

KUTSESTANDARD

12-10122008-23/3

LAOPIDAJA III

TRANSPORDI JA LOGISTIKA KUTSENOUKOGU

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid laopidaja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Ain Tulvi	Eesti Logistikaühing, Schenker-BTL AS
Jüri Laving	Tallinna Tehnikaülikool
Vallo Arumäe	Eesti Ekspedeerijate Assotsiatsioon
Enn Edussaar	Eesti Transpordi ja Teede Ühing
Illimas Paul	Eesti Logistikaühing
Enno Lend	Eesti Logistikaühing, Tallinna Tehnikakõrgkool

Ajavahemikus 28 aprill – 12 mai 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitluses tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskuskõuetega võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset)

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva laopidaja III kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 31. mail 2005. a Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu otsusega nr 13 kinnitatud laopidaja III kutsestandard.

Käesolev laopidaja III kutsestandard on kinnitatud 10. detsembril 2008. a. Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu otsusega nr 23.

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub laopidaja veonduse, laonduse ja side valdkonda, kood I.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub laopidaja 4. pearühma “Ametnikud”, kood 413

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Laopidaja III

Inglise keeles: Warehouseman, warehouse keeper,
storekeeper III Vene keeles: Кладовщик III

Soome keeles: Varastonhoitaja, materiaalinhoitaja, tarvikevaraston hoitaja III

4 KUTSEKIRJELDUS

Laopidaja töötab ettevõtte laos. Ta tegeleb kaupade vastuvõtmise, hoiule paigutamise, siirdamise, komplekteerimise, pakkimise, väljastamise ja inventeerimisega. Ta peab arvestust sissetulnud, väljasaadetud ja laos olevate kaupade üle, tunneb laos olevaid kaupu ja tööülesannetega seotud dokumentatsiooni ning klientidega sõlmitud lepingute sisu. Laopidaja teab kaupade paigutamise põhimõtteid, tunneb ja oskab juhtida kaupade ümberpaigutamiseks kasutatavaid transpordivahendeid. Töö nõuab lao töökorralduse ja ohutustehnika nõuete tundmist ja täpset järgimist.

Laopidaja suhtleb klientide, hankijate, transpordiettevõtete esindajate ning kaastöötajatega. Ta juhendab uusi töötajaid ning korraldab abitööliste tööd.

Laopidaja töö eeldab nii iseseisvust kui ka koostöövõimet meeskonnas. Ta peab suutma lahendada iseseisvalt töös esile kerkivaid probleeme ja leidma alternatiivseid lahendusteid. Töö eeldab loomupärast korra- ja puhtusearmastust, hoolikust ja täpsust. Laopidaja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Laopidaja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav haridustase keskharidus.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Majandus – algtase

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

- 1) majandusalased põhimõisted
- 2) ettevõtlus
- 5.1.2 Õigusaktid – algtase
 - 1) kutsealaga seonduvad õigusaktid
 - 2) tööõigus
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus – kesktase
 - 1) tööohutus
 - a) laotöötaja individuaalsed kaitsevahendid
 - b) tegutsemine eriolukordades
 - 2) töötervishoid, töö- ja tootmishügieen
 - 3) tule- ja elektriõhusnõuded, esmased tulekustutusvahendid
 - 4) keskkonnakaitse
 - 5) esmaabi andmine
 - 6) tegutsemine ohuolukorras
- 5.1.4 Keskkonda säästvad abinõud ja töömeetodid – kesktase
 - 1) energia säästmise võimalused laotöös
 - 2) keskkonda säästva laotehnika kasutamine
 - 3) jäätmekäitlus
 - 4) ohtlike jäätmete käitlemise nõuded
- 5.1.5 Turvasüsteemid ja varade kaitse – kesktase
- 5.1.6 Töökoha korraldamine
- 5.1.7 Organisatsiooni käitumine – algtase
- 5.1.8 Raamatupidamine – algtase
- 5.1.9 Personalijuhtimine – algtase
- 5.1.10 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – B1
 - 2) kaks võõrkeelt – A2
- 5.1.11 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO5, AO7 (vt lisa D)
- 5.1.12 Klienditeenindus – kesktase (vt lisa E)
 - 1) klienditeeninduse elemendid
 - 2) teenindustase ja seda kirjeldavad mõõdikud
 - 3) klienditeeninduse eesmärgid ja poliitika
- 5.2 Põhioskused ja -teadmised – kesktase**
 - 5.2.1 Logistika alused
 - 1) logistika põhimõisted
 - 2) tarneahelad
 - 3) varude juhtimine
 - 4) transpordi juhtimine
 - 5) transpordilogistika olemus ja ülesanded
 - 5.2.2 Ladude vajadus ja otstarve
 - 5.2.3 Ladude tüübid
 - 5.2.4 Lao tehnoloogiad
 - 5.2.5 Tõstukite ja muu laotehnika tüübid, otstarve ja hooldamine
 - 5.2.6 Erinevad tegevused laos
 - 1) kauba vastuvõtt
 - 2) kauba paigutamine hoiukohtadele
 - 3) kauba siirdamine
 - a) kauba komplekteerimine
 - b) taara korje
 - 5) konsolideerimine

- 6) kauba pakkimine
 - 7) kauba loovutamine
 - 8) koormate planeerimine ja koostamine
 - 9) ristlaadimine (*cross-docking*)
 - 10) kauba kinnitamine
 - 11) inventeerimine
 - 12) veokorraldus
 - 5.2.7 Töö korraldamine laos
 - 1) ladustamisalad
 - 2) tööalad
 - 5.2.8 Kauba hoiustamise juhised ja nõuded
 - 5.2.9 Kaubaalused ja muu taara. Tüübid, nõuded seisukorra kohta ja ringlemise süsteem
 - 5.2.10 Dokumentatsioon
 - 1) veokiri
 - 2) pakkeleht
 - 3) komplekteerimisleht
 - 4) reklamatsioonileht
 - 5.2.11 Abinõud kadude ja rikkemiste vähendamiseks laos
 - 5.2.12 Veotellimused
 - 5.2.13 Laotoimingute juhtimine ja jälgimine
 - 1) lao raamatupidamise põhimõtted
 - 2) töö laoarvestusprogrammis + lao juhtimissüsteem WMS
 - 3) toodete paigutamise põhimõtted
 - 4) laoseisu ja toodete liikumise analüüs
 - 5) kvaliteedi jälgimise ja tagamise süsteem laos
 - 6) keskkonna juhtimise süsteem laos
 - 7) lao täituvusaste, selle lubatavad piirid
 - 8) automaatsed tuvastamissüsteemid
 - a) vöötkoodid
 - b) kahemõõtmelised
 - c) raadiosageduslik (RFID)
 - 5.2.14 Puhtuse ja korra tagamine laos, puhastamise sagedus, puhastusmasinad ja – vahendid, puhastusviisid
 - 5.2.15 Kaupade varustamine turvaelementidega, markeerimine ja sildistamine
 - 5.2.16 Kaupade pakkimine müügipakenditesse, müügikomplektide koostamine ja muud lisateenused laos
 - 5.2.17 Lao transpordivahendite juhitunnistus
 - 5.2.18 Ohutud töövõtted laotehnikaga töötamisel
 - 5.2.19 Eri veo- ning hoiutingimustega kauba käsitlemine
 - 5.2.20 Tule- ja plahvatusohtliku ning mürgise kauba käsitlemise eritingimused
 - 5.2.21 Tolliprotseduurid ja tolliladustamine
 - 5.2.22 Lepingud
 - 1) müügilepingud
 - 2) laoteenuse lepingud
 - 3) kindlustuslepingud
- 5.3 Lisaoskused ja -teadmised**
- 5.3.1 Tootetundmise alused
 - 5.3.2 Jaekaubandus

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) ausus
- 2) korrektsus
- 3) täpsus
- 4) füüsilise koormuse ja pinge taluvus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Lisa A

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Eriioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljahääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või teleasaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru teele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, töopakumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaan-selt, väljendades eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainekst laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikku stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainekst loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaaroskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED

1. Teeninduse mõiste ja olemus
2. Teenindamiseks vajalik mõttekultuur
3. Klienditeenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning viisid nende arendamiseks
4. Teeninduse korraldamine
5. Erinevaid suhtlemistehnikad: verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
6. Hääletehnika: oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
7. Konfliktidega toimetulek ning probleemide lahendamine
8. Kaebuste ja pretensioonide käsitlemine
9. Klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma)mulje loomine
10. Positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimine
11. Erivajadustega klientide teenindamine: puuetega inimesed, vanurid, lapsed
12. Erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
13. Paindlik ja iseseisev tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides
14. Viisakusreeglid ja kutse-eeetika põhitõed
15. Vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest