

**Kutseõpetajate erialaspetsiifiliste pädevuste miinimumnõuded
hulgi- ja jaekaubanduse õppekavarühmas**

Teema	Teadmised	Oskused
Kaubanduse alused	<ul style="list-style-type: none"> • Kaubanduse ajalooline areng ja olemus • Kaubandusalane terminoloogia • Kaubandustöötaja kutse-eetika • Põhilised kaubandusalased õigusaktid • Kutsealased tööohutusnõuded • Kaubandusettevõtte ja kaubandustöötaja hügieeninõuded 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaubanduse majandusliku rolli mõistmine • Kaubanduses toimuvate protsesside kirjeldamine ja analüüsimine • Kaubandusalaste õigusaktide tõlgendamine, selgitamine ja kasutamine • Kaubandusvaldkonnas töötamiseks vajalike teoreetiliste, praktiliste ja isiksuslike valmisolekute tasakaalustatud rakendamine • Materiaalsete väärtustega töötamise põhimõtete rakendamine
Juhtimine ja meeskonnatöö	<ul style="list-style-type: none"> • Müügimeeskonna loomise ja töötamise põhimõtted • Kaubanduses asetleidvate põhiliste konfliktide tekkepõhjused 	<ul style="list-style-type: none"> • Tegutsemine praktilises müügikeskkonnas ja müügimeeskonnas • Kaubanduskonfliktide analüüsimine ja võimalike lahendusvariante selgitamine
Klienditeenindus	<ul style="list-style-type: none"> • Klienditeeninduse põhimõtted • Klienditeeninduse ja üldise kultuuri vahelised seosed • Teenindaja kui ettevõtte esindaja roll • Teenindus- ja müügiprotsess • Kliendi õigused • Teenindaja õigused ja kohustused • Erinevate kliendirühmade jaotus 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenindusliku mõttekultuuri olemuse mõistmine ja järgmine • Klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine • Klientide nõustamine ja kliendikeskse teenindamise rakendamine • Teenindussituatsioonides positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimine vastavalt põhimõtetele
Müügitöö korraldus ja organiseerimine	<ul style="list-style-type: none"> • Kaubandusettevõtete klassifitseerimise ja tüpiseerimise üldised alused • Kaubandusettevõtte töökorralduse põhialused • Kaubandustöötaja kohustused ja õigused • Kaupade arvestuse ja aruandluse alused • Kaupade turvamise vajadused • Kaasaegsete müügiprogrammide 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaupade sissetuleku allikate, kaupade vastuvõtu, säilitamise, müügiks ettevalmistamise ning väljapaneku põhimõtete rakendamine • Hinna kujundamine vastavalt põhimõtetele • Kaupade liikumise logistilise ahela mõistmine • Kaubandusettevõtte põhitegevuse analüüsimine • Kaupade arvestuse ja aruandluse

	tööpõhimõtted	põhimõtete rakendamine
Kaubaõpetus	<ul style="list-style-type: none"> • Toidu- ja esmatarbekaupade liigitamise põhimõtted • Sortimendi kujundamise põhimõtted • Kaupade kohustusliku märgistuse ja märgistusele esitatavad nõuded • Tuntumate kaubamärkide teadmine • EAN koodi olemuse tundmine 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaupade turvamise põhimõtete rakendamine • Toidu- ja esmatarbekaupade sortimendi ülesehituse teadmine • Toiduhügieeni nõuete järgmine • Tervisliku toitumise põhimõtete selgitamine • Kaupade kohustusliku märgistuse selgitamine • Kaubapakendil oleva informatsiooni kasutamine teabe hankimiseks