

Kaubanduse õppekava üldandmed, põhiõpingute struktuur ja moodulite kirjeldused

1. Õppekava üldandmed

- 1.1. Õppekava kuulub hulgi - ja jaekaubanduse õppekavarühma ning võimaldab õpilasel omandada teadmised, oskused, väärtushoiakud ja sotsiaalse valmiduse õpingute jätkamiseks ja töötamiseks oskustöölisena kaubanduse valdkonnas.
- 1.2. Õppekava õppemaht on 240 EKAPit, mis jaguneb järgmiselt:
 - 1) kohustuslikud üldharidusõpingud 80 EKAPit;
 - 2) põhiõpingud 125 EKAPit, millest ühiseid põhiõpinguid 75 EKAPit ja valitavaid põhiõpinguid 50 EKAPit sh praktika vähemalt 25 EKAPit;
 - 3) valikõpingud 35 EKAPit sh 5 EKAPit vabaõpingud.
- 1.3. Õppekavaga on määratud järgmised suunavalikud, millest õpilane valib ühe:
 - 1) jaekaubanduse suund;
 - 2) hulgikaubanduse suund.

2. Õppekava põhiõpingute struktuur

- 2.1. Ühised põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht on järgmised:
 - 1) oskused eluks ja tööks, 15 EKAPit;
 - 2) digioskuste arendamine, 5 EKAPit;
 - 3) sissejuhatus kutseõpingutesse, 10 EKAPit;
 - 4) kliendikeskne suhtlemine ja teenindamine, 5 EKAPit;
 - 5) loovuse rakendamine, 3 EKAPit;
 - 6) kaubagruppide liigitamine, 7 EKAPit;
 - 7) kaupade käitlemine, 3 EKAPit;
 - 8) kaupade ettevalmistamine müügiks, 4 EKAPit;
 - 9) töötamine teenindusletis, 5 EKAPit;
 - 10) töötamine müügisaalis, 5 EKAPit;
 - 11) meeskonnatöö oskused, 3 EKAPit;
 - 12) kaubakategooria haldamine 4 EKAPit;
 - 13) erialane inglise keel, 3 EKAPit;
 - 14) erialane soome keel, 3 EKAPit.
- 2.2. Valitavad põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht **jaekaubanduse suunal** on järgmised:
 - 1) kaupade vastuvõtt ja ladustamine jaekaubanduses, 3 EKAPit;
 - 2) klientide nõustamine teenindusprotsessis, 3 EKAPit;
 - 3) klientide teenindamine, 7 EKAPit;
 - 4) klientidega arveldamine, 3 EKAPit;
 - 5) e-poe tellimuste käsitlemine, 3 EKAPit;
 - 6) ostuprotsesside assisteerimine jaekaubanduses, 3 EKAPit;
 - 7) turundustegevuste assisteerimine jaekaubanduses, 3 EKAPit;
 - 8) praktika, 25 EKAPit.

2.3. Valitavad põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht **hulgikaubanduse suunal** on järgmised:

- 1) kaupade vastuvõtt ja ladustamine hulgikaubanduses, 5 EKAPit;
- 2) kaupade komplekteerimine ja väljastamine, 5 EKAPit;
- 3) ärikliendi teenindamine hulgikaubanduses 6 EKAPit;
- 4) ärikliendiga arveldamine hulgikaubanduses, 3 EKAPit;
- 5) ostuprotsesside assisteerimine hulgikaubanduses, 3 EKAPit;
- 6) müügi protsesside assisteerimine hulgikaubanduses, 3 EKAPit;
- 7) praktika, 25 EKAPit.

3.Kaubanduse valdkonna õppekava põhiõpingute moodulite kirjeldused

3.1. Hulgi- ja jaekaubanduse suundade ühised põhiõpingute moodulid

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli õppe maht Eesti kutsehariduse arvestuspunktides (EKAP)
1.	Oskused eluks ja tööks	15 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab pädevusi, mis on vajalikud edasisel õpiteel ja ühiskonnas ennastjuhtivalt, vastutustundlikult ja tulemuslikult toimimiseks.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) püstitab enesearengu eesmärgid, arvestades enda võimeid ja võimalusi ning väärtustades tervislikke eluviise	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• selgitab tervislike eluviiside ja turvalise keskkonna tähtsust, sh toetavate suhtlusvõrgustike rolli tervise, õpimotivatsiooni ja üldise toimetuleku tagamisel• analüüsib juhendamisel enda käitumis- ja tarbimisharjumusi ning nende mõju enda tervisele, heaolule ja üldisele toimetulekule• hindab oma vaimse ja füüsilise tervise seisundit, arvestades põhilisi tegureid nagu magamine, toitumine, liikumine, suhted, kasutades selleks usaldusväärseid enesehindamise tehnikaid, sh veebipõhiseid töövahendeid• koostab juhendamisel aja- ja tegevuskava enda vaimse ja füüsilise heaolu säilitamiseks, kasutades selleks erinevaid tervise edendamise ja säilitamise võimalusi• kasutab kodukoha ja kooli lähedal paiknevad liikumisradu, harjutusväljakuid ja võimalusi erinevate liikumisviisidega tegelemiseks• oskab kasutada mobiilirakendusi liikumisharjumuse ja kehalise aktiivsuse jälgimiseks• analüüsib juhendamisel enda huvisid, väärtushoiakuid, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi• sõnastab eneseanalüüsi tulemustest lähtuvalt juhendamisel eesmärgid, isiklike ja akadeemiliste sihtide poole liikumiseks	
2) kasutab teadlikult erinevaid õpistrateegiaid ja -viise enda õpitegevuse kavandamisel ja juhtimisel	<ul style="list-style-type: none">• selgitab juhendatult õppimise olemust ning teadmiste ning oskuste omandamise protsessi, kasutades erinevaid teabeallikaid• iseloomustab erinevaid õpistrateegiaid ja õppimise viise, seostades neid enda senise õpikäitumisega	

	<ul style="list-style-type: none"> • oskab analüüsida enda õpiharjumusi ning arvestada tahtlikku ja tahtmatu tähelepanu mõju oma õpitegevusele • analüüsib juhendamisel oma õpimotivatsiooni, määratledes seda soodustavaid ja takistavaid tegureid • koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õppimis- ja igapäevategevuste ajakava, lähtudes enda huvidest, eneseteostusega seotud eesmärkidest ja võimalustest • annab hinnangu enda varasematele õpitulemustele, arvestades eneseanalüüsi tulemusi ja saadud tagasisidet • kavandab muudatused enda õppimisharjumustes, lähtuvalt hindamistulemustest ning toob saadud tagasiside põhjal näiteid õpistrateegiate kasutamisest õpitegevustes • selgitab juhendamisel stressi ja frustratsiooniga toimetuleku võimalusi
3) tegutseb seatud eesmärkide saavutamiseks vastutustundlikult nii iseseisvalt kui kollektiivi liikmena	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb sotsiaalselt heakskiidetud vormis erinevas vanuses ja kultuuritaustaga inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi ning kohandades suhtlemisviise vastavalt tagasisidele ja suhtluse eesmärkidele • jagab asjakohast infot nii kirjalikult, suuliselt kui visuaalselt, kasutades sobivaid suhtlemisvahendeid ja -vorme ning lähtudes suhtluspartnerist (sõber, kaasõpilane, õpetaja, ametiasutus) • kohandab enda suhtlemisviise vastavalt tagasisidele ja suhtluse eesmärkidele • toob näiteid illustreerimaks, kuidas esmamulje, eelarvamused, sh stereotüübid mõjutavad inimeste käitumist • iseloomustab erinevaid meeskonnatöö rolle ja nende mõju töö tulemuslikkusele, kasutades teabeallikaid • analüüsib juhendamisel rühmas toimuvaid protsesse ja nende võimalikku mõju inimese käitumisele igapäevaelus • teeb kaaslastega teadlikult koostööd ühiste eesmärkide saavutamiseks, järgides meeskonnatöö põhimõtteid, suhtlus- ja käitumisnorme ning kasutades digitaalseid ühistöövahendeid
4) mõistab ettevõtliku, väärtust loova ja vastutustundliku tegutsemise olulisust nii endale kui ühiskonnale	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendamisel vastutustundliku tarbimise ja tootmise põhimõtteid ning tehtavate valikute mõju keskkonnale, kogukondadele ja enda heaolule • toob näiteid probleemsetest tarbimissituatsioonidest ning oskab otsida abi oma õiguste kaitseks • hindab kriitiliselt ostudega seotud teadete, pakkumiste ja soovitude usaldusväärsust • kirjeldab jätkusuutliku arengu eesmäärke, seostades neid ümbritseva keskkonna ja õpitava valdkonnaga

	<ul style="list-style-type: none"> • kaardistab juhendamisel ühiskonnas esinevaid sotsiaalseid probleeme, kasutades erinevaid teabeallikaid ja infotehnoloogiavahendeid • analüüsib meeskonnatööna valitud probleemi lahendamise võimalusi, kasutades tõendus põhiseid fakte ja teabeallikaid • kavandab juhendatud meeskonnatööna tegevuskava valitud probleemi lahendamiseks, kasutades loovustehnikaid ning arvestades ressursside säästliku ja vastutustundliku kasutamise põhimõtteid • kavandab lahenduse elluviimiseks vajaliku eelarve, kasutades digivahendeid
5) mõistab tööturu toimimise põhimõtteid ja enda arenguvajadusi tööturule sisenemiseks	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab teabeallikate põhjal majanduslike, tehnoloogiliste, looduslike ja teiste keskkonnatingimuste muutuste mõju majanduskeskkonnale • iseloomustab juhendatud meeskonnatööna Eesti majanduskeskkonna ja tööturu toimimist eri tegevusvaldkondades, kasutades erinevaid teabeallikaid • iseloomustab erineva haridustaseme ja oskustega inimeste võimalusi tööturul, arvestades töötasu seost väärtusloomega • selgitab teabeallikate põhjal tööandja ja töövõtja õigusi ja kohustusi töösuhetes • võrdleb erinevate lepingutingimuste tähtsust töösuhetes, võimalike probleemide ennetamisel • võrdleb enda kogemusi ja oskusi valitud tegevusvaldkonnas erinevates ametites ja rollides tegutsemiseks vajalikega, kasutades oskuste kompassi • kavandab enesearengut toetavaid tegevusi, lähtudes enda eesmärkidest ja arendamist vajavatest oskustest • selgitab ressursside (raha, aeg, inimesed) vajadust ja säästmise võimalusi, arvestades enda seatud eesmärkidega
6) kasutab varasemaid teadmisi, oskusi ja kogemusi igapäevaeluga seonduvate ülesannete lahendamisel	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab igapäevaeluga seonduvaid arvutusülesandeid, kasutades koolimatemaatikast tuttavaid mudeleid ja meetodeid • planeerib digivahendite abil igapäevased tulud-kulud, arvestades enda vajaduste ja võimalustega • esitab kirjalikku ja suulist informatsiooni selgelt ja struktureeritult nii eesti keeles kui ka põhikoolis õpitud võõrkeeles • kasutab tehnoloogilisi vahendeid ja seadmeid ning tõendus põhiseid andmeid otsuste või järelduste tegemiseks igapäevaeluga seotud küsimustes • kasutab igapäevaelus ettetulevate olukordade lahendamisel eesti- ja võõrkeelseid teabeallikaid • koostab pädevuse piires eesti- ja võõrkeelseid tekste, lähtudes igapäevaelu vajadustest • otsib tööülesande täitmiseks vajalikku teavet, hinnates erinevate teabeallikate usaldusväärsust

	<ul style="list-style-type: none">• lahendab reaalelulisi ülesandeid, sidudes tervikuks mitme ainevaldkonna teadmisi ja oskusi• toob näiteid matemaatika, füüsika, keemia ja bioloogia omavahelistest seostest igapäevaelus	
7) korraldab teadlikult oma rahaasju mõistes, et oma hea finantsilise käekäigu eest vastutab vaid tema ise	<ul style="list-style-type: none">• koostab isikliku eelarve arvestades enda finantseesmärke, analüüsides juhendamisel oma sissetulekuid, väljaminekuid ja rahalist seisu sh säästmise võimalusi• arutleb meeskonnatöona sissetuleku, tarbimisvalikute ja investeerimisotsuste mõju üle üksikisiku, ühiskonna ja keskkonna tasandil• hindab elumuutvate sündmuste (abiellumine, laste saamine, õnnetus, surm) mõju finantsplaneerimisele, eristades rahalist väärtust emotsionaalsetest jt väärtustest• kirjeldab pangateenuseid ja finantsteenuse osutaja rolli üksikisiku rahaasjade korraldamisel, tuues esile pakutavaid võimalusi, kaasnevaid kohustusi ja riske• oskab valida laenutooteid, kasutades sobivaid võrdlusvahendeid ning arvestades pakutavat intressimäära ja maksetingimusi• iseloomustab põhiomaduste alusel peamiste varaklasside nagu kinnisvara, võlakirjad ja aktsiad olemust ja erinevusi ning nende kasutamisevõimalusi ja sellega kaasnevaid riske isiklike finantseesmärkide saavutamiseks• kirjeldab isikliku eluaseme soetamise võimalusi, tuues välja üürimise ja ostmise eelised ja puudused• selgitab pensioni kui pikaajalise finantsmehhanismi olemust ja selle planeerimise olulisust, kasutades asjakohaseid teabematerjale	
2.	Digioskuste arendamine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab enda digipädevusi elektroonilise teabe otsimiseks, loomiseks ja haldamiseks, arvestades digitehnoloogia kasutamisel tervisekaitse ja küberturvalisuse nõuete ning autorikaitse ja eetika põhimõtetega.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) kasutab digikeskkonnast vajaliku teabe leidmiseks sobivaid infootsingu ja andmehalduse võtteid, hinnates digisisu asjakohasust	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• määratleb oma teabevajaduse ning rakendab sobivaid infootsingu võtteid, et leida digikeskkonnast asjakohane teave• otsib ja filtreerib andmeid, infot ja materjale eesmärgipäraselt, kasutades erinevaid otsingumeetodeid ja -tööriistu• analüüsib juhendamisel leitud andmeid, infot ja digisisu, hinnates nende allikate päritolu usaldusväärsust ja asjakohasust• salvestab ja korrastab digikeskkonnas faile, kasutades kaustu ja kategooriaid, et tagada lihtne ligipääs ja haldus	

	<ul style="list-style-type: none"> töötleb ja analüüsib andmeid tabelarvutuse abil ning esitleb tulemusi selgelt ja arusaadavalt diagrammide ja skeemide abil
2) kasutab info jagamiseks, suhtlemiseks ja koostööks sobivaid digilahendusi, arvestades digikeskkonnas kehtivaid suhtlus- ja käitumisharjumisi ning küberturvalisuse nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> kasutab sobivaid digitehnoloogiaid ja -sisu, et tõhusalt suhelda ja panustada meeskonnatöösse jagab infot ja faile digikeskkonnas, valides selleks kontekstist ja eesmärgist tulenevalt korrektse viisi ja sobiva vahendi kasutab iseseisvalt ja efektiivselt kooli, kohaliku omavalitsuse, riigi ja ettevõtete digiteenuseid, näiteks epäevik, riigiportaal, digitaalsed õpikeskkonnad, pangateenused kasutab turvaliselt ühismeediat, ajaveebi ja video jagamise platvorme oma algatuste tutvustamiseks ja teiste kaasamiseks järgib digikeskkonnas kehtivaid suhtlus- ja käitumisharjumisi, arvestades erinevate sihtrühmade kultuurilisest, vanuselisest ja keelelisest eripärast tulenevaid vajadusi haldab enda digitaalset identiteeti, arvestades küberturvalisuse nõuetega analüüsib juhendamisel oma digitaalset jalajälge ja selle mõju enda kuvandile
3) loob ja täiustab digisisu, kasutades sobivaid tööriistu sh tehisintellekti lahendusi vastutustundlikult ning arvestades autoriõiguse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> loob digisisu teksti, esitluse, pildi ja videona, kasutades sobivaid tööriistu ning arvestades kvaliteedi, konteksti ja eesmärkidega kohandab olemasolevat digisisu uue ja sisukama digimaterjali loomiseks, kombineerides erinevaid teabeallikaid ja digimaterjale järgib digisisu loomisel ja kasutamisel autoriõiguse ning eetika põhimõtteid, arvestades andmekaitse ja konfidentsiaalsuse nõuetega rakendab juhendamisel asjakohaseid litsentsitingimusi (Creative Commons) vastavalt sisule ja kontekstile kasutab tehisintellekti rakendusi digisisu loomisel ja muutmisel vastutustundlikult, arvestades kvaliteeti ja konteksti analüüsib juhendamisel tehisintellekti loodud digisisu täpsust, usaldusväärsust ja konteksti sobivust
4) kaitseb oma digiseadet, isikuandmeid, privaatsust ja tervist, rakendades küberturvalisuse ja jätkusuutliku arengu põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> kaitseb oma digiseadmeid ja nende sisu, rakendades ohtude vähendamiseks asjakohaseid turvameetmeid ja uuendades regulaarselt vastavat tarkvara tuvastab digiseadmeid ähvardavad ohud ja rakendab ennetusmeetmeid nende vältimiseks rakendab turvameetmeid isikuandmete ja privaatsuse kaitseks, kasutades tugevaid paroole, kaheastmelist autentimist ning andmete krüpteerimist, et piirata juurdepääsu enda andmetele analüüsib digiteenuse privaatsusreegleid ja kohandab privaatsusseadeid oma isikuandmete kaitseks

	<ul style="list-style-type: none">• analüüsib enda käitumist digitehnoloogia kasutamisel, lähtudes sellega seotud vaimse ja füüsilise tervise riskidest• säilitab tervisliku tasakaalu digitehnoloogia kasutamisel, rakendades ajapiiranguid, puhkeperioode ja ergonoomilisi töövõtteid• reageerib adekvaatselt küberkiusamisele ning kasutab sobivaid vastumeetmeid, vältimaks edasist kahju• analüüsib digitehnoloogia keskkonnamõju ja rakendab ressursisäästlikke digikäitumise meetodeid, optimeerides seadmete energiatarvet ja eluea kestust ning hallates digiprügi ökoloogilise jalajälje vähendamiseks	
5) lahendab digitehnoloogia kasutamisega seotud probleeme, tuvastades tehnilised tõrked ning valides sobivad lahendused nende likvideerimiseks	<ul style="list-style-type: none">• tuvastab digiseadme lihtsama tehnilise tõrke põhjuse ja lahendab selle juhendi abil• valib konkreetse ülesande jaoks sobiva riist- ja tarkvara, arvestades ülesande spetsiifikat ja võimalikke alternatiive• kohandab ja seadistab juhendite alusel digiteenust või platvormi vastavalt enda vajadustele• analüüsib oma digipädevust, koostab plaani enese arendamiseks ja oskuste täiendamiseks• toetab digitehnoloogia vähemkogenud kasutajaid, pakkudes juhiseid ja variante probleemide lahendamiseks	
3.	Sissejuhatuse kutseõpingutesse	10 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab esmased teadmised kaubandusvaldkonnast, tööohutusest ja -oskused kaubanduses vajalike töövahendite kasutamiseks.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) liigitab kaubandusettevõtteid nende suuruse ja tegevusala järgi	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• määratleb kaubandusettevõtteid nende suuruse ja tegevusala alusel, tuginedes kaubanduses ja majanduses tunnustatud liigituse kriteeriumitele rühmatööna;• võrdleb kaubandusettevõtteid nende suuruse ja tegevusala alusel, toetudes analüüsitud näidetele ning rühmakaaslastega arutletud seisukohtadele;• kirjeldab e-kaubanduse kasutamist ja võimalusi kaubandusvaldkonnas;	
2) järgib kehtestatud tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid lähtudes seadusandlusest ja ettevõtte nõuetest	<ul style="list-style-type: none">• loetleb rühmatööna tööohutuse-, töötervishoiu- ja turvanõudeid seostades neid kaubandusettevõtte igapäevatööga;• kasutab esmaseid esmaabi võtteid ja vahendeid järgides enda ja teiste ohutust;• iseloomustab kaupluse sisese turvalisusega seotud käitumist lähtudes erinevatest situatsioonidest rühmatööna;	

