



Toetab Euroopa Liit



Kaubanduse õppekavarühma kutseõpetaja täienduskoolituse õppekava

Koolituse läbiviija: **TARTU KUTSEHARIDUSKESKUS**
Kopli 1, 50115 Tartu, <http://www.khk.tartu.ee/>

Koolitusprogrammi juht/kontaktisik: ÜLLE IVASK
tel.7461346 ylle.ivask@ khk.tartu.ee

Sihtrühm: Kaubanduse kutseõpetajad

Koolituse toimumise asukoht : Tartu Kutsehariduskeskuse õppekorpused Põllu 11 ja
Kaunase pst. 22; Tallinna Teeninduskool Majaka 2

Koolituse eesmärk:

- Pakkuda kaubanduse valdkonna kutseõpetajatele teoreetilist ja praktilist erialast täienduskoolitust;
- Täiendada kaubanduse kutseõpetajate kutse-, eri- ja ametialast pädevust;
- Suurendada kaubandusvaldkonna kutseõpetajate kutsealast professionaalsust;
- Kinnistada kaubandusalaseid teadmisi ja suurendada erialaseid praktilisi oskusi;
- Saada informatsiooni uuenenud kaubandusalasest seadusandlusest;
- Saada informatsiooni müügitöö korralduse uuendustest kaubanduses;
- Tõhustada koostööd kaubandusettevõtetega.

Koolituse lühikirjeldus:

Õppekava koostamise aluseks on kutseõpetaja kutsestandardist tulenevad hulgi- ja jaekaubanduse valdkonna kutseõpetaja erialaste pädevuste miinimumnõuded, kaubandusvaldkonna riiklik õppekava ja kaubandusvaldkonna kutsestandardid: müüja I, II, III; müüja-konsultant III; müügiesindaja III ja müügiassistent III.

Koolituse õppekava on jaotatud kolmeks koolitustsükliks:

I koolitustsükkel:

- Moodul 1- Kaubanduse alused
- Moodul 2- Müügitöö korraldus ja organiseerimine
- Moodul 3- Juhtimine ja meeskonnatöö

II koolitustsükkel

- Moodul 4 - Kaubaõpetus

III koolitustsükkel

- Moodul 5 - Klienditeenindus
- Moodul 2 - Müügitöö korraldus ja organiseerimine

Koolituse maht ja õppetöö korraldus: Täienduskoolitus toimub kuuekuulise perioodi jooksul ajavahemikus august 2007 – jaanuar 2008 ja koosneb 3 koolitustsüklist, mis on koondatud 5 õppepäevale, kokku maht 40 tundi (sellest iseseisev töö 4 tundi):

I koolitustsükkel - 2 päeva (16 tundi)

Tartu Kutsehariduskeskuses Põllu 11 22- 23. august 2007 .a.

II koolitustsükkel – 1 päev (8 tundi)

Tallinna Teeninduskoolis 23. november 2007.a.

III koolitustsükkel- 2 päeva(16 tundi)

Tartu Kutsehariduskeskuses Kaunase pst. 22 3-4. jaan.2008.a.

Õpikeskkond

Tartu Kutsehariduskeskus on Tartu Linnavalitsuse hallatav munitsipaalkutseõppeasutus.

Tartu Kutsehariduskeskus on Lõuna-Eesti suurim kutse- ja täiendõppekeskus: ligi 3000 õpilast tasemekoolituses, 45 erinevat õppekava, 138 õppegrupp, täiskasvanud õppijaid aastas umbes 2000, kutsealases eelkoolituses õppijaid aastas ligi 1000. Koolis töötab 280 inimest.

Tartu Kutsehariduskeskuses toimuvad regulaarselt sisekoolitused töötajatele (sh kutseõpetajatele) ESF-i meetme 1.1 projekti "Õppiva organisatsiooni arendamine Lõuna-Eesti kutseõppeasutustes" raames. Nimetatud projekti raames koolitatakse ka Võrumaa Kutsehariduskeskuse ning Valgamaa Kutseõppekeskuse pedagooge ning väärtustatakse kutseõppeasutustevahelist koostööd.

ETKA Andras ja Haridus- ja Teadusministeerium tunnistasid Tartu Kutsehariduskeskuse 2006. aasta koolitussõbralikumaks organisatsiooniks.

Täiskasvanute koolituse korraldamine on Tartu Kutsehariduskeskuse üks põhitegevustest. Täiskasvanute koolitust korraldab täiskasvanute koolituse osakond, mille personali hulka kuulub 8 töötajat: osakonnajuhataja, 4 koolitusjuhti, projektijuht ja 2 koolitusspetsialisti, kes kõik omavad pikaajalist kogemust täiskasvanute koolituse alal. Kõik täienduskoolitused viiakse läbi koostöös vastava eriala kutseõpetajatega.

