutas huvi kauba vastu</li> </ul>	1		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand selgitas kliendi vajadused, kuulas tähelepanelikult.</li> <li>Eksaminand esitas täpsustavaid küsimusi kliendi soovide kohta</li> </ul>	2		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand käsitles kliendi vastuväited sobiva lahenduse leidmiseni</li> </ul>	2		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand sooritas lisamüüki</li> </ul>	2		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand oli avatud, loov, sõbralik, tegi kliendiga koostööd,</li> <li>tekitas kliendis soovi tulla tagasi,</li> <li>kontakti lõpetamine</li> </ul>	2		
	<b>Pakkimine</b>	1		
		<u>10</u>		
II	<b>Kaupade tundmine</b>	5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eksaminand soovitas kliendi vajadustele vastavat kaupa,</li> <li>Eksaminand informeeris klienti õigesti ja veenvalt toote omadustest, iseärasustest</li> <li>Eksaminand vastas asjatundlikult toote kohta käivatele küsimustele</li> </ul>			
III	<b>Arve kirjutamine</b>	5		
	<input type="checkbox"/> Käibemaksu arvutamine, raha tagasiandmine <u>Soovitus punktide alandamiseks ebakorrekse arve puhul,</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raha tagasi andmine kliendile vale</li> <li>- miinus 1-4 punkti</li> <li>Summa ja/või käibemaks vale</li> <li>- miinus 1-4 punkti</li> <li>Arve täitmine vale (puuduvad andmed) - miinus 1-2 punkti</li> </ul>			
	<b>PRAKTILINE EKSAM KOKKU</b>	20		

Hindaja allkiri

### Lisa 3. ÕPPEKAVAGA SEONDUVA ÕPPEBAASI KIRJELDUS

Müügikonsultandi õppekava täitmiseks Narva Kutseõppekeskus on :

#### Vajalikud ruumid:

1. Õppeklassid teooriaõppeks
2. Müügilabor, ärilabor ja õppebaar praktikatöök
3. Raamatukogu ( raamatute kogu, lugemissaal ja Internetipunkt).  
Raamatukogu on varustatud 10 Internet-ühendusega arvutiga.
4. Kaasaegse arvutiklassid kaubandusarvestuse arvutitarkvaraga.

#### Vajalikud vahendid :

1. õppeklassi sisustus,
2. õppekirjandus ja – õppematerjalid ( trükised, elektroonilised ja ,e-kursuse õppematerjalid )
3. tehnilised ja abivahendid praktika harjutuste ja koolipraktika läbimiseks.

#### Vajalikud seadmed:

1. esitlusseadmed  
(plasmaekraanid, grafoprojektorid multimeediaprojektorid, tõlketehnika, esitlusarvutid)
2. paljundusaparaat
3. arvutid interneti ühendusega
4. sidevahendid
5. helitehnika
6. kaamerad ja võttetehnika

Meeldiv, kaasaegne õpikeskkond ja pedagoogide kutsekvalifikatsiooni nõuetele vastav õpetajate olemasolu.