3) täidab isiklike hügieeninõudeid lähtudes ettevõtte nõuetest	<ul style="list-style-type: none">• kasutab isikukaitsevahendeid vastavalt nõutele;• selgitab hügieeninõuete tähtsust lähtudes kaubandusvaldkonna eripärasest;• järgib isiklike hügieeninõudeid reegleid vastavalt ettevõtte nõuetele;	
4) seostab kaubanduses kasutatavad töövahendid, seadmed ja tehnilised vahendid vastavalt tööülesannetele	<ul style="list-style-type: none">• nimetab kaubanduses kasutatavad töövahendid, seadmed ja tehnilised vahendid, võttes aluseks konkreetse tööülesande;• kirjeldab töövahendite funktsiooni ja kasutusotstarvet igapäevatoos, tuginedes tööprotsessi eesmärkidele;• selgitab töövahendite rolli tööprotsessi tõhususe, klienditeeninduse kvaliteedi ja tööohutuse tagamisel, arvestades töökorralduse nõudeid;	
5) kasutab kaubanduses vajalikke töövahendeid, seadmeid ja tehnilisi vahendeid vastavalt tööülesande iseloomule, klienditeeninduse vajadustele ning tööohutuse ja kvaliteedinõuetele	<ul style="list-style-type: none">• valib sobivad töövahendid, seadmed ja tehnilised vahendid, võttes aluseks tööülesande iseloomu ja töökorralduse nõuded;• käsitleb töövahendeid õigesti, järgides tööohutuse, ergonoomika ja kvaliteedi põhimõtteid;• põhjendab valitud töövahendite kasutamise otstarvet, tuginedes klienditeeninduse vajadustele ja tööprotsessi tõhususele;• hooldab töövahendeid ja hoiab need korras, arvestades hooldusjuhiseid ning töövahendite vastupidavuse ja töökindluse tagamise põhimõtteid.	
4.	Kliendikeskne suhtlemine ja teenindamine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omab arusaama teenindaja rollist ja vastutusest tänapäevases teenindusühiskonnas ning arendab kliendikeskse, eetilise ja enastsäästva teeninduse oskusi, mõistab teenindusliku mõttekultuuri ja klienditeekonna olemust, järgides kutse-eetikat ja teenindusstandardeid, märkab oma vaimse tervise ohutegureid, omab algteadmisi stressist ja konfliktidest klienditeenindaja töös ning tagades klientide turvalisuse ja ohutuse.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) koostab teenindusstandardi ja klienditeekonna, lähtudes kutse-eetikast ja terviklikust lähenemisest klienditeekonnale	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• iseloomustab klienditeenindaja rolli teenindusühiskonnas lähtudes rollikäitumisest, vastutusest, kutse-eetikast arvestades tarbija õigusi;• selgitab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtuvalt klientide turvalisusest ja ohutusest;• koostab rühmatööna teenindusstandardi arvestades kutse-eetikat;• kavandab klienditeekonna kasutades digivahendeid arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;• koostab klienditeekonna kaupluses tuues välja klientide turvalisusega seotud kohad;• teeb ettepanekud klientide turvalisuse suurendamiseks vähendades ohukohti läbi erinevate tegevuste klienditeenindaja tööd;	

2) jälgib ennastsäästvat käitumist klienditeenindaja töös järgides vaimse tervise hoidmise põhimõtteid, kasutades stressi- ja konfliktijuhtimise võtteid	<ul style="list-style-type: none">• nimetab vaimse tervise tegureid lähtudes klienditeenindaja tööst;• kirjeldab enesehoiu- ja stressijuhtimise võtteid töökeskkonnas lähtudes stressi juhtimise põhimõtetest;• loob plaani vaimse heaolu hoidmiseks lähtudes klienditeenindaja tööst;• viib rühmatööna läbi ühe tegevuse klienditeenindaja töö toetamiseks lähtudes selle positiivsest mõjust vaimsele tervisele;	
3) suhtleb klienditeeninduse olukordades korrektses eesti keeles lähtuvalt sobivast suhtlusstiilist, inimtüübist ja aktiivse kuulamise võtetest, vältides suhtlemistõkkeid	<ul style="list-style-type: none">• suhtleb selgelt ja arusaadavalt eesti keeles nii kõnes kui kirjas erinevates olukordades lähtudes klienditeenindaja tööst;• kasutab suhtlemisel sobivat sõnavara ja väljendusviise lähtudes korrektses eesti keeles;• nimetab aktiivse kuulamise võtteid ning suhtlemise tõkkeid lähtudes kliendikesksest teenindusest;• eristab erinevaid suhtlusstiile lähtudes klienditeeninduse situatsioonidest;• kasutab suhtlemisel aktiivse kuulamise võtteid arvestades inimtüüpe ja sobivat suhtlemisstiili;• väldib suhtlemistõkkeid lähtudes kliendikesksest teenindusest.	
5.	Loovuse rakendamine	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab oma loovust ja avatud hoiakut, väljendab ja rakendab loovaid ideid seostades kaubanduse valdkonnaga.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) esitleb oma ideid, lähtudes loovast mõtlemisest ning põhjendades nende sobivust ja kasu kaubanduse kontekstis	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab oma sõnadega loova mõtlemise olemust ja tähtsust lähtudes igapäevaelu näidetest kaubanduses;• toob näiteid loova mõtlemise kasutamisest õppimises ja igapäevaelu olukordades kaubanduses, põhjendades nende sobivust;• esitab oma ideid arusaadavalt ja loogiliselt, lähtudes õppeülesande eesmärgist ja kaubanduse kontekstist;• põhjendab oma ideede sobivust ja kasulikkust, võttes arvesse õppimise eesmärki ja kaubanduse valdkonnas;	
2) kasutab loovuse arendamise tehnikaid ja koostöö võtteid, lähtudes kaubanduse valdkonna olukordadest, ja arendades ideid rühmatöös	<ul style="list-style-type: none">• osaleb aktiivselt rühmatöös arendades ideid ja arvestades ühise lahenduse kujundamise eesmärki;• rakendab juhendamisel loovuse arendamise tehnikaid lähtudes õppimise olukordadest ja ühise ülesande eesmärgis.	
6.	Kaubagruppide liigitamine	7 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused kaupade liigitamisest, kaubakategooriate ja sortimendi kujundamisest ning kaupade kvaliteedi, märgistuse ja hinnainfo nõuetest.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	

Õpilane:		Õpilane:	
1) koostab sihtrühmast lähtuva näidissortimendi, eristades erinevaid kaubakategooriaid		<ul style="list-style-type: none">• selgitab arusaadavalt kaupade liigitamise põhimõtteid ja nende otstarvet nimetades erinevaid tunnuseid;• eristab kirjeldades peamisi kaubakategooriaid ning sidudes need sihtrühma vajadustega;• koostab näidissortimendi, arvestades sihtrühma vajadusi ja sortimendi kujundamise põhimõtteid;	
2) hindab kaupade kvaliteeti arvestades kvaliteedinõudeid selgitades kvaliteedinõuete rikkumise tagajärgi		<ul style="list-style-type: none">• iseloomustab kvaliteedi tagamise peamisi etappe arvestades kaubakategooriaid;• kasutab sobivaid kvaliteedi hindamise meetodeid tuvastades vähemalt ühe mittevastavuse näidete põhjal;• toob välja võimalikud tagajärjed kvaliteedinõuete eiramisest nii ettevõtte kui kliendi seisukohalt rühmatööna;	
3) kontrollib kaupade pakendite infot lähtudes õigusaktidest		<ul style="list-style-type: none">• selgitab erineva kaupa nimetades ja selgitades kohustuslikku infot pakendil• kontrollib kauba märgistust andes hinnangu kauba märgistuse nõuetele vastavuse kohta• selgitab toidukaupade keemilise koostise ja kalorisalduse mõju tarbija tervisele ja valikutele, lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest• tuvastab koostisosade loetelust allergeenid ja lisaained põhjendades nende rolli ja mõju toidus	
4) vormistab hinnasildi vajaliku infoga kirjeldades kaupade hinnainfole esitatavaid nõudeid		<ul style="list-style-type: none">• selgitab hinnasildil oleva info tähtsust tarbijate teavitamisel ja usalduse tagamisel lähtudes õigusaktidest meeskonnatööna• vormistab hinnasildi selgelt ja loetavalt kasutades digivahendeid lähtudes kohustusliku hinnainfo nõuetest hinnasildile.	
7.	Kaupade käitlemine		3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime pakendite ja ohtlike jäätmete käitlemisega kaubandusettevõttes rakendades keskkonnasäästlikkus põhimõtteid kaupade inventeerimise ja kaubavarudega seotud tegevustes.			
Õpiväljundid		Hindamiskriteeriumid	
Õpilane:		Õpilane:	
1) käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele rakendades roheoskusi tööprotsessis ja keskkonnasäästlikke tegutsemisviise		<ul style="list-style-type: none">• liigitab jäätmeid ning pakendeid, lähtudes kehtivatest õigusaktidest ja ettevõtte jäätmekäitluse nõuetest;• sorteerib jäätmeid ja käsitleb pakendeid keskkonnasäästlikult, kasutades selleks sobivaid töövõtteid, vahendeid ja kogumiskohti;• järgib tööprotsessis ohutuse ja säästva arengu põhimõtteid, vähendades jäätmeteket ja vältides keskkonna saastamist;• tuvastab tööprotsessis võimalused jäätmete vähendamiseks ja ressursikasutuse optimeerimiseks, rakendades keskkonnasäästlikke töövõtteid;	

2) inventeerib kaupu kasutades laoarvestusprogramme ja silmas pidades keskkonnasäästlikkust	<ul style="list-style-type: none">• selgitab kaubavaru ja kaupade inventeerimise põhimõtteid tuues välja inventeerimise eesmärgi ning tähtsuse;• kasutab laoarvestusprogramme ja inventeerimislehti korrektselt vastavalt ettevõtte juhenditele ja dokumenteerimismõnnetele;• rakendab keskkonnasäästlikke ja roheoskuse põhimõtteid kaupade inventeerimise ja kaubavarudega seotud tegevustes.	
8.	Kaupade ettevalmistamine müügiks	4 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane valmistab kaubad müügiks ette varustades need nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga ning järgides väljapanekute põhimõtteid.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) valmistab kauba müügiks ette järgides väljapaneku põhimõtteid ja tagades kauba kättesaadavuse	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• valmistab kaubad müügiks ette järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõtte juhendeid;• paigutab kauba müügipinnale järgides väljapaneku põhimõtteid ja tagades kauba nähtavuse ning kättesaadavuse;• kujundab väljapanekuid kasutades erinevaid väljapanekute põhimõtteid lähtudes kaubagrupi eripärast ja kliendi ostukäitumisest;	
2) varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemi andmetega ja paigaldades vajadusel turvaelemendid	<ul style="list-style-type: none">• varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, järgides ettevõtte juhiseid ning kontrollides andmete vastavust kassasüsteemile;• paigaldab turvaelemendid lähtudes nende kasutusotstarbest ja paigaldamise põhimõtetest.	
9.	Töö teenindusletis	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane töötab teenindusletis, rakendades kaupade vastuvõtu, ettevalmistuse, paigutuse ja markeerimise põhimõtteid, teenindades kliente teenindusprotsessi nõuetele vastavalt ning järgides tööohutuse, hügieeni ja enesekontrolli nõudeid.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) võtab teenindusleti kaubad vastu valmistades need ette müügiks lähtudes töökorralduse ja hügieeni nõuetest.	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• võtab teenindusleti kaubad vastu järgides dokumenteerimise, hügieeni ja tööohutuse nõudeid;• kontrollib kauba kvaliteeti ja säilivusaega, tuginedes enesekontrolliplaani nõuetele;• valmistab kaubad ette teenindusletis müügiks arvestades ettevõtte töökorralduse nõudeid;	
2) paigutab kaubad teenindusletti arvestades paigutuse, väljapaneku ja hinnainfo esitamise põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">• paigutab kaubad teenindusletis järgides paigutuse ja väljapaneku põhimõtteid;• märgistab kaubad hinnainfo ja vajalike tähistega tuginedes kehtivatele nõuetele ja ettevõtte juhenditele;• hoiab väljapaneku korras arvestades kauba liikide eripära ja teeninduse eesmärgi;	

3) teenindab kliente lähtudes teenindusprotsessi eesmärkidest ja põhimõtetest ning kasutades erialast võõrkeelt.	<ul style="list-style-type: none">• suhtleb teenindusletis klientidega arvestades teenindusprotsessi etappe ja kliendi vajadusi;• kasutab erialast võõrkeelt teenindusolukordades tuginedes tööülesandele ja kliendi ootustele;	
4) järgib vastutustundlikult tööülesannete täitmisel enesekontrolliplaani ja hügieeninõudeid toetudes tööohutuse põhimõtetele.	<ul style="list-style-type: none">• rakendab enesekontrolliplaani tegevusi teenindusletis võttes aluseks hügieeni- ja toidukäitlemise nõuded;• kasutab töövahendeid ja seadmeid järgides tööohutuse nõudeid;• säilitab puhtuse ja korrasoleku tööalal toetudes vastutustundliku tegutsemise põhimõtetele.	
10.	Töö müügisaalis	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane töötab tulemuslikult ja ohutult müügisaalis, rakendab teadmisi kaupade väljapanekul ja kontrollimisel, järgib töötervishoiu, hügieeni ja teenindusstandardeid ning panustab müügisaali korrashoidu ja kaupade müügivalmidusse.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) järgib müügisaali töökorraldust tegutsedes oma rollist lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab müügisaali töökorraldust ja tööülesandeid lähtudes ettevõtte struktuurist ja tööjaotusest;• tegutseb juhendamisel oma rollis, järgides ettevõtte töökorraldust, teenindusstandardit ja muid ametikohast tulenevaid juhiseid;• suhtleb klientidega müügisaalis järgides ettevõtte teenindusstandardit;	
2) paigutab kaubad müügisaalis vastavalt ettevõtte nõuetele, tagades nende korrektsuse ja nähtavuse	<ul style="list-style-type: none">• paigutab kaubad müügipinnale vastavalt kaubagrupi ja ettevõtte nõuetele lähtudes ettevõtte väljapaneku põhimõtetest, planogrammist ja laovarude juhtimise meetodist;• tagab kauba nähtavuse ja kättesaadavuse säilitades müügisaali korra ja hoides vaba kliendi liikumistee;• kontrollib kauba kvaliteeti ja hinnasildi olemasolu teavitades puuduste korral vastutavat töötajat või korrigeerides olukorra vastavalt ettevõtte nõuetele;	
3) käitleb kaupu järgides temperatuuriahelat, hügieenireegleid ja tööohutuse nõudeid	<ul style="list-style-type: none">• käitleb kaupu vastavalt nende temperatuurinõuetele kontrollides juhendamisel toodete säilitustemperatuuri ja tagades temperatuuriahela katkematuset;• tegutseb kaupade käitlemisel hügieenireeglite kohaselt järgides isikliku hügieeni, töövahendite puhtuse ja tööpinna korrashoiu nõudeid;• rakendab tööohutus- ja toiduohutuse põhimõtteid vältides ristsaastumist ja riknenud toodete edasist käitlemist;	
4) rakendab müügisaalis ettevõtte enesekontrolliplaani järgides ametikoha juhendeid ja ohutusnõudeid	<ul style="list-style-type: none">• täidab ettevõtte enesekontrolliplaani järgides ametikoha juhiseid ja ohutusnõudeid;• täidab seirelehti vastavalt ettevõtte enesekontrolliplaanile;	

	<ul style="list-style-type: none">• tegutseb hügieeni- ja ohutusnõudeid järgides, tagades tööpindade ja müügiala puhtuse vältides saastumist;	
5) hoiab müügisaali korras järgides tööohutuse ja ergonoomika nõudeid	<ul style="list-style-type: none">• hoolitseb töökoha ja müügisaali korrashoiu eest, järgides töökorralduse reegleid ning kasutades ettenähtud töövahendeid ja -materjale ohutult;• tegutseb tööülesannete täitmisel tööohutuspõuete kohaselt, tuvastades ja ennetades võimalikke ohusituatsioone müügisaalis;• kasutab töövõtteid ja tööasendeid ergonoomiliselt, vältides liigset füüsilist pinget ning järgides sobivaid raskuste käsitsi teisaldamise võtteid.	
11.	Meeskonnatöö oskuste arendamine	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane töötab tulemuslikult meeskonnas, rakendab koostöö- ja suhtlemisoskusi kaubanduse tööprotsessides, lahendab erimeelsusi vastavalt koostöö põhimõtetele ning kasutab saadud tagasisidet oma töö ja meeskonnatöö parendamiseks.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) suhtleb meeskonnas tehes koostööd erinevate inimestega lähtudes suhtlemise heast tavast ja meeskonna rollijaotusest 2) lahendab meeskonnas tekkivaid erimeelsusi ja konflikte arvestades koostöö põhimõtteid 3) kasutab saadud tagasisidet oma töö ja meeskonnatöö parendamiseks	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab meeskonnaliikmete rolle ja vastutust arvestades tööülesannete ja ametite eripära;• selgitab meeskonnatöö olulisust kaubanduse tööprotsessides arvestades meeskonnaliikmete rolle ja vastutust;• seostab meeskonnaliikmete rolle ja vastutust meeskonnatöö efektiivsuse ja tulemuslikkusega tuginedes töökorralduse ja koostöö põhimõtetele;• selgitab koostöise suhtlemise aspekte järgides suhtlemise head tava;• kohandab oma suhtlemisviisi kasutades erinevaid suhtlemiskanaleid ja meetodeid, arvestades meeskonnaliikmete eripärasid ja tööülesande iseloomu;• järgib töökorraldust ja kokkuleppeid meeskonnatöös, toetudes meeskonna eesmärkidele ja rollijaotusele;• kirjeldab konfliktide tekke põhjuseid meeskonnas, tuginedes konkreetsetele tööolukordadele ja meeskonnaliikmete vahelistele suhetele;• valib sobiva viisi erimeelsuste lahendamiseks, arvestades töökorralduse reegleid ja koostöö põhimõtteid;• annab meeskonnaliikmetele konstruktiivset ja toetavat tagasisidet tuginedes koostöö ja suhtlemise põhimõtetele; valib sobivad töövõtteid ja suhtlemisviisid saadud tagasiside põhjal.	
12.	Kaubakategooria haldamine	4 EKAP

Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab kaubakategooria haldamise põhimõtteid, analüüsib juhendamisel müügiandmeid ning kavandab meeskonnatööna müügikampaania, arvestades kaubakategooria eesmärke ja kestliku kaubanduse põhimõtteid.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) mõistab kaubakategooria haldamise põhimõtteid tuginedes valitud kaubakategooriale 2) analüüsib juhendamisel valitud kaubakategooria müügiandmeid arvestades kategooria tulemuslikkust ja ajaplaani 3) kavandab meeskonnatööna müügikampaania lähtudes valitud kaubakategooria eesmärkidest ning kestliku ja vastutustundliku kaubanduse põhimõtetest	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • selgitab kategooriahalduse põhimõtteid, seostades neid ettevõtte sortimendi ja müügistrateegiatega; • kirjeldab kaubakategooria haldamise protsessi etappe lähtuvalt valitud kaubakategooriast; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • sisestab kaubakategooria müügiandmed ettevõtte andmebaasi; • analüüsib juhendamisel müügiandmeid eristades müügitulemusi ajaperioodide ja kaubagruppide lõikes; • selgitab kaubakategooria tulemuslikkust mõjutavaid tegureid kasutades müügiandmeid ja analüüsi tulemusi; • hindab müügiandmete põhjal kaubakategooria tulemuslikkust tuues välja mõjutegurid ja võimalused müügitulemuste parandamiseks; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • sõnastab meeskonnatööna müügikampaania eesmärgi tuginedes valitud kaubakategooria müügiandmetele ja turuolukorrale; • kavandab kategooriapõhise müügikampaania lähtudes ettevõtte müügieesmärkidest, kliendivajadustest ning vastutustundliku ja kestliku kaubanduse põhimõtetest; • esitleb meeskonnatööna müügikampaania plaani põhjendades selle sobivust ja võttes aluseks ettevõtte müügieesmärgid ning kliendivajadused. 	
13.	Erialane inglise keel	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab inglise keelt tööalastes suhtlusolukordades, kasutades kaubanduse valdkonna terminoloogiat ja väljendusviise klienditeeninduses, müügitöös ning meeskonnasuhtluses.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) suhtleb erinevates suhtlusolukordades kliendiga arvestades vastava kultuuri suhtlusemise tava, keele- ja kultuurinorme 2) kasutab selgelt ja arusaadavalt kaubandusega seotud põhisõnavara ja terminoloogiat kliendi nõustamisel	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • juhendab klienti inglise keeles arvestades teenindusstandardit ja konkreetset olukorda; • annab teavet tööalastes olukordades inglise keeles järgides suhtluse eesmärgi ja kliendi vajadust; • kasutab tööalases suhtluses sobivaid inglise keelseid fraase ja väljendeid toetudes klienditeenindaja rollile ja töökoha suhtlus normidele; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab toote omadusi ja kasutusvõimalusi inglise keeles lähtudes kliendi vajadustest ja tööülesande eesmärgist; • selgitab hinnainfot, kauba saadavust ja lisateenuseid inglise keeles arvestades kliendi küsimusi ning olukorra konteksti; 	

	<ul style="list-style-type: none">• kasutab tööalases suhtluses inglise keelset kaubanduse terminoloogiat arusaadavalt ja kontekstipõhiselt järgides klienditeeninduse põhimõtteid;	
3) arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti rakendades sobivat keelekasutust ja hoiakuid	<ul style="list-style-type: none">• nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid inglise keeles;• lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	
14.	Erialane soome keel	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab soome keelt tööalastes suhtlusolukordades, kasutades kaubanduse valdkonna terminoloogiat ja väljendusviise klienditeeninduses, müügitöös ning meeskonnasuhtluses.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) juhendab klienti soome keeles arvestades teenindusstandardit ja konkreetset olukorda,	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• suhtleb erinevates suhtlusolukordades kliendiga arvestades vastava kultuuri suhtlus-, keele- ja kultuurinorme;• annab teavet tööalastes olukordades soome keeles järgides suhtluse eesmärki ja kliendi vajadust;• kasutab tööalases suhtluses sobivaid soome keelseid fraase ja väljendeid toetudes klienditeenindaja rollile ja töökoha suhtlus normidele	
2) kasutab selgelt ja arusaadavalt kaubandusega seotud põhisõnavara ja terminoloogiat kliendi nõustamisel	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab toote omadusi ja kasutusvõimalusi soome keeles lähtudes kliendi vajadustest ja tööülesande eesmärgist;• selgitab hinnainfot, kauba saadavust ja lisateenuseid soome keeles arvestades kliendi küsimusi ning olukorra konteksti;• kasutab tööalases suhtluses soome keelset kaubanduse terminoloogiat arusaadavalt ja kontekstipõhiselt järgides klienditeeninduse põhimõtteid;	
3) arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti rakendades sobivat keelekasutust ja hoiakuid	<ul style="list-style-type: none">• nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles;• lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	

3.2 Valitavad põhiõpingute moodulid jaekaubanduse suunal

15.	Kaupade vastuvõtt ja ladustamine jaekaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane võtab kaubad vastu ja ladustab need vastavalt kaubagrupi eripäradele, tagades lao korrashoiu ja kasutab sobivaid töövahendeid rakendades ohutuid ning ergonoomilisi töövõtteid.		
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane:	

1) võtab kaubad vastu lähtudes nende eripärast ja ettevõtte reeglitest	<ul style="list-style-type: none">• selgitab kaupade vastuvõtu põhimõtteid ja erinevaid liike tuues välja nende rakendamise olulisuse ettevõtte töökorralduses• kirjeldab kaupade koguselise ja kvaliteedilise vastuvõtmise eripära lähtudes kaubagrupi eripärast ja ettevõtte reeglitest• hindab toidukaupade kvaliteeti sensoorselt ja tööstuskaupade kvaliteeti visuaalselt• kontrollib kaupade realiseerimisaegu ja märgistust tuginedes õigusaktidele• kontrollib kaupade vastuvõtuga seotud dokumente ja koostab lahknevuse korral pretensiooni lähtudes ettevõtte reeglitest	
2) ladustab kaubad järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid valides sobivad töövahendid kasutades ohutuid ja ergonoomilisi töövõtteid ning tagades lao korrashoiu	<ul style="list-style-type: none">• selgitab erinevate kaubagruppide hoiustamise- ja ladustamise nõudeid tagades kaupade säilivuse ja kvaliteedi ning lao korrashoiu• ladustab kaubad laopindadele arvestades kaubagrupi hoiustamise ja ladustamise põhimõtteid ning lao korrashoidu• kasutab sobivaid töövahendeid lähtudes nende kasutuseesmärgist ja ohutusest• kasutab töövõtteid ja tööasendeid ergonoomiliselt, vältides liigset füüsilist pinget ning järgides sobivaid raskuste käsitsi teisaldamise võtteid.	
16.	Klientide nõustamine teenindusprotsessis	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane nõustab kliente teenindusprotsessis kohandades suhtlemisviisi vastavalt kliendi vajadustele ja olukorrale ja käsitleb vastuväiteid ning kasutab lisamüügi- ja <i>closing</i> -tehnikaid tagades müügiprotsessi tulemuslikkuse ja kliendi rahulolu.		
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane:	
1) kasutab nõustamistehnikaid erinevates klienditeenindussituatsioonides arvestades kliendi vajadusi, ostumotiivi ja suhtlusstiili	<ul style="list-style-type: none">• kasutab sobivaid nõustamistehnikaid vastavalt kliendi vajadustele, ootustele ja olukorrale demonstreerides süsteemset ja eesmärgipärast nõustamisprotsessi;• tuvastab kliendi ostumotiivi ja suhtlusstiili kohandades oma käitumise ja väljendusviisi professionaalselt võttes aluseks kliendikeskse ja usaldust loova teeninduse põhimõtted;• reageerib paindlikult erinevatele teenindussituatsioonidele rakendades aktiivse kuulamise, küsimuste esitamise ja tagasisidestamise võtteid, arvestades kliendi rahulolu ja ostuotsuse kujunemist;	
2) kohandab oma suhtlemis- ja teenindusviisi vastavalt kliendi isikupärale, erivajadustele ja kultuurilisele taustale tagades kliendikeskse ja kaasava teeninduse	<ul style="list-style-type: none">• valib sobiva suhtlemis- ja teenindusviisi tuginedes kliendi isikupärale, erivajadustele ja kultuurilisele taustale toetades positiivset kliendikogemust;• kohandab oma keelekasutust, kehakeelt ja suhtlusstiili vastavalt kliendi vajadustele, näidates üles empaatiat, sallivust ja lugupidamist kõigi klientide suhtes;• tegutseb kaasavalt ja professionaalselt erinevates teenindussituatsioonides järgides võrdse kohtlemise ja kliendikesksuse põhimõtteid ning ennetades arusaamatusi kultuuriliste või kommunikatsiooniliste erinevuste tõttu;	

3)	kasutab müügiprotsessi eri etappe, sealhulgas lisamüügi- ja <i>closing</i> -tehnikaid tuues esile kauba hüved ja kasud ning saavutades müügitehingu kliendi rahulolu säilitades	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab müügiprotsessi etappe selgitades nõustamise rolli müügiprotsessis ja arvestades kliendi usalduse, rahulolu ning lojaalsuse hoidmise põhimõtteid;• viib läbi müügiprotsessi loogilises järjestuses, kasutades sobivaid müügi-, lisamüügi- ja <i>closing</i>-tehnikaid vastavalt kliendi vajadustele ja ostuvalmidusele;• esitleb kauba või teenuse hüvesid ja kasu kliendi seisukohast võttes aluseks kliendi väärtused ja ootused ning toetades ostuotsust.
17.	Klientide teenindamine	7 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab klientide teenindamisel erinevaid müügitehnikaid ning viib läbi müügijärgse teeninduse vastavalt kehtivatele õigusaktidele, kutse-eetikale ja ettevõtte standarditele, tagades klientide rahulolu läbi seaduskuulekuse ja professionaalse teeninduse.		
Õpiväljundid Õpilane:		Hindamiskriteeriumid Õpilane:
1)	annab kliendile asjakohast ja õiget teavet tuntud kaubamärkide, erinevate kaubagruppide kaupade omaduste ja kasutamise kohta kasutades erinevatest allikatest leitavat infot ning kauba nimetusi reguleerivaid õigusakte	<ul style="list-style-type: none">• tutvustab kaubamärke erinevatest kaubagruppidest kasutades info leidmiseks erinevaid allikaid;• kirjeldab kaupade omadusi ja kasutusvõimalusi kasutades kaupade pakendil olevat infot ja erinevaid allikaid sh kauba nimetusi reguleerivaid õigusakte;• esitleb kliendile kaupade kohta asjakohast ja tõest teavet vastavalt nende tegelikele omadustele ja kehtivatele nõuetele selgelt ja arusaadaval;
2)	rakendab kliendikeskseid müügitehnikaid müügiprotsessis, lahendades teenindussituatsioone vastavalt ettevõtte standarditele	<ul style="list-style-type: none">• suhtleb klientidega viisakalt, sõbralikult ja professionaalselt järgides teenindusstandardeid;• rakendab teenindusprotsessis kliendikeskseid müügitehnikaid pakkudes klientidele sobivaid lahendusi;• lahendab teenindussituatsioone vastavalt kliendi soovidele kasutades lisamüügi võimalusi lähtuvalt teenindusprotsessi iseloomust ja kliendi vajadustest;
3)	viib läbi müügijärgset teenindust vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja kutse-eetikale tagades kliendirahulolu ja seaduskuuleka ning eetilise teeninduse	<ul style="list-style-type: none">• nimetab müügijärgse teeninduse võimalusi kasutades kehtivaid õigusakte ja kutse-eetika põhimõtteid;• võtab vastu kliendi kaebuse järgides ettevõtte standardeid;• leiab lahenduse kliendi probleemile tagades kliendirahulolu vastavalt õigusaktidele ja kutse-eetika põhimõtetele.
18.	Klientidega arveldamine	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab kassatöö ja arveldamise põhimõtteid kaubanduse tööprotsessis, tegutsedes vastutustundlikult ja tagades andmete korrektsuse ja teeninduse kvaliteedi.		
Õpiväljundid Õpilane:		Hindamiskriteeriumid Õpilane:

1) kasutab kassatöös klientidega arveldamiseks erinevaid maksevahendeid ja -viise	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab kassatöö põhiülesandeid ja nende seost kaubandusettevõtte müügi protsessiga tuginedes kaubanduse tööprotsessi põhimõtetele;• selgitab tööohutuse, hügieeni ja turvalisuse nõuete olulisust kassas töötamisel järgides juhiseid ja tööohutuse standardeid;• kasutab erinevaid maksevahendeid ja -liike täpselt ja kiirelt, vältides arvutusvigu;• nõustab kliente iseteeninduskassas, kasutades selget ja toetavat suhtlusviisi;• käitleb sularaha ja maksevahendeid täpselt ja turvaliselt järgides kehtivaid juhiseid ning arveldamise nõudeid;• kontrollib raha ehtsust visuaalselt ja tehniliste vahenditega lähtudes turvaeeskirjadest• hindab raha käitlemisega seotud riske rakendades sobivaid ennetusmeetmeid ja tuginedes tööohutuse ning turvalisuse põhimõtetele;	
2) koostab arveid ja kassaaruandeid vastavalt õigusaktidele järgides töökorraldust	<ul style="list-style-type: none">• koostab nõuetekohaselt vormistatud arve, kontrollides andmete õigsust ja vormistuse vastavust nõuete;• kasutab kassaaruande koostamisel sobivaid vorme või tarkvara vastavalt juhendile;• kontrollib aruande andmete õigsust ja täielikkust lähtudes andmete kontrollimise põhimõtetest;	
3) viib läbi ostukontrolli lähtudes teenindusstandarditest ning teeninduse kutse-eetika põhimõtetest	<ul style="list-style-type: none">• järgib müügipiiranguid vastavalt kehtivatele õigusaktidele, selgitades kliendile viisakalt piirangute põhjuseid;• selgitab ostukontrolli eesmärgi ja etappe lähtudes juhendis toodud nõuetest;• viib läbi ostukontrolli järgides kaubandusettevõtte reegleid ning teenindusstandardeid;• kasutab sobivaid suhtlemisoskusi ostukontrolli olukorra selgitamisel lähtudes teenindaja kutse-eetika põhimõtetest;• järgib tööohutuse ja turvalisuse põhimõtteid ostukontrolli tegevuste läbiviimisel.	
19.	E-poe tellimuste käsitlemine	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane viib läbi e-poe tellimuste komplekteerimise, pakendamise ja tagastamisega seotud tegevusi järgides õigusakte ja ettevõtte kehtivaid nõudeid.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) komplekteerib e-poe tellimuse lähtudes selle etappidest, kauba eripärast ja kaupluse töökorraldusest kasutades töövahendeid ja digilahendusi	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab e-poe tellimuse erinevaid etappe, nimetades eesmärgid ja ülesanded;• selgitab kaupade asendamise võimalusi lähtudes kaubagrupi eripärast ja sortimendist;• käsitleb e-poe tellimuse kaupu arvestades nende kvaliteeti, realiseerimisaegu ja säilitamisnõudeid;• kasutab töövahendeid ja digilahendusi nõuetekohaselt ja eesmärgist lähtuvalt;	

2) pakendab kauba nõuetekohaselt kasutades keskkonnasõbralikke materjale	<ul style="list-style-type: none">• nimetab erinevaid pakendite liike ja materjale lähtudes kauba eripärast;• selgitab pakendamise põhimõtteid lähtudes kauba eripärast ja keskkonnasõbralikust mõtteviisist;• pakendab kauba sobivasse pakendisse kasutades vajalikku täidismaterjali;• märgistab pakendid vastavalt etteantud nõuetele;	
3) rakendab e-kaubandust reguleerivaid põhimõtteid tagastuste ja pretensioonide menetlemisel järgides kehtivat seadusandlust ja ettevõtte nõudeid	<ul style="list-style-type: none">• selgitab e-kaubandust reguleerivaid põhimõtteid tagastuste ja pretensioonide menetlemisel;• võtab vastu ja dokumenteerib kliendi tagastuse või pretensiooni vastavalt kehtivale seadusandlusele ja ettevõttes kehtivatele nõuetele;• kasutab kliendiga suhtlemisel ettevõtte digikeskkondi ja töövahendeid tagastuste ning pretensioonide menetlemiseks;• menetleb nõuetekohaselt tagastatud ja pretensioonidega e-kaupu.	
20.	Ostuprotsesside assisteerimine jaekaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab ostuprotsessi andmeid ning korrastab dokumente, koostab ostutellimusi ja suhtleb ostuprotsessi osapooltega tagades andmete täpsuse, usaldusväärsuse ja konfidentsiaalsuse vastavalt kaubandusettevõtte eesmärkidele.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) kaardistab ostuprotsessi lähtudes kaubandusettevõtte eesmärkidest	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab ostuprotsessi selgitades erinevate rollide vastutust ja tööülesandeid;• koostab digivahendeid kasutades ostuosakonna struktuuri ning seob selle ostuprotsessi etappidega;• põhjendab ostuprotsessis toetavate tegevuste vajalikkust, seostades need kaubandusettevõtte strateegiliste eesmärkidega;	
2) haldab ostudokumente kasutades andmebaase ja infosüsteeme järgides andmete konfidentsiaalsuse, täpsuse ja turvalisuse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">• eristab peamisi ostudokumente vastavalt ostuprotsessi etappidele järgides kaubandusettevõtte dokumendihalduse ning andmekaitse põhimõtteid;• korrastab ostudokumente infosüsteemis korrektselt järgides etteantud dokumentide nimetamise, vormistuse, andmekaitse ja säilitustähtaja nõudeid;	
3) koostab ostutellimused seotud andmete alusel, tagades usaldusväärsuse, turvalisuse ja eesmärgipärase suhtlemise	<ul style="list-style-type: none">• uuendab ostuandmeid kasutades digivahendeid vastavalt kaubandusettevõtte andmestruktuurile ja tööprotsessidele;• võrdleb ostuandmete täpsust tuvastades lahknevused ja dokumenteerides muudatused vastavalt kaubandusettevõttes kehtivale korrale;• koostab ostutellimused järgides andmekaitse ja dokumendihalduse nõudeid, tagades info turvalisuse, konfidentsiaalsuse ja ajakohasuse;	

	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb ostuprotsessis tarnijate ja siseklientidega selgelt ja viisakalt nii suuliselt kui kirjalikult, kasutades sobivaid suhtlusvorme ja väljendeid ning järgides kaubandusettevõtte reegleid; • edastab konstruktiivse tagasiside või ettepaneku tarnijale õigeaegselt ja sobivas formaadis tagades info asjakohasuse. 	
21.	Turundustegevuste assisteerimine jaekaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane saab aru turundustegevustest jaekaubanduses, selgitab turunduse põhimõtteid, kavandab ja viib läbi kampaaniaid, loob digisisu ning teeb järeldusi turundustegevuste tulemuslikkuse kohta arvestades ettevõtte eesmärgi ja sihtrühma vajadusi.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) koostab meeskonnatööna turunduskampaania plaani, lähtudes turunduse eesmärkidest, sihtrühmast ja valitud turunduskanalitist	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • selgitab turunduse põhimõtteid tuues näiteid turundustegevuste kasutamisest jaekaubanduses; • võrdleb andmeid erinevates andmeallikatest sihtrühmade vajaduste ja eelistuste määramiseks kasutades digivahendeid; • planeerib turunduskampaania määratledes eesmärgi, sihtrühma, sõnumi, ajakava ja kanalid; • valib kampaaniale sobivad turundusvahendid ja -ressursid põhjendades oma valikuid; • esitleb kampaania plaani suuliselt või kirjalikult selgelt ja loogiliselt järgides visuaalse ja keelise korrektsuse põhimõtteid; 	
2) kujundab digiturunduse sisu kampaaniale, järgides visuaalse kommunikatsiooni põhimõtteid, sihtrühma vajadusi ning ühtset brändi ja sõnumi stiili	<ul style="list-style-type: none"> • valib digiturunduseks sobiva platvormi arvestades sihtrühma eelistusi ja kampaania eesmärgi; • koostab visuaali ja sõnumi, arvestades ettevõtte või brändi stiiliga; • kontrollib loodud materjali keelelist, visuaalset ja sisulist korrektsust enne avaldamist või esitlemist; 	
3) hindab turundustegevuste tulemusi kasutades sobivaid mõõdikuid ja tagasiside allikaid	<ul style="list-style-type: none"> • koondab klientide tagasisidet kasutades digivahendeid; • hindab kampaania tulemusi kasutades peamisi müügitulemuste mõõdikuid; • võrdleb kampaania tulemusi eesmärkidega tehes ettepanekuid turundustegevuste täiustamiseks. 	
22.	Praktika	25 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab õppekeskkonnas omandatud teadmisi, oskusi ja hoiakuid juhendaja juhendamisel praktikaettevõttes konkreetsete tööülesannete täitmisel, arendades omandatud erialaseid pädevusi, meeskonnatööoskusi ja kujundades valmisolekut asuda õpitud erialal tööle.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	

<p>Õpilane:</p> <p>1) eesmärgistab praktikategevused, arvestades ettevõtte tegevus- ja vastutusala ning töökorraldust</p>	<p>Õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> planeerib enda praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist ja praktikakoha võimalustest koostab vastavalt praktikale asumiseks vajalikud dokumendid ja vajadusel kasutab praktikajuhendaja abi;
<p>2) töötab jaekaubandusettevõttes meeskonna liikmena ennastjuhtivalt ja keskkonnateadlikult, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid,</p> <p>3) kasutab töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid</p>	<ul style="list-style-type: none"> osaleb töökohal tööohutusalasel juhendamisel, kirjeldab praktika aruandes selle sisu ja vajadust ning kinnitab seda ettevõttes sätestatud korra kohaselt; osaleb meeskonnaliikmena tööülesannete planeerimisel järgides praktikakoha töökorraldust ja sisekorra nõudeid; järgib tööaja kasutust ja toimetulekut erinevate tööülesannete täitmisel; teenindab sise- ja väliskliente lähtuvalt klienditeeninduse heast tavast, valides info vahendamiseks sobiva viisi ja suhtluskanali; järgib tööohutuse ja töötervishoiu nõudeid tööülesannete täitmisel; kasutab efektiivsed töövõtted, järgides kvaliteedinõudeid ja ajakava;
<p>4) analüüsib isiklikku arengut ja tööülesannetega toimetulekut ning dokumenteerib praktika toimuva vastavalt etteantud nõuetele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> täidab igapäevaselt e- praktikapäevikut vastavalt praktika perioodile ja praktikajuhendile; reflekteerib enda toimetulekut tööülesannetega, võrreldes selleks seatud ja saavutatud tulemusi; hindab praktikal saadud kogemusi, sõnastades oma tugevused ja arengukohad; koostab praktika aruande õppeinfosüsteemis Tahvel arvestades kooli korralduslike juhiste ja tähtaegadega; vormistab praktikaaruande korrektses eesti keeles, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid.

3.3. Valitavad põhiõpingute moodulid hulgikaubanduse suunal

23.	Kaupade vastuvõtt ja ladustamine hulgikaubanduses	5 EKAP
<p>Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane võtab kaubad vastu, registreerib kaubad laoaadressile ja ladustab need lähtudes kaubagrupi eripäradest ja ettevõtte reeglitest hulgikaubandusettevõttes</p>		

Õpiväljundid Õpilane: 1) võtab kaubad lattu lähtudes ladustamise nõuetest hulgikaubandusettevõttes		Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• liigitab ladusid lähtuvalt ladude tunnustest ning neid reguleerivatest õigusaktidest;• selgitab laos rakendatavaid puhtuse- ja hügieeninõudeid tulenevalt õigusaktidest;• võrdleb kauba vastuvõtul saadetise vastavust dokumentidele hinnates pakkeüksuste seisukorda, tuvastades võimalikud vigastused või puudused;• võrdleb kaupade andmete vastavust saatedokumentidele ja ostutellimustele visuaalselt või digitaalselt;• koostab kaupade vastuvõtu- või tagastusdokumendi lähtudes ettevõtte reeglitest;• sorteerib pakkeüksused kasutades ühitamist ning ristlaadimist lao- ja otsesaadetistele vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning kauba liigile tagades kaupade ohutu liikumise;
2) ladustab kaubad arvestades kaubagruppidele kehtestatud hoiustamise nõudeid kasutades sobivaid laoseadmeid ja -masinaid ning järgides töötervishoiu ja -ohutuse nõudeid		<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab erinevaid laoseadmeid ja -masinaid lähtuvalt nende funktsioonist ja ohutusest;• kasutab vastuvõtu- ja laadimistöodel sobivaid töövahendeid ja laoseadmeid ohutult järgides töötervishoiu- ja tööohutusnõudeid;• paigutab kaubaühikud laopindadele arvestades kaubalist naabrust ja ladustamise põhimõtteid;• ladustab kaubad arvestades kehtivaid puhtuse- ja hügieenireegleid tagades kaupade säilivuse ja kvaliteedi;
3) registreerib tooteartiklid ja kogused laoaadressile jälgides kaupade hoiukohti ja kaupade realiseerimise aegu vastavalt ettevõtte reeglitele		<ul style="list-style-type: none">• sisestab laoaadressile hoiule paigutatud kaupade tooteartiklid ja kogused järgides ettevõtte reegleid;• korrastab perioodiliselt hoiukohti eemaldades pakkematerjali jääke ja puhastades vajadusel kaupu vastavalt laos kehtivale korrale;• sildistab kaupu lisades kasutusjuhendeid ja tõlkekleebiseid;• fikseerib kirjalikult ja nõuetekohaselt vajalikud laoandmed lugemislehel.
24.	Kaupade komplekteerimine ja väljastamine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane komplekteerib ja väljastab kaubad vastutustundlikult kasutades sobivaid meetodeid, töövahendeid ja dokumente ning rakendades tööohutuse, tuleohutuse ja keskkonnahoidliku tegutsemise nõudeid tagades töö täpsuse, kvaliteedi, puhtuse ja ohutu töökeskkonna ning sujuva suhtluse ettevõtte ja kliendi vahel.		
Õpiväljundid Õpilane:		Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• kirjeldab kaupade komplekteerimise ja väljastamise tööprotsessi etappe selgitades nende eesmärgi kliendi tellimuse täitmisel;

1) selgitab kaupade komplekteerimise ja väljastamise põhimõtteid ning nende seost tarneahela protsesside ja kliendi rahuloluga, lähtudes praktilistest tööolukordadest ja kaubandusettevõtte töökorraldusest	<ul style="list-style-type: none">• selgitab kaupade komplekteerimise ja väljastamise põhimõtteid tuues näiteid nende rakendamisest praktilistes tööolukordades;• põhjendab kaupade komplekteerimise ja väljastamise täpsuse, korrektsuse ning ajakohasuse tähtsust tarneahela toimimisel ja kliendi rahulolu tagamisel lähtudes praktilistest töö olukordadest ja kaubandusettevõtte töökorraldusest;• selgitab komplekteerimis- ja väljastamisprotsessi probleemseid olukordi tuues välja nende ennetamise ja lahendamise võimalused;	
2) komplekteerib kaubad kasutades sobivat komplekteerimise meetodit ja töövahendeid ning arvestades pakenditüüpe, tehnoloogiat ja transpordiviisi tagades kauba koguse ja kvaliteedi vastavuse tellimusele	<ul style="list-style-type: none">• valib sobiva komplekteerimise meetodi, töövahendid ja -võtted lähtudes kaupade omadustest;• komplekteerib kaubad järgides tööjuhiseid, tööohutusnõudeid ja kaubandusettevõtte töökorraldust;• arvestab pakenditüüpe, komplekteerimise tehnoloogiat ning transpordi- ja veoviise tagades kauba turvalisuse ja vastavuse tellimusele;• kontrollib komplekteeritud kauba vastavust tellimusele, järgides tootjaettevõtte nõudeid lahendades mittevastavused kaubandusettevõtte reegleid järgides;	
3) väljastab kaubad kliendile koostatud saatedokumentide alusel täpselt ja keskkonnasäästlikult, tagades ohutu töökeskkonna ja sujuva kliendisuhtluse	<ul style="list-style-type: none">• koostab kauba väljastamiseks vajalikud dokumendid paigutades pakkeüksused väljastusalale vastavalt kaubandusettevõtte töökorraldusele;• väljastab kaubad kliendile järgides töökorraldust, dokumenteerimisnõudeid ja tööohutusreegleid;• vahendab saadetiste ja kauba infot ettevõtte sise- ja väliskliendile kasutades sobivaid suhtluskanaleid;• rakendab oma tööprotsessis keskkonnahoidliku tegutsemise põhimõtteid järgides jäätmete sorteerimise, säästliku ressursikasutuse ja roheringluse nõudeid;• hoiab puhas, ohutut ja korrastatud töökeskkonda nii endale kui kaaslastele reageerides sobivalt ohuolukordadele;• kasutab isikukaitsevahendeid ja töövahendeid ohutult järgides tööjuhiseid ja kaubandusettevõtte ohutusnõudeid.	
25.	Ärikliendi teenindamine hulgikaubanduses	6 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane teenindab äriklienti hulgikaubanduses, arvestades turu iseärasusi ja konkurentsikeskkonda kogu müügiprotsessi vältel tagades professionaalse, kliendikeskse ja strateegiatele vastava teeninduse kasutades digivahendeid.		
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none">• selgitab ärikliendi profiili ja teeninduskeskkonna rolli hulgikaubanduse valdkonnas kasutades kaasaegseid digivahendeid;	

1) mõistab B2B teeninduse olemust ja rolli majanduskeskkonnas, eristades B2B ja B2C turu iseärasusi, konkurentsikeskkonda, kasutades turu-uuringu meetodeid	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab B2B turgu ja konkurente kasutades sobivat turu-uuringu meetodit;• koostab digivahendeid kasutades mõistekaardi B2B teenindusest ja selle rollist majanduskeskkonnas kasutades B2B ja B2C turu iseärasusi;• selgitab B2B müügitsükli etappe ja nende omavahelisi seoseid kasutades esitlustehnikat ja digivahendeid;	
2) koostab ärikliendile suunatud pakkumise arvestades kliendi vajadusi	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab kliendi ärimudelit nimetades otsustusprotsessi võtmeisikute rolli ja ameteid;• koostab kliendile pakkumise põhjendades valikuid ja arvestades kliendi vajadusi ning kaubandusettevõtte võimalusi;• pakub kliendile alternatiive ja personaalseid lahendusi kasutades kliendi tagasisidet esialgsele pakkumisele järgides professionaalse suhtluse ja konfidentsiaalsuse nõudeid;• edastab pakkumise kasutades sobivaid suhtluskanaleid ja -viise vastavalt kliendi profiilile	
3) esitleb kaupa kliendikeskselt, kasutades argumenteerimist, sobivaid müügitehnikaid ja läbirääkimisvõtteid	<ul style="list-style-type: none">• esitleb kaupa kasutades esitusprogramme ja tehnikaid, toetudes argumenteerimisele ja keskendudes kliendi vajadustele;• rakendab sobivaid müügitehnikaid ja läbirääkimisvõtteid pakkudes personaalseid lahendusi ning arvestades kliendi soove;	
4) vormistab ärikliendi tellimuse jälgides tellimuse täitmist kogu protsessi vältel ning teavitades lahknevuste korral klienti, tagades sujuva kliendikeskse teeninduse	<ul style="list-style-type: none">• sisestab ärikliendi tellimuse tellimissüsteemi järgides kaubandusettevõtte juhiseid;• vormistab tellimusejärgsed dokumendid vastavalt dokumenteerimise nõuetele;• jälgib tellimuse täitmist kogu protsessi vältel tagades kliendikeskse äriklienditeeninduse;	
5) võrdleb müügitulemusi müügiplaani arvestades kliendivajadusi ja ettevõtte strateegilisi eesmärgi	<ul style="list-style-type: none">• selgitab müügitulemusi müügiplaani alusel, tuues välja saavutatud tulemused;• seostab müügitegevuse ja arendustegevused ettevõtte eesmärkidega arvestades kliendi vajadusi ja ettevõtte pikaajalist kasvu;• nimetab arenguvõimalused kliendisuhete parendamiseks tehes ettepanekuid müügitegevuse tõhustamiseks ja klientide rahulolu suurendamiseks.	
26.	Ärikliendiga arveldamine hulgikaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab hulgikaubanduse arveldusprotsessi põhimõtteid, koostab müügidokumente ning rakendab käibemaksu ja aktsiisikaupade arvestust korrektselt järgides õigusakte ja andmekaitse nõudeid.		
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane:	
1) mõistab hulgikaubanduse arveldusprotsessi etappe ja nende seost raamatupidamisega lähtudes kehtivatest õigusaktidest ja kaubandusettevõtte arvelduspõhimõtetest	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab hulgikaubanduse arveldusprotsessi peamisi etappe ja nende omavahelisi seoseid tuginedes ettevõtte arvelduskorraldusele ja tööjuhiste;• seostab arveldusprotsessi etappe raamatupidamise dokumentidega, kasutades näiteid tüüpilistest hulgikaubanduse tehingutest;	