Tartu Kutsehariduskeskus on vabariigis tunnustatud eksamikeskus Müüja I ja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel.

Kaubanduse erialade õpetamiseks on Tartu Kutsehariduskeskus Põllu õppekorpusesl olemas kaasaegselt sisustatud ohutustehnika nõuetele vastavad õppeklassid erialateooria ja praktilise teeninduse õppimiseks. Õppeklassid on varustatud kaasaegse sisustuse, tehniliste vahendite ja meetodiliste materjalidega (telerid, audio- videoseadmete komplektid, dataprojektorid, grafoprojektorid, videokaamera, 8 arvutiga lao- ja müügiprogramm BUUM koos elektronkassaga. Kaubandusseadmetest on õppeklassides: erinevad kassaseadmed, keskklassi elektronkassaaparaadid, koodikassad, skannerkassa; lindiga kassapidaja töökoht; kaaluseadmed, elektronkaalud otsevalikmälu ning trükimehhanismiga; digitaalkaalud, markeerimisseadmed - hinnapüstoleid, valged tahvlid, toidu- ja tööstuskaupade näidised, õppefilmid, toidu- ja tööstuskaubaõpetuse, müügikorralduse, klienteendinduse ja teiste ainete õpetamiseks vajalikud õpikute komplektid, kolm kaasaegselt sisustatud arvutiklassi ja raamatukogu, mis on varustatud arvutitega õpilastel iseseisvate tööde tegemiseks.

Õppekava sisu

Mooduli nimetus : Kaubanduse alused		
Mooduli eesmärk: Täiendada kaubanduse eriala kutseõpetajate erialaseid pädevusi ja kutsealast professionaalsust ning omandada teadmisi uuenenud kaubandusalasest seadusandlusest. Täiendada hügieenialaseid teadmisi ja oskusi vastavalt tervisekaitse nõuetele. Omandada teadmised hügieenist ettevõtte, töötaja ja kauba seisukohalt ning oskused nende rakendamiseks töös.		
Teemad ja märksõnad	Maht , t	Lektorid
I päev Uued kaubandusalased õigusaktid ja kaubandustöötaja hügieeninõuded. Toiduhügieeni mõiste. Toidukäitleja isiklik hügieen, toidukäitleja kohustused. Nõuded toiduainete töötlemisel, säilitamisel ja transportimisel.	4	Ülle Lassi- Tarbijakaitseameti Tartu- ja Jõgevamaa Talituse juhataja tel. 7482270 e-mail ulle.lassi@consumer.ee
Iseseisva töö kirjeldus : Koolitus toimub aktiivõppena. Praktilised ülesanded võimaldavad saada tagasisidet sellest, kuidas õiguslaseid probleeme lahendada ja vajalikku informatsiooni hankida.		
Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks. Eesti seaduste interaktiivne andmebaas ESTLEX – http://www.estlex.ee ; Tarbijakaitseameti kodulehekülg: http://www.tka.riik.ee ja Euroopa Liidu tarbija Nõustamiskeskuse kodulehekülg: http://www.consumer.ee/		

Mooduli õpitulemused :

Teadmised:

- Põhiliste kaubandusalaste õigusaktide uuendused ja parandused
- toiduseaduses toodud toidukäitlejale esitatavaid nõudeid
- toidukäitleja kohustusi ja enesekontrollisüsteemi
- jäätmete kogumise ja säilitamise nõudeid

Oskused:

- kasutada erinevaid kommunikatsioonikanaleid õiguslase informatsiooni hankimiseks
- rakendada enesekontrollisüsteemi ja järgida isikliku hügieeni nõudeid
- järgida hügieeninõudeid kaupade vastuvõtul, hoidmisel, töötlemisel ja transpordil

Mooduli nimetus : Müügitöö korraldus ja organiseerimine

Mooduli eesmärk: Täiendada kutse-, eri- ja ametialast pädevust ja suurendada kutsealast professionaalsust. Kinnistada kaubandusalaseid teadmisi ja saada informatsiooni müügitöö korralduse uuendustest kaubanduses ning tõhustada koostööd kaubandusettevõtetega. Omandada teadmisi kaasaegsete müügi-, kassa- ja laoprogrammide tööpõhimõtetest.

Teemad ja märksõnad	Maht , t	Lektorid
I päev Kaubanduses ja teeninduses kasutatavad infosüsteemid. Erinevad müügi-, lao- ja kassaprogrammid. Kaubandustarkvara OSCAR ja WebSHOP	4	1. Kristo Kaljuvee - Nixor AD projektijuht
II päev Tutvumine Tartu Kaubamaja ja A-Selveri Tartu Anne Selveriga - Ettevõtte visioon ja missioon, tööpõhimõtted, töökorraldus, töö organiseerimine, kaupade väljapanek, planogrammid, kaubandustarkvara, personalitöö jne.	4	1.Kaja Kuusik-Tartu Kaubamaja personalijuht 2. Heli Laumets-AS A-Selver Tartu Anne Selveri juhataja
Iseseisva töö kirjeldus : Osavõtjad koostavad toidu- ja tööstuskaupade, loodustoodete jne. märgistuse kohta elektroonilise õppematerjali või koostavad valikvastustega testi (30 küsimust) kaubanduslike õigusaktide ja müügi- ja kaubanduse valdkonna kohta. mida hiljem vahetatakse üksteisega		

<p>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks: Külastatavate ettevõtete koduleheküljed - http://www.nixor.ee ; http://www.selver.ee/ ; http://www.kaubamaja.ee/</p>
<p>Mooduli õpitulemused : Teadmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaasaegse kaubandusettevõtte töökorralduse põhialused • Kaubanduses kasutatavaid infosüsteeme ja nende tööpõhimõtteid • Kaubanduses kasutatavaid müügi-, lao- ja kassaprogramme <p>Oskused:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaasaegse kaupluse töö korraldamine • Kaubandustarkvara tööpõhimõtete selgitamine • Kaupade ja dokumentide liikumine • Planogrammide tööpõhimõtted kaupade paigutamisel müügisaali

Mooduli nimetus : Juhtimine ja meeskonnatöö		
<p>Mooduli eesmärk: Õppida grupiprotsesse ja täiustada koostööoskusi meeskonnaliikmete vahel. Tõhustada meeskonnaliikmete omavahelist suhtlust ja saada positiivset energiat, mis tõstab töemotivatsiooni ja –võimekust. Suurendada ühtekuuluvustunnet ja üksteisemõistmist ning häälestada õpetajaid aktiivseks koostööks ja konfliktidega toimetulekuks.</p>		
Teemad ja märksõnad	Maht , t	Lektorid
<p>I päev - Grupiprotsessid ja meeskonnatöö. Meeskonnatöö eelised. Väärtused mõju meeskonna koostööprotsessidele. Hoiakute ja väärtuste osa koostöös. Väärtused kui motivatsiooni algallikad. Meeskonna suhtlemiskultuur. Tulemusliku koostööatmosfääri eeltingimused. Suhtlemiskompetentsid ja nende arendamise viisid. Konfliktidega toimetulek</p>	8	Karin London-AS Mainori Kõrgkooli õppejõud
<p>Iseseisva töö kirjeldus: Koolitus toimub aktiivõppena. Kasutatakse grupitööd, praktiliste situatsioonide lahendamist ja erinevaid loovmeetodeid. Meeskonnatöö harjutused annavad võimaluse õpetajatel analüüsida efektiivse koostöö printsiipe. Praktilised ülesanded võimaldavad saada tagasisidet sellest, kuidas edukas meeskond ülesandeid lahendab ja millised koostööoskused toovad kaasa edukuse.</p>		

Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks: Lektori poolt paljundatud õppematerjalid

Mooduli õpitulemused :

Teadmised:

- Meeskonna loomise ja töötamise põhimõtted
- Müügimeeskonna eripära
- Meeskonnatöö eelised
- Aktiivse kuulamise põhimõtted
- Tulemusliku koostööatmosfääri eeltingimused

Oskused:

- Tegutseda praktilises müügikeskkonnas ja müügimeeskonnas
- Teha koostööd tööandjatega ja praktikaettevõtetega
- Osaleda aruteludes ja diskussioonides ning oma arvamust väljendada.
- Avatult suhelda ja aktsepteerida eriarvamusi
- Luua usaldusliku õhkkonda ja üksteist väärtustada.
- Tõuseb motivatsioon ja süveneb meeskonnatunnetus
- Lahendada konfliktseid olukordi

Mooduli nimetus : Kaubaõpetus

Mooduli eesmärk: Omandada täiendavaid teadmisi toidukaupade ja esmatarbe tööstuskaupade liigitamise põhimõtetest ja sortimendist. Õppida tundma erinevate kaupade tooraineid, omadusi ja kasutamisevõimalusi. Omandada teadmised kaupade säilitamistingimustest –ja nõuetest. Omandada oskused kasutada seadusandluses toodud nõudeid oma igapäevases töös.

Teemad ja märksõnad	Maht , t	Lektorid
<p>I päev Erinevate kaupade tarbimisomadused. Säilitamistingimused ja realiseerimisajad. Kvaliteet. Standardimine. Toiduainete keemiline koostis ja kalorsus. Toiduainete kasutamisevõimalused. Kaubakaod. Lisained. Tuntumad Eesti, Euroopa ja ülemaailmsed kaubamärgid. Märgistus, kvaliteedi- ja ökomärgid.</p>	8	Heidi Pajusoo-Tallinna Teeninduskool

Iseseisva töö kirjeldus Koolitus toimub aktiivõppena.
Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks Koolitaja poolt paljundatud õppematerjalid ja tootjate koduleheküljed
<p>Mooduli õpitulemused :</p> <p>Teadmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaupade liigitamise aluseid ja sortimenti • kaupade omadusi ja kasutamise võimalusi • standardiinfo saamise allikaid Eestis • kvaliteedi määramise kriteeriume • tuntumaid kaubamärke • erinevaid kvaliteedi- ja ökomärke • kaubakadude tekke põhjusi <p>Oskused:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selgitada kaupade märgistuse tähendust ja sisu • kaupade ohutut käitlemist • pakendi märgistust ja märgistusele esitatavaid nõudeid • ennetada kaubakadude teket

Mooduli nimetus : Klienditeenindus		
<p>Mooduli eesmärk: Omandada teadmisi teenindusliku mõttekultuuri olemusest, teeninduse kui olulise majandusharu olemusest ja teenindaja kui ettevõtte esindaja rollist. Täiendada teadmisi teenindusprotsessi olemusest. Omandada teadmisi siseteenindusest ja tõsta töömotivatsiooni. Omandada teadmisi ja toimetulekuoskusi käitumiseks teenindaja rollis. Õppida tasakaalustatud tunnete juhtimist teeninduslikus suhtlusprotsessis.</p>		
Teemad ja märksõnad	Maht , t	Lektorid
<p>I päev - Teeninduslik mõttelaad ja käitumine. Kommunikatsiooni tähtsus teeninduses. Teenindusprotsessi olemus. Teenindava organisatsiooni tunnused. Sise- ja väliskliendid, nende teenindus. Muutuste ja väärtuste omavahelised seosed. Enda ja teiste motiveerimine ning väärtustamine. Uskumuste mõju emotsioonidele, teenindamiseks vajalikud uskumised. Meeldivus ja usaldustunde tähtsus klienditeeninduses.</p>	8	Heli Tooman - TÜ Pärnu Kolledzi õppejõud
<p>Iseseisva töö kirjeldus: Koolitus toimub aktiivõppena, kasutatakse grupitööd, arutelusid ja diskussioone, modelleeritud situatsioonide läbimängimist ja analüüsi.</p>		
<p>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks: Lektori poolt paljundatud õppematerjalid. H. Tooman "Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad "TPÜ kirjastus 2003</p>		

Mooduli õpitulemused :

Teadmised:

- Klienditeeninduse põhimõtted
- Klienditeeninduse ja üldise kultuuri vahelised seosed
- Teenindaja kui ettevõtte esindaja roll
- Teenindus- ja müügi protsess
- Kuidas teenindaja/müüja hoiakud mõjutavad teenindus- ja müügi protsessi
- Hoiakute, uskumuste ja väärtuste mõju teenindusele
- Sise- ja väliskliendid, nende teenindus

Oskused:

- Teenindusliku mõttekultuuri olemuse mõistmine ja järgmine
- Teenindusliku mõttekultuuri järgmine
- Teeninduskultuuri olemuse mõistmine
- Teeninduses esinevad probleemsituatsioonid ja nende lahendamine

Nõuded koolituse lõpetamiseks

Koolituse lõppedes saavad osalenud tunnistuse vastavalt igaihe poolt osaletud ning läbitud moodulite ja tundide mahu kohta.

Kavandatud tagasiside/koolituse hindamise protseduur

Koolitatavad täidavad tagasiside küsimustiku, mille eesmärk on järgmiste koolituste ja koolitajate töö tõhustamine ning efektiivsuse tõstmine. Hinnatakse koolituse teemade, lektorite ning korraldusliku poolega rahulolu. Osalenud kutseõpetajate tagasiside ja koolitussoovidega arvestatakse järgmiste koolituste teemade valikul ja koolituste korraldamise parendamisel

Selgituseks: Projekti “Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine” tegevus toimub perioodil 10.2005- 06.2008. Projekti toetab Euroopa Sotsiaalfond ning Haridus- ja Teadusministeerium. Projekti üks tegevus on täienduskoolituse korraldamine kutseõpetajatele, praktikajuhendajatele ning õppejõududele. Kutseõpetajatele on suunatud erialane täienduskoolitus, praktikajuhendajatele juhendamise- ja praktikakorralduse alane koolitus ning õppejõududele kutseõpetajate koolitamiseks suunatud täienduskoolitus.