	<ul style="list-style-type: none">toob näiteid, kuidas seadused ja ettevõtte sisereeglid mõjutavad arveldusprotsessi, viidates konkreetsetele olukordadele;	
2) koostab müügidokumente kasutades digivahendeid, järgides õigusakte, andmekaitse nõudeid ning vastavust klienditellimusele	<ul style="list-style-type: none">sisestab müügi vastavalt tellimusele ja kliendilepingule järgides kaubandusettevõttes kehtivaid töökorraldusreegleid ja dokumentide vormistusnõudeid;koostab õigusaktidele vastava hulgikaubandusettevõtte müügidokumendi kasutades digivahendeid ja raamatupidamistarkvara, järgides andmekaitsenõudeid ja konfidentsiaalsuse põhimõtteid;kasutab käibemaksu arvestust müügidokumentide koostamisel määrates õiged maksustatavad summad ja käibemaksumäärad;kontrollib müügidokumentide vastavust tellimusele;	
3) rakendab dokumentide koostamisel aktsiisimäärasid ja maksuarvestuse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">selgitab aktsiisikaupade arvestuse põhimõtteid tuues välja kaupade registreerimise, maksustamise ja aruandluse nõuded vastavalt seadustele ja ettevõtte raamatupidamisreeglitele;selgitab aktsiisimäärasid ja maksuarvestuse põhimõtteid dokumentide koostamisel või näidisandmetega töötades tagades arvutuste ja andmete täpsuse;kontrollib aruandluse täpsust seostades selle ettevõtte vastutuse ja õiguse nõuetega.	
27.	Ostuprotsesside assisteerimine hulgikaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane selgitab hulgikaubanduse ostutegevuse põhimõtteid ning ostukoordinaatori assistendi rolli ja tööülesandeid, vormistab ja töötleb ostutellimusi, suhtleb hankijate ja siseklientidega lähtuvalt kaubandusettevõtte eesmärkidest.		
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane:	
1) mõistab hulgikaubanduse ostutegevuse põhimõtteid ning ostukoordinaatori assistendi rolli ja tööülesandeid seostades need kaubandusettevõtte eesmärkide ja ostuprotsessi korraldusega	<ul style="list-style-type: none">kirjeldab hulgikaubanduse ostutegevuse peamisi põhimõtteid ja eesmarke tuues näiteid nende rakendamisest kaubandusettevõtte tegevuses;selgitab ostukoordinaatori assistendi rolli ja vastutusvaldkondi ostuprotsessi erinevates etappides lähtudes kaubandusettevõtte ostukorraldusest, tööjaotusest ja eesmärkidest;toob välja ostukoordinaatori assistendi peamised tööülesanded seostades need kaubandusettevõtte ostuprotsessi eesmärkide, töökorralduse ja vastutuse jaotusega;	
2) vormistab ostutellimusi, kasutades kaubandusettevõttele sobivaid andmebaase või digikeskkondi ning järgides andmete täpsuse, turvalisuse ja töökorralduse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">vahendab pakkumiste ja tellimuste info vastavalt kaubandusettevõtte reeglitele kasutades digikeskkondi;sisestab ostutellimused järgides tööjuhust ja andmete korrektsuse põhimõtteid;kasutab sobivaid digikeskkondi või andmebaase ostudokumentide koostamiseks lähtudes tööülesande eesmärgist ja järgides andmete turvalisuse ja konfidentsiaalsuse põhimõtteid;	

	<ul style="list-style-type: none"> • kontrollib koostatud dokumentide vastavust töökorralduse ja vormistusnõuetele tagades andmete täpsuse ja arusaadavuse; 	
3) suhtleb hankijate ja siseklientidega professionaalselt, lahendades lahkavamusi ja pretensioone	<ul style="list-style-type: none"> • edastab kinnitused ja muudatused hankijatele, kasutades sobivaid kanaleid; • lahendab hinnakõikumisi ja koguste lahknevusi, dokumenteerides tegevused vastavalt protseduuridele; • kasutab suhtlemisel selgeid ja viisakaid väljendeid nii suulises kui kirjalikus suhtluses järgides teenindus- ja ärisuhtluse etiketi põhimõtteid. 	
28.	Müügi protsesside assisteerimine hulgikaubanduses	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane selgitab müügi protsessi etappe ja oma rolli kliendisuhtluses järgides kaubandusettevõtte müügi põhimõtteid ja arvestades ärikliendi vajadusi, valmistab ette müüki toetavaid tegevusi lähtudes hulgikaubandusettevõtte müügi põhimõtetest ja eesmärkidest.		
Õpiväljundid Õpilane: 1) kaardistab müügi protsessi etappe ja oma rolli kliendisuhtluses järgides kaubandusettevõtte müügi põhimõtteid ja arvestades ärikliendi vajadusi	Hindamiskriteeriumid Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • selgitab oma rolli ja ülesandeid müügi protsessi eri etappides lähtudes hulgikaubandusettevõtte müügi põhimõtetest ja tööjaotusest; • kaardistab digivahendeid kasutades müügi protsessi peamisi etappe tuues näiteid nende rakendamise hulgikaubandusettevõtte tegevuses ja töökorralduses; • suhtleb äriklientidega valides sobiva suhtluskanali lähtudes kliendi vajadustest ning tuginedes kaubandusettevõtte klienditeeninduse standarditele ja hea teeninduse põhimõtetele; • käsitleb klientide tagasisidet järgides kaubandusalaseid õigusakte ja hulgikaubandusettevõtte reegleid; 	
2) valmistab ette tänast ja tuleviku müüki toetavaid tegevusi lähtudes hulgikaubandusettevõtte müügi põhimõtetest ja eesmärkidest	<ul style="list-style-type: none"> • kogub toodete ja hindade kujundamiseks vajalikke andmeid, arvestades turu arenguid, sihtrühma eelistusi ja ärikliendi ootuseid ning hulgikaubandusettevõtte eripära; • sisestab müügiandmed andmebaasi lähtudes hulgikaubandusettevõtte dokumentide vormistamise nõuetest ja ettevõtte müügi põhimõtetest; • koostab müügitulemustest lähtuvalt müügi raporteid müügitulemuste parendamiseks; • võrdleb müügitulemusi eesmärkidega ja teeb ettepanekuid müükide parendamiseks kasutades hulgikaubandusettevõtte müügi raporteid; • koostab müügi - ja turundusmaterjalide komplekte vastavalt tööjuhiste ja kampaaniaplaanile. 	
29.	Praktika	25 EKAP

Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab õppekeskkonnas omandatud teadmisi, oskusi ja hoiakuid juhendaja juhendamisel praktikaettevõttes konkreetsete tööülesannete täitmisel, arendades omandatud erialaseid pädevusi, meeskonnatööoskusi ja kujundades valmisolekut asuda õpitud erialal tööle.	
Õpiväljundid Õpilane:	Hindamiskriteeriumid Õpilane:
1) eesmärgistab praktikategevused, arvestades ettevõtte tegevus- ja vastutusala ning töökorraldust	<ul style="list-style-type: none"> planeerib enda praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist ja praktikakoha võimalustest koostab vastavalt praktikale asumiseks vajalikud dokumendid ja vajadusel kasutab praktikajuhendaja abi;
2) töötab hulgikaubandusega tegelevas ettevõttes meeskonna liikmena ennastjuhtivalt ja keskkonnateadlikult, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, 3) kasutab töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid	<ul style="list-style-type: none"> osaleb töökohal tööohutusalasel juhendamisel, kirjeldab praktika aruandes selle sisu ja vajadust ning kinnitab seda ettevõttes sätestatud korra kohaselt; osaleb meeskonnaliikmena tööülesannete planeerimisel järgides praktikakoha töökorraldust ja sisekorra nõudeid; järgib tööaja kasutust ja toimetulekut erinevate tööülesannete täitmisel; teenindab sise- ja väliskliente lähtuvalt klienditeeninduse heast tavast, valides info vahendamiseks sobiva viisi ja suhtluskanali; järgib tööohutuse ja töötervishoiu nõudeid tööülesannete täitmisel; kasutab efektiivsed töövõtted, järgides kvaliteedinõudeid ja ajakava;
4) analüüsib isiklikku arengut ja tööülesannetega toimetulekut ning dokumenteerib praktika toimuva vastavalt etteantud nõuetele.	<ul style="list-style-type: none"> täidab igapäevaselt e- praktikapäevikut vastavalt praktika perioodile ja praktikajuhendile; reflekteerib enda toimetulekut tööülesannetega, võrreldes selleks seatud ja saavutatud tulemusi; hindab praktikal saadud kogemusi, sõnastades oma tugevused ja arengukohad; koostab praktika aruande õppeinfosüsteemis Tahvel arvestades kooli korralduslike juhiste ja tähtaegadega; vormistab praktikaaruande korrektses eesti keeles, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid.