

Õppekava		MÜÜJA - KLIENDITEENINDAJA ÕPPEKAVA RAKENDUSKAVA			
Sihtrühm	X	kutseõpe põhihariduse baasil		kutsekeskharidusõpe	kutseõpe keskhariduse baasil
Õppevorm	X	statsionaarne (koolipõhine)		statsionaarne (töökohapõhine)	mittestatsionaarne
Õppekeel		Eesti keel			
Mooduli number		1			
Mooduli nimetus		KARJÄÄRI PLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)		sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
		6 EKAP/156t	73t	41t	42t
Õpetajad		T. Krist; P. Vähi; M. Muskat; A. Brük, U. Kivila			
Nõuded mooduli alustamiseks		puuduvad			
Mooduli eesmärk		õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.			
Õpiväljund(id)		Hinde –ja hindamiskriteeriumid (lävendid)			
		Arvestatud	Hea	Väga hea	
1. mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis		<ul style="list-style-type: none"> analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni praktika ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, sooviavalduse) lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (26t) sh iseseisev töö (6t)		<p>1. Karjääri planeerimine (auditoorne töö 10t)</p> <p>1.1 Enesetundmine karjääri planeerimisel</p> <p>Isiksuse omadused: närvisüsteemi tüüp, temperament ja iseloom. Väärtused, vajadused, motivatsioon, soovid, huvi, võimed, oskused (üldoskused, erioskused), hoiak, emotsioonid, mõtlemine. Eneseanalüüsi läbiviimine, tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu</p> <p>1.2 Õppimisvõimaluste ja tööturu tundmine karjääri planeerimisel</p> <p>Haridustee: kaubandusvaldkonna erialad, haridussüsteem, mitteformaalne haridus, hariduse ja tööturu vahelised seosed, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööturg – trendid, arengusuunad, prognoosid kaubandusvaldkonnas. Nõutud kompetentsid tööturul. Ettevõtluse vormid kaubanduse valdkonnas. Tööandjate ootused. Kutsestandardid, kutse ja kutseoskused, kutseelised ja kutseriskid müüja- klienditeenindaja eriala näitel. Töömotivatsioon. Töötus ja tööturuteenused</p> <p>1.2.1 Õppetöökorraldus.(auditoorne 5t)</p> <p>Müüja – klienditeenindaja kooliõppekava sisu ja ülesehitus. Valikõpingute moodulid. Kooli infosüsteem ja dokumentatsioon. Õppija õigused ja kohustused. Praktika korraldus, aruandlus ja dokumentatsioon</p> <p>1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine</p> <p>Karjääri planeerimine kui elukestev protsess: karjäär, planeerimine, karjääri info allikad ja info otsimine. Karjääriotsuseid mõjutavad tegurid, alternatiivid ja valiku tegemise tagajärjed. Karjääriteenused ja karjääriõustamine. Muutustega toimetulek, elurollid ja elulaad. Tööotsimise viisid. CV ja sellega kaasnevad dokumendid. Tööintervjuu klienditeenindaja näitel. Karjääriplaani koostamine: eesmärkide seadmine, tegevuste ja aja planeerimine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaani kaubandusvaldkonna näite põhjal.</p> <p>Praktika - hindamisülesanne – koostada juhendi alusel lühi- ja pikaajaline karjääriplaani ja kandideerimisdokumendid (5t)</p> <p>Iseseisev töö - koostada juhendi alusel ülevaade õpilase õiguste ja kohutuste kohta, esitada elektrooniliselt.(1t)</p> <p>Iseseisev töö - koostada CV ja motivatsioonikiri, esitada elektrooniliselt. (5t)</p>			
2. mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist		<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust koostab elektrooniliselt juhendi alusel oma leibkonna ühe kuu eelarve loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigiportaali eesti. ee 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (21t) sh iseseisev töö (6t)		<p>1. Majandus ja ettevõtlus (auditoorne sh praktiline töö 15t)</p> <p>1.1 Mina ja majandus</p> <p>Majanduse alused. Vajadus ja ressursid. Majanduslikud otsused. Turumajanduse olemus. Internetiturundus. Raha, selle funktsioonid ja omadused.</p> <p>1.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</p> <p>Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid.</p> <p>1.3 Pakkumine ja nõudlus</p> <p>Nõudluse ja pakkumise mehhanism. Turu tasakaal. Turu hind. Konkurents ja hinnasüsteem.</p> <p>1.4 Maksud</p> <p>Valitsuse roll ja funktsioonid: riigieelarve, maksud ja nende olemus. Riigieelarve kulud ja tulud.</p> <p>1.5 Finantsasutused Eestis</p> <p>Eestis tegutsevad pangad. Pank ja pangateenused. E- riik. Kiirraenud</p> <p>Hindamisülesanne – koostada juhendi alusel elektrooniliselt leibkonna ühe kuu eelarve</p> <p>Iseseisev töö – koostada ja esitleda juhendi alusel referaat teemal „Pankade poolt pakutavad teenused ning kaasnevad kohustused“(3t)</p> <p>Iseseisev töö – koostada ülevaade konkurentsiameti tegevuse eesmärkidest (3t)</p>			

3. mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtuvalt kaubandusvaldkonnast • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandusvaldkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (21t) sh iseseisev töö (6t)	<p>1. Ettevõtlus Eestis. Kodumaakonna ettevõtlus. (auditoorne töö 10t)</p> <p>1.1 Ettevõtluse alused. Ettevõtluse olemus. Eesti ettevõtluse areng ja olukord. Kodumaakonna ettevõtlus. Ettevõtluse vormid kaubandusvaldkonnas.</p> <p>1.2 Ettevõtja ja töövõtja ettevõtluskeskkonnas Ettevõtluskeskkond: poliitiline, majanduslik, sotsiaalne, tehnoloogiline. Ettevõtte, ettevõtja, palgatöötaja. Kultuuride vahelised erinevused ettevõtluses.</p> <p>1.3 Äriidee ja selle elluviimine Äriidee leidmine ja hindamine. Äriplaani olemus ja näidisstruktuur. Äriplaani koostamine. Ettevõtte loomine, juhtimine. Praktika -hindamisülesanne – koostada juhendi alusel meeskonnatööna lihtsustatud äriplaani ja esitleda (11t) – iseseisev töö</p>
4. mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto ja netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitis • koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e -kirja sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (68t) sh iseseisev töö (36t)	<p>1 <i>Töötervishoid ja tööohutus</i> (auditoorne töö 10t, iseseisev töö 4t)</p> <p>1.1 Sissejuhatus töökeskkonda (Riiklik strateegia töötervishoiu ja tööohutuse valdkonnas. Tööohutuse ja töötervishoiu tagamise meetmed ja tagamise struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus)</p> <p>1.2 Töökeskkonna alane töökorraldus (töötervishoiu ja tööohutuse seadus. Tööandja ja töötaja kohustused ja õigused. Riskianalüüs ja selle olemus).</p> <p>1.3 Töökeskkonna ohutegurid (töökeskkonna füüsilised, keemilised, bioloogilised ja psühhosotsiaalseid ohutegurid müüja – klienditeenindaja erialal sh kutsehaigused. Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks)</p> <p>1.4 Töökeskkonnaalane teave (erinevad teabeallikad, seadused)</p> <p>1.5 Tööõnnetused (tööõnnetuse mõiste. Õigused, kohustused müüja – klienditeenindaja näitel)</p> <p>1.6 Tuleohutus (Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju korral)</p> <p>Iseseisev töö – Koostada ja esitleda juhendi alusel töötervishoiu, tööohutusealase informatsiooni ja juhtumi näite põhjal referaat (4t)</p> <p>Praktika - hindamisülesanne – Koostada juhendi alusel oma ettevõtte põhjal töökeskkonna riskianalüüs (5t)</p> <p>2 <i>Töötamise õiguslikud alused</i> (auditoorne töö 10t, iseseisev töö 6t)</p> <p>2.1 Lepingulised suhted töö tegemisel. (Lepingulised suhted. Lepingu mõiste. Töölepinguseadus. Lepingute liigid: tööleping, töövõtuleping, käsundusleping. Töötamine välismaal. Lepingu pooled, nende õigused ja kohustused. Töölepingu sõlmimine. Kollektiivleping. Varalise vastutuse leping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli, streik ja töösulg.</p> <p>2.2 Töökorraldus (Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend ja sisekorraeskirjad. Tööaeg: tööpäev, töönädal, töövahetus, töönorm, Ületunnitöö, öötöö, riigipühapäev, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevasisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Töö- ja puhkeaeg. Puhkuse liigid: põhi- ja lisapuhkus, palgata puhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus.</p> <p>2.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised Palgaseadus. Palga maksmise kord. Palk, lisatasu. Töötasu kokkuleppimine. Palga ja töövõimetushüvitise arvutamine: ajatöö, tükitöö, majandustulemustelt ja tehingutelt makstav tasu. Töö tasustamine Ületunnitöö, öötöö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud. Töövõimetushüvitis. Puhkuse tasustamine. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension.</p> <p>Praktika – töölepingud ja töötasu arvutamise ja maksmise kord (5t)</p> <p>Hindamisülesanne – koostada etteantud andmete põhjal erinevate töötamise lepingute võrdlus</p> <p>Iseseisev töö – arvutada juhendis olevate andmete alusel müüja-klienditeenindaja palk ning töövõimetushüvitis (3t)</p> <p>Iseseisev töö – analüüsida juhendi alusel oma töölepingu sõlmimise tingimusi (3t)</p> <p>3 <i>Asjaajamine ja dokumendihaldus</i> (auditoorne töö 10t, iseseisev töö 10t)</p> <p>3.1 Asjaajamine ja dokumendi haldus organisatsioonis (Asjaajamise alused ja –kord organisatsioonis. Dokumendihaldusesüsteem. Dokumendi haldamise vajalikkus ja õiguskeskkond (seadused, määrused, standardid, juhised). Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid: dokumentide liigid, koostamis- ja vorminõuded, dokumendi plank ja liigid, kiri, kirja elemendid, esitlusvorm. Kirjade koostamine ja vormindamine. Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, e -kiri) koostamise ja vormistamise nõuded</p> <p>3.2 Dokumentide loomine (Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide vormistamisel. Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, e -kiri) koostamine. Allkiri, digiallkiri. E-post ja haldamine)</p> <p>3.4 Dokumentide sh digitaaldokumentide säilitamine (Dokumentide süstematiseerimine ja säilitamine. Dokumentide hoidmise ja säilitamise vajalikkus, tingimused, säilitusajad ja hävitamine).</p> <p>Praktika - hindamisülesanne - koostada ja vormistada juhendi alusel elektrooniline algatus- ja vastuskiri ning e –kiri (5t)</p> <p>Iseseisev töö - allkirjastada digitaalselt algatus- ja vastuskiri (1t)</p> <p>Iseseisev töö – juhendi alusel e- õppes ülesannete lahendamine (9t)</p>

5. käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii õppe- kui võõrkeeles • kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eelduseid • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (23t) sh iseseisev töö (4t)	<p>1 Suhtlemise alused (auditoorne töö 9t, praktika 10t, iseseisev töö 4t)</p> <p>1.1 Suhtlemine Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefoni- ja internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Üldtunnustatud suhtlemistavad. Suhtlemine erineva kultuuride esindajatega. Kultuuride vahelised erinevused, nendega arvestamine. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused. Tõepärane hinnang suhtlemisoskuste kohta.</p> <p>1.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides Töölase käitumise etikett. Koosolekud ja läbirääkimised. Positiivse mulje loomine. Käitumisviisid. Konfliktid nende tekkepõhjused ja toimetulek. Grupp, meeskond. Grupi arengu etapid. Eesmärkidest lähtuvad reeglid ja normid gruppides. Meeskonnatöö põhimõtted. Meeskonda kuulumise positiivsed ja negatiivsed küljed. Meeskonna juhtimine ja liidri roll.</p> <p>Praktika – suhtlussituatsioonülesannete lahendamine (10t) Iseseisev töö – koostada ja esitleda meeskonnatööna referaat teemal „ Meeskonnatöö positiivsed ja negatiivsed kogemused “ (2t). Iseseisev töö – juhendi alusel suhtlussituatsiooniülesande lahendamine (2t)</p>
sh. praktika	Praktika: puudub
Õppemeetodid	<p>1õv - kõitev loeng, iseseisev töö</p> <p>2õv –kõitev loeng, arutelu, intervjuu, kirjalik töö, iseseisev töö</p> <p>3õv – kõitev loeng, info otsingute ja näidisdokumentatsiooni demonstratsioon, kirjalik töö, iseseisev töö</p> <p>4õv – kõitev loeng, rühmatöö, kirjalik töö, esitlus, iseseisev töö</p> <p>5õv – kõitev loeng, rühmatöö, kirjalik töö, iseseisev töö</p> <p>6õv - kõitev loeng, rühmatöö, rollimäng, esitlus, iseseisev töö</p>
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb protsessihinnete koonddindest ja õpiväljundite omandamisel sooritatud iseseisvatest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektroonilise ülevaate koostamine õpilase õiguste ja kohutuste kohta • karjääriplaani, CV ja motivatsioonikirja koostamine • leibkonna ühe kuu eelarve koostamine • referaadi koostamine teemal „ Pankade poolt pakutavad teenused ning kaasnevad kohustused“ • ülevaate konkurentsiameti tegevuse eesmärkidest • meeskonnatööna äriplaani koostamine ja esitlemine • referaat teemal töötervishoiu, tööohutusealase informatsiooni ja juhtumi näite põhjal • oma ettevõtte põhjal töökeskkonna riskianalüüsi koostamine • ülevaate koostamine töölepinguseadusest lähtuvalt töölepingu sisu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta. • müüja - klienditeenindaja palga ning töövõimetushüvitise arvutamine • oma töölepingu sõlmimise tingimuste analüüs • elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e -kirja koostamine, allkirjastamine digitaalselt • E- õppeülesannete lahendamine • meeskonnatööna referaadi koostamine teemal „Meeskonnatöö positiivsed ja negatiivsed kogemused“ • klienditeenindusega seonduva situatsioonülesande lahendamine <p>ja praktilistest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtlemisega seotud situatsioonülesannete lahendamine
sh hindamismeetodid	Teoreetiliste teadmiste testid, kirjalikud tööd, esitlus, ülesannete lahendamine e-õppekeskkonnas
Õppematerjalid	<p>Karjääriplaneerimine Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee http://www.innove.ee/UserFiles/Karj%C3%A4%C3%A4riteenused/Karj%C3%A4%C3%A4riteenused/Koolitus/2013/1_Mare_Lehtsalu_ylevaade_ktsysteemist_13_11_2013.pdf</p> <p>Töölehtede kogumik kutseõppeasutuse õpilasele I, II, III. Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutus http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Liina/Karj%C3%A4%C3%A4ri%20planeerimine%20ja%20ettev%C3%B5tluse%20alused%20lihtsas%20keeles.pdf</p> <p>Ettevõtluse ja majanduse alused. Ettevõtlusarendamise Sihtasutus www.eas.ee http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ettev%C3%B5tluse%20alused%20%C3%B5pilasele.pdf http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ideest%20eduka%20ettev%C3%B5tteni.pdf</p> <p>Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused http://www.eope.ee/download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf</p> <p>Kulu, L. Majandusõpik gümnaasiumile. Ermecol, 2011 Rahandusministeerium www.fin.ee Randma, T. Ettevõtluse alused. Infotükk, 2008 Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Altex, 2013 Maksu- ja tolliamet www.emat.ee Äriseadustik https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013063 Töökeskkonna ohutuse alused Töötervishoiu ja tööohutuse seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/106072012060 Töötervishoiu ja tööohutuse käsiraamat kutsekoolidele Sotsiaalministeerium, Tallinn 2012 Tööseadusandluse alused Töölepingu seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/122122012030</p>

	<p>Tööseadusandluse alused https://moodle.e-ope.ee/enrol/index.php?id=1240 Palgaseadus - https://www.riigiteataja.ee/akt/12869872 Arvutikasutuse ja asjaajamise alused EVS-ISO 15489-1:2004 „Informatsioon ja dokumendihaldus. Dokumendihaldus. Osa 1:“Üldnõuded“ EVS 882-1:2006 „Informatsioon ja dokumendihaldus. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1:“Kiri“ Rahvusarhiiv www.ra.ee Asjaajamise alused https://moodle.e-ope.ee/enrol/index.php?id=1307 Suhtlemise alused Schumann, S. (2012). Klienditeeninduse alused lihtsas keeles. http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/HEV/Liitsa%20keele%20klienditeenindus%202.pdf http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Liina/%C3%95ppekavakeskus/Anna/Suhtlemise%20alused%20lihtne%20keel%202d.pdf Oja, A. (2005) Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäev Mc Kay, M., Davis, M., Fanning, P., Suhtlemisuskused. 2004</p>			
Mooduli number	2			
Mooduli nimetus	KAUPADE KÄITLEMINE JA KAUBATUNDMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
16/416	108t	-	235t	73t
Õpetajad	M. Salu; A. Brük			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa, lähtudes käitlemise põhimõtetest			
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid			
	Arvestatud	Hea	Väga hea	
1. mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid sh hügieeni ja tunneb kaupa	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel • selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi, kasutamisevõimalusi 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (104t) sh praktika (58t), iseseisev töö (16t)	<p>1. Kaubagruppide liigitamine. (auditoorne töö 28t) 1.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. 1.2 Kaubagruppide liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne). 1.3 Kaubagruppide nimetused (ainult loetelu: Eritoit, uuendtoit. Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted. Piim ja piimatooted. Liha ja lihatooted. Kala ja kalatooted, mereannid. Munad- ja munatooted. Puu- ja köögiviljad. Joogid. Kohv ja kohvijogid. Tee ja teejogid. Maiustused. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Maitseained, kastmed. Sool. Toidurasvad. Lemmikloomatoidud ja -tarbed. Tubakatooted. Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektriikaubad (lambid, kodumasinad). 2. Kaupade kvaliteedi hindamine. 2.1 Toiduseadus (kaubandusettevõtte tunnustamine, uuendtoit, geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisandid, vastutus, järelevalve) 2.2 Hügieeninõuded (sh toiduhügieen, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted). 2.3 Kaupade kvaliteedi hindamine 2.4 Kaupade kvaliteeti mõjutavad tegurid. Seadusandlus. Garantiitingimused. Hindamisülesanne – rollimäng: selgitab kliendile kaubaga seonduvat informatsiooni, tarbimisomadusi ja kvaliteeti mõjutavaid tegureid. Praktika - erinevate kaupade tundmine, kasutamise ning hooldusnõuete selgitamine, praktika aruande koostamine vastavalt juhendile (60t) Iseseisev töö – juhendi alusel kaupluse sortimendipüramiidi koostamine ja esitlemine (8t) Iseseisev töö - koostada ülevaade praktiliselt naaberosakonna kaupadest sh kampaaniatoodetest (8t).</p>			
2. võtab kaubad vastu, koguseliselt ja kvaliteediliselt	<ul style="list-style-type: none"> • võtab kaubad vastu meeskonnatöona sh praktiliselt saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest • hindab kaupade kvaliteeti sh praktiliselt vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (64t) sh praktika (40t) iseseisev töö (10t)	<p>1. Kaupade vastuvõtmine (auditoorne töö 14t) 1.1 Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid: vastuvõtu ala, töövahendid, seadmed; saadetise identifitseerimine; saadetise visuaalne kontroll; kaupade maha laadimine ja paigutamine vastuvõtualale; kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi. 1.2 Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid. Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel. Materiaalne vastutus. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt. Toidu- ja tööstuskaupade vastuvõtu erisused. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemise lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Töökoha korrashoid ja puhtus. Liigutuste ergonoomia 1.3 Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumentil- kaubakood, kogus, nimetus, hinnainfo, pakend jm. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid. Hindamisülesanne – võtab meeskonnatöona vastu saabunud kaubad, võrdleb koguseid saatedokumentidega, kontrollib märgistust ja kvaliteeti, võtab arvele infosüsteemis, eristab mittevastavad kaubad, teavitab sellest. Teadmiste test. Praktika – rühmatöö kaupade vastuvõtmine saatedokumentide alusel, kvaliteedi hindamine. Kaupade tagastamine – dokumentatsioonipretensioonide esitamine, praktika aruande koostamine vastavalt juhendile (40t) Iseseisev töö – koostada raamatupidamisest lähtuvalt kirjalik töö - arvele kehtestatud nõuded (5t) Iseseisev töö – teostada etteantud kaupade kvaliteedi hindamine, vormistada hindamisleht (5t)</p>			
3. ladustab kaubad järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest • nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatöona sh praktiliselt kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid 			

<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (52t) sh praktika (32t) iseseisev töö (10t)</p>	<p>1. Kaupade ladustamine (auditoorne töö 10t) 1.1 Kaupade hoiustamise nõuded. 1.2 Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal. 1.3 Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel 1.4 Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabrus, ristsaastumine). 1.5 Laopinna ratsionaalne kasutamine. 1.6 Laotehnika ja -sisustus. 1.7 Töökoha korrashoid ja puhtus Praktiline töö- kaupade liigitamine vastavalt sortimendile, ladustab kaubad müügi- või laopinna, järgides kehtestatud nõudeid Hindamisülesanne – liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab garderoobikaubad järgides ladustamise põhimõtteid, kasutades sobivaid tehnilisi vahendeid ja ratsionaalselt laopinda Praktika– kaupade märgistuse ja vastavuse kontroll, hinnastamine, hinnasiltide kujundamine, kaupade ladustamine müügi- ja laopinna, praktika aruande koostamine vastavalt juhendile (32t) Iseseisev töö – joonistab kaupade väljapanekuks müügisaali planogrammi (5t) Iseseisev töö – koostab juhendi alusel ülevaate kaupluses kasutatavast laosisustusest ja laotehnikast (5t)</p>
<p>4. valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab kaubad müügiks ette sh praktiliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid • varustab kaubad sh praktiliselt nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid • paigutab kaubad meeskonnatöona sh praktiliselt müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (117t) sh praktika (66t) iseseisev töö (21t)</p>	<p>1. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine (auditoorne töö 30t) 1.1 Kaupade ettevalmistamine müügiks Kaupade hulgi pakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, vajadusel müügipakendisse pakkimine. Töökoha korrashoid ja puhtus. Tööohutus. Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks) 1.2 Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted. Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaubad ladude läheduses). Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne). Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riiulite kõrgus jne). Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek). Töökoha korrashoid, Tööohutus ja puhtus. 1.3 Kaupade märgistamise nõuded. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistus. GDA märgistus. Märgised: kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm märgistused 1.4 Kaupade varustamine hinnainfoga. Kaupade varustamine hinnasiltidega. Erinevad hinnasildid (allahinnatud, soodus- ja kampaania toodetele, pakendatud ja kaalutoodetele) Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole. Kassasüsteemi- ja müügisaalis olevate hindade võrdlus 1.5 Kaupade turvamine. Töökoha korrashoid ja puhtus Hindamisülesanne – meeskonnatöona kaupade müügiks ettevalmistamine, kasutades kaubanduslikke seadmeid, paigutavad müügipinnale, kasutades erinevaid väljapanekute võtteid Praktika – kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele ja varustab kaubad vajaliku hinnainfoga, turvaelementidega, kujundab hinnasilte lähtuvalt kehtestatud nõuetest, praktika aruande koostamine vastavalt juhendile (66t) Iseseisev töö – koostada sisukaart kaupade märgistustest ja nende selgitustest (11t) Iseseisev töö – koostada ülevaade ja esitlus praktika ettevõttes kasutatavatest kaupade turvamise lahendustest ja esitleda (10t)</p>
<p>5. käitleb pakendeid, taarat ja ohtlike jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • käitleb tööprotsessis sh praktiliselt pakendeid, taarat ja ohtlike jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (26t) sh praktika (15t) iseseisev töö (4t)</p>	<p>1. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine (auditoorne töö 7t) 1.1 Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnanstrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus. 1.2 Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandusettevõttes tekkivad jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. 1.3 Pakendiseadus. Pakendi mõiste, liigitus, otstarve. Garderoobikaupade pakkematerjalid Hindamisülesanne – test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) Praktika – Taara ja pakendite sorteerimine lähtuvalt kehtestatud korraldustest ja käitlemise nõuetest (15t) Iseseisev töö – Pakendiseaduse põhjal koostatud töölehe täitmine (4t)</p>
<p>6. kontrollib kaupade realiseerimisaegu järgides kehtestatud korda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktiliselt
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (26t) sh praktika (17t), iseseisev töö (4t)</p>	<p>1. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine (auditoorne töö 5t) 1.1 Kaupade realiseerimisajad (realiseerimisaja märkimise nõuded. Kõlblik kuni, parim enne) 1.2 Kvaliteedinõuetele mittevastavate kaupade käitlemine. Müügisaalis purunenud kaup. Realiseerimisaja ületanud kaup. Kaubandusliku välimuse kaotanud kaup. Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad. Töökoha korrashoid ja puhtus. Hindamisülesanne – õppekeskkonnas/praktiliselt kaupade realiseerimisaegade kontrollimine. Realiseerimisaja ületanud kaupade edasine käitlemine Praktika – säilitustemperatuuride ja realiseerimisaegade jälgimine, mittevastavuste korral kõrvaldab kaubad müügilt (praktika 17t) Iseseisev töö – Toidukaupluse ostlemise käigus ostetavate kaupade realiseerimisaja jälgimine ning ülevaate koostamine (4t)</p>
<p>7. mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele • fikseerib meeskonnatöona kaupade inventeerimisel kaupade kogused

Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (26t) sh praktika (20t), iseseisev töö (3t)	<p>1. Kaupade inventeerimine.(auditoorne töö 3t)</p> <p>1.1 Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärgid. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed.</p> <p>1.2 Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed</p> <p>Praktika – osaleb meeskonnatöös kaupade inventeerimisel ja täidab inventeerimise lehed (20t).</p> <p>Iseseisev töö – ülesande alusel inventeerimislehtede täitmine, etteantud andmete põhjal (3t)</p>			
8. kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	<ul style="list-style-type: none"> • õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht (13t) sh iseseisev töö (5t)	<p>Kaupade käitlemisega seotud sõnavara; kaubaõpetusega seotud sõnavara (auditoorne töö 8t)</p> <p>Iseseisev töö – praktika aruande koostamine, esitlemine vastavalt praktika juhendile ja esitluse heale tavale (5t)</p>			
Õppemeetodid	<p>1õv - kõitev loeng, mõttega lugemine, esitlus, näidiste demonstratsioon, rollimängud, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>2õv – kõitev loeng, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>3õv - kõitev loeng, paaristöö, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>4õv - kõitev loeng, meeskonnatöö, esitlus, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>5õv – kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>6õv - kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>7õv – kõitev loeng, meeskonnatöö, iseseisev töö</p> <p>8õv – kõitev loeng, iseseisev töö, esitlus</p>			
Mooduli hinde kujunemine (hindakriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt</p> <p>Hindamise eelduseks on praktika positiivne sooritamise.</p> <p>Mooduli kokkuvõtete hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaupluse sortimendipüramiidi koostamine ja esitlemine (õpiväljund 1) • ülevaate koostamine naaberosakonna kaupadest sh kampaaniatoodetest (õpiväljund 1) • arvele kehtestatud nõuded (õpiväljund 2) • kaupade kvaliteedi hindamine (õpiväljund 2) • ülevaade kaupluses kasutatavast laosisustusest ja laotehnikast (õpiväljund 3) • kaupade väljapanekuks müügisaali planogrammi joonistamine (õpiväljund 3) • kaupade märgistus ja nende selgitustest sisukaart (õpiväljund 4) • ülevaade ja esitlus praktika ettevõttes kasutatavatest kaupade turvamise lahendustest (õpiväljund 4) • pakendiseaduse põhjal koostatud töölehe täitmine (õpiväljund 5) • toidukaupluse ostlemise käigus kaupade realiseerimisaja jälgimine ning ülevaate koostamine (õpiväljund 6) • inventeerimislehtede täitmine (õpiväljund 7) • praktika aruande koostamine, esitlemine vastavalt praktika juhendile ja esitluse heale tavale (õpiväljund 8) <p>ja praktilistest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kaubagrupile sordipüramiidi koostamine, kaupade tundmine, kasutamise ning hooldusnõuete selgitamine (õpiväljund 1) • rollimäng ja kauba esitluse koostamine (õpiväljund 1) • meeskonnatöö kaupade vastuvõtt, koguste võrdlemine saatedokumentidega, kontrollib kaupade märgistust ja kvaliteeti, registreerib kaubad infosüsteemis, eristab mittevastavad kaubad, teavitab sellest (õpiväljund 2) • kaupade liigitamine vastavalt sortimendile, ladustab kaubad müügi- või laopinnale, järgides kehtestatud nõudeid (õpiväljund 3) • valmistab kaubad müügiks ette kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid, varustab vajaliku infoga ja turvaelementidega, paigutab kaubad müügipinnale kasutades erinevaid väljapanekuid (õpiväljund 4) • kaubanduses tekkivate jäätmete sorteerimine (õpiväljund 5) • säilitustemperatuuride ja realiseerimisaegade jälgimine, mittevastavuste korral kõrvaldab kaubad müügit (õpiväljund 6) • osaleb meeskonnatöös kaupade inventeerimisel ja täidab inventeerimise lehed (õpiväljund 7) 			
sh hindamismeetodid	praktiline töö, esitlus, test, situatsioonülesannete lahendamine, rühmatöö, paaristöö, praktika aruande esitlus			
Õppematerjalid	<p>Kaubatundmine</p> <p>http://www.ekk.edu.ee „ Kaubandusalane toidukaupade õpik “ H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka</p> <p>Kalad. http://valgamaa.kok.ee/oppe/2009_kalad/</p> <p>Piim- ja piimatooted. http://endla.joosu.ee/piim-ja-piimatooted/</p> <p>http://sites.google.com/site/eritoit/</p> <p>http://web.zone.ee/tammeniit/geneetiliselt/</p> <p>http://web.zone.ee/tammeniit/lastetoidud/</p> <p>http://valgamaa.kok.ee/oppe/2009_juust/</p> <p>http://web.zone.ee/tammeniit/maiustused</p> <p>Hea hügieenitava juhend</p> <p>http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgieenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf</p> <p>Kikas, H, Koger, E; mets, S Tööstuskaubaõpetus Argo 2007</p> <p>Kaupade käitlemine kaupluses Õpiobjekt, autor Edda Sõõru http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/</p>			
Mooduli nr	3			
Mooduli nimetus	TEENINDAMINE JA MÜÜMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
23/598t	119t	-	406t	73t
Õpetajad	M. Salu; M. Muskat; O. Borodina; K. Soop			
Nõuded mooduli alustamiseks	Karjääriplaneerimise ja ettevõtluse aluste moodulis teema „Suhtlemise alused“ on läbitud			

Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümise kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
	Arvestatud	Hea	Väga hea
1. mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (78t) sh praktika 58t, iseseisev töö (5t)	1. Kliendikontakti loomine ja kliendivajaduste väljaselgitamine (auditoorne töö 15t) 1.1 Teenindaja roll tänapäeval. 1.2 Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus 1.3 Terviklik mõtteviis teeninduses 1.4 Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine). Kliendirühmad 1.5 Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest 1.6 Kutseetika, teenindusstandard 1.7 Kliendikontakti ettevalmistamine (psühholoogiline ettevalmistus, enesehäälestamine tööks) 1.8 Suhtlemistehnikad 1.9 Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine Praktika – teenindussituatsioonide vaatlemine ja teenindusliku käitumise hindamine. Kliendikontakti loomine ja lõpetamine (58t) Hindamisülesanne – eneseanalüüsi ja vaatlusanalüüsi koostamine töölehe alusel Iseseisev töö – analüüsida klienditeenindusega seonduvaid konfliktsituatsioone (5t)		
2. loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust	<ul style="list-style-type: none"> teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (103t) sh praktika (61t) iseseisev töö (12t)	1 Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine (auditoone ja praktiline töö 20t, inglise keel 10t) 1.1 Kliendikontakti ettevalmistamine (töökoht, töövahendid, tööriietus, psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks) 1.2 Kliendikontakti alustamine (psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine, suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid), erinevast kultuurist pärinevad kliendid 1.3 Kliendi soovi kaardistamine (kliendi abistavate küsimuste esitamine aktiivne kuulamine). 1.4 Kliendikontakti loomine inglise keeles (tervitamine, küsimuste esitamine, vajaduste välja selgitamine) Hindamisülesanne – praktiline teenindussituatsioon ülesande lahendamise ning annab hinnangu oma toimetulekule ülesande lahendamisele Praktiline töö – müügisituatsioonülesanded (kliendi teenindamine): kliendi vastu võtmine, ostusoovi väljaselgitamine, soovide kaardistamine eesti ja inglise keeles Praktika - müügisituatsioonülesanded (kliendi teenindamine): kliendi vastu võtmine, ostusoovi väljaselgitamine, soovide kaardistamine, lisamüügi teostamine sh inglise keeles, praktika aruande koostamine (61t) Iseseisev töö – inglise keelse sõnavara omandamine (12t)		
3. tutvustab kaupu ja nõustab klienti, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.	<ul style="list-style-type: none"> tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (330t) sh praktika (225t) iseseisev töö (50t)	1. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine (auditoorne, praktiline töö 35t) (inglise keel 20t) 1.1 Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine 1.2 Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid 1.3 Teenindamine teenindusletis, 1.4 Kliendi vastuväidete käsitlemine 1.5 Lisamüügi teostamine 1.6 Erinevate closingutehnikate kasutamine. Hindamisülesanne – Teenindussituatsioonülesande lahendamise, kaupade tutvustamine, nõustamine Praktiline töö – kaupade tutvustamine kaupade hüvede ja kasu välja toomine. Lisamüügi teostamine inglise keeles Praktika Erinevate kaubagruppide tutvustamine kaupade hüvede ja kasu välja toomine. Erinevate klienditüüpide teenindamine. Kliendi vastuväidete käsitlemine. Lisamüük ja kliendikontakti lõpetamine, praktika aruande koostamine (225 t) Iseseisev töö –koostada etteantud kaupade omaduste ja hüvede põhjal erialaline sõnastik eesti ja inglise keeles (50t)		
4. lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest	<ul style="list-style-type: none"> lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (24t) sh praktika (20t)	1.Kliendikontakti lõpetamine (inglise keel 2t) Praktiline töö – müügisituatsiooni positiivne lõpetamine sh inglise keeles (2t) Praktika – teenindussituatsioonid (20t)		
5. käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele	<ul style="list-style-type: none"> võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (38t) sh praktika (17t) iseseisev töö (6t)	1. Müügijärgne teenindamine (auditoorne töö 15t) 1.1 Pretensioonide käsitlemine: kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, lähtudes õigusaktidest 1.2 Konfliktide lahendamine 1.3 Konfliktide liigid ja tekkepõhjused 1.4 Konfliktide lahendamise erinevad viisid 1.5 Läbirääkimised Hindamisülesanne – Komplekssituatsioonülesande lahendamise Praktika – müügijärgne teenindamine, pretensioonide lahendamine, praktika aruande koostamine (17t) Iseseisev töö – etteantud andmete alusel kaasusülesande lahendamise vastavalt õigusaktidele (6t)		
6. kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	<ul style="list-style-type: none"> kasutab teenindamisel ja müümisel erialalist terminoloogiat, väljendab ennast eesti ja inglise keeles 		

Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (25t) sh praktika (25t)	Praktika – kliendi teenindamine eesti ja inglise keeles (25t)			
Õppemeetodid	1õv - kõitev loeng, enese- ja vaatlusanalüüs, esitlus, iseseisev töö 2õv – kõitev loeng, videotreening, arutelu, suhtlustreening, diskussioon 3õv - videotreening, situatsioonülesanded, iseseisev töö, praktiline töö 4õv – suhtlustreeningud, videotreening, kogemusõpe 5õv – arutelu, praktiline töö, iseseisev töö, kogemusõpe, situatsioonülesanne 6õv – praktiline töö, iseseisev töö, esitlus			
Mooduli hinde kujunemine (<i>hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine</i>)	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt Hindamise eelduseks on praktika positiivne sooritamine. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest: <ul style="list-style-type: none"> klienditeenindusega seonduvat konfliktsituatsiooni analüüs (õpiväljund 1) inglise keelse sõnavara omandamine (õpiväljund 2) kaupade omaduste ja hüvede erialalise sh inglise keelse sõnastiku koostamine (õpiväljund 3) kaasusülesande lahendamine vastavalt õigusaktidele (õpiväljund 5) klienditeeninduse ja kaubaõpetusega seotud sõnavara (õpiväljund 6) praktika aruande esitluse koostamine (õpiväljund 6) ja praktilistest töödest: <ul style="list-style-type: none"> teenindussituatsioonide vaatlemine ja teenindusliku käitumise hindamine. Kliendikontakti loomine ja lõpetamine (õpiväljund 1) müügisituatsioonülesanded sh inglise keeles (õpiväljund 2) kaupade tutvustamine kaupade hüvede ja kasu välja toomine sh inglise keeles (õpiväljund 3) müügisituatsiooni positiivne lõpetamine sh inglise keeles (õpiväljund 4) kliendi pretensioonide käsitlemine vastavalt seadusele (õpiväljund 5) kliendi teenindamine eesti ja inglise keeles (õpiväljund 6) 			
sh hindamismeetodid	Kirjalik töö, probleemsituatsioonülesannete lahendamine, analüüs, praktiline töö, iseseisev töö, praktika aruande esitlus			
Õppematerjalid	Israel, S Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat, Äripäev 2011 Niiberg, T Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta Pegasus 2011 Soone, I Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente , Äripäev 2010 Karjatse, M.Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo 1998 Jalak, K Müügiotsuse seitse astet. Kirjastus Elmatar 1997 http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ Suhtlemine ja meeskonnatöö: http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/ http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/ http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/			
Mooduli nr	4			
Mooduli nimetus	KASSATÖÖ			
Mooduli maht (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh auditoorne töö (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh praktiline töö (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh praktika (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh iseseisev töö (<i>EKAP/ tundides</i>)
4/104t	19t	10t	48t	27t
Õpetajad	I. Merendi, K. Kuiv			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes			
Õpiväljundid	Hinde- ja hindamiskriteeriumid			
	Rahuldav/arvestatud	Hea	Väga hea	
1. mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses	<ul style="list-style-type: none"> selgitab kassatöö põhitõimeid sh praktilal oma vastutusala piires 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (10t) sh praktika (6t), iseseisev töö (2t)	1. Kassatöö põhitõimeid (auditoorne töö 2t) 1.1 kassatöö tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamisel ja korrashoid Iseseisev töö – õpimapi koostamine: koostada ülevaade praktika ettevõtte (töökoha) kassatöö programmidest ja kassatöö töövahenditest (2t) Praktika – kassatöö põhitõimeid oma vastutusala piires (6t)			
2. arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele	<ul style="list-style-type: none"> arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktilal koostab nõuetekohaselt vormistatud arve 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (20t) sh praktika (12t), iseseisev töö (4t)	1. Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (auditoorne töö 4t) 1.1 Teisendused 1.2 Arvete koostamine 1.3 Müügihinna arvutamine Hindamisülesanne – müügisituatsioon kassas, sularaha arve koostamine, teoreetiliste teadmiste test Praktika – kassamüük, erinevate võimalustega arveldamine ja arve sh sularaha arve koostamine (12t) Iseseisev töö – õpimapi täiendamine: ühikute teisendamine, etteantud andmetega sularahaarvete koostamine (4t)			
3. mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> käitleb raha sh praktilal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktilal 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (26t) sh praktika (15t), iseseisev töö (8t)	1.Raha käitlemine (auditoorne 3t) 1.1 Raha lugemine, pakkimine, turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded			

	<p>Hindamisülesanne – Test: raha panka saatmise eeskiri, ringluskõlbmatu, kahjustatud või rikunud sularaha ümbervahetamise eeskiri</p> <p>Praktika - raha lugemine, turvaelementide tuvastamine, pakkimine, inkassatsioon, turvaelementide kontrollimine töö käigus, kassateenindus (15t)</p> <p>Iseseisev töö – e-õppe ülesannete lahendamine (4t)</p> <p>Iseseisev töö – õpimapi täiendamine: koostada ülevaade praktika ettevõttes kassatööle kehtestatud turvaelementidest (sh raha, tehnilised vahendid) (4t)</p>			
4. koostab kassaaruande vastavalt nõuetele	<ul style="list-style-type: none"> koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (26t) sh praktika (15t), iseseisev töö (6t)	<p>1. Kassaaruande koostamine (auditoorne töö 5t)</p> <p>1.1 Õigusaktid. Kaubandusettevõttes kasutatavad nõuded</p> <p>1.2 Kassaaruande koostamise põhimõtted</p> <p>Hindamisülesanne - kassaaruande koostamine etteantud andmetega</p> <p>Praktika - kassaaruande koostamine oma vastutusala piires (15t)</p> <p>Iseseisev töö – õpimapi täiendamine ja vormindamine, õigusaktidega tutvumine (6t)</p>			
5. järgib kassas töötades ergonomika nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasegruppidele ja töövõimele sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendusega vastavalt etteantud juhendile 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (8t), iseseisev töö (3t)	<p>1. Ergonoomika nõuded (auditoorne 2t)</p> <p>Praktiline töö – sooritab töövõimet taastavaid harjutuste komplekse koos põhjendusega (3t)</p> <p>Iseseisev töö – praktikal töövõimet taastavate harjutuste sooritamine (3t)</p>			
6. kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	<ul style="list-style-type: none"> kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt 			
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (14t) sh iseseisev töö (4t)	<p>1. Erialaline eesti keel (5t)</p> <p>2. Erialaline inglise keel (5t)</p> <p>Iseseisev töö – erialalise eesti ja ingliskeelse sõnavara omandamine (4t)</p>			
Õppemeetodid	<p>1õv – kõitev loeng, e-õpe, iseseisev töö</p> <p>2õv – kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>3õv – kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>4õv – kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>5õv – kõitev loeng, praktiline töö, iseseisev töö</p> <p>6õv - iseseisev töö</p>			
Mooduli hinde kujunemine (<i>hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine</i>)	<p>Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt</p> <p>Hindamise eelduseks on praktika positiivne sooritamine.</p> <p>Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> ülevaate koostamine kassatöö programmide ja kassatöö töövahenditest (õpiväljund 1) ühikute teisendamine, etteantud andmetega sularahaarvete koostamine (õpiväljund 2) ülevaate koostamine praktika ettevõttes kassatööle kehtestatud turvaelementidest (õpiväljund 3) e-õppe ülesannete lahendamine (õpiväljund 3) õigusaktidega tutvumine dokumentatsiooni täitmiseks (õpiväljund 4) <p>ja praktilistest töödest:</p> <ul style="list-style-type: none"> müügi registreerimine kassaseadmel, allahindlused, kaalumine, turvaelementide kontrollimine, raha väärtuse sisestamine, tagastusraha (õpiväljund 2) teisendamised ja sularahaarvete koostamine (õpiväljund 2) raha lugemine ja turvaelementide tuvastamine (õpiväljund 3) kassaaruande koostamine etteantud andmetega (õpiväljund 4) sooritab töövõimet taastavaid harjutuste komplekse koos põhjendusega (õpiväljund 5) 			
sh hindamismeetodid	Test, praktiline töö (kassaaruande ja sularahaarve), probleemsituatsiooni lahendamine, , praktika aruande esitlus			
Õppematerjalid	<p>http://www.ecb.europa.eu/</p> <p>J. Ojala õppematerjal „Kaubanduslikud arvutused“</p> <p>Eesti panga kodulehekülg http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed</p> <p>Pankade kaardikeskus</p> <p>http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html</p> <p>Elektroniline Riigi Teataja. Kaubandustegevuse seadus. [https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=12925203] 29/01/2009</p> <p>Ennu, O. Sularahaarve vormistamise kord. e-Õpiobjekt. http://www.valgamaa.kok.ee/moodle/course/view.php?id=79 28/01/2009</p> <p>Tax Free vormistamine kaupluses, õpiobjekt Valentina Leštšuk</p> <p>http://nvtc.ee/e-oppe/aleksandra/taxfree/</p> <p>Kassad ja lisaseadmed õpiobjekt Liina Maasik</p> <p>http://lvrrk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html</p> <p>Müügitöök vajalik erialane tarkvara, Õpiobjekti autor Olavi Ennu</p> <p>http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/</p> <p>Kassaseadmed, Õpiobjekti autor Olavi Ennu</p> <p>http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html</p>			
Mooduli nr	5			
Mooduli nimetus	MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE			
Mooduli maht (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh auditoorne töö (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh praktiline töö (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh praktika (<i>EKAP/ tundides</i>)	sh iseseisev töö (<i>EKAP/ tundides</i>)
2/52	14t	-	32t	6t
Õpetajad	M. Salu			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest			

Õpiväljundid	Hinde- ja hindamiskriteeriumid		
	Rahuldav/arvestatud	Hea	Väga hea
1. mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas • loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (5t) sh iseseisev töö (1t)	1.Kaubanduse roll majanduses (auditoorne töö 4t) 1.1 Kaubanduse mõiste, roll ja ülesanded, ajalooline areng 1.2 Kaubanduse erinevad vormid (jae-, hulgi- ja vahenduskaubandus) 1.3 Jaekaubanduse keskkond. 1.4 Jaekaubandust mõjutavad tegurid 1.5 Kaupluste tüübid Hindamisülesanne – paaristöö – koostada referaat teemal „Kaubanduse ajalugu Eestis ja maailmas“ Iseseisev töö – Õpimapi koostamine ja vormindamine – kaubandusettevõtete vormide ja tüüpide võrdlemine (1t)		
2. edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele.	<ul style="list-style-type: none"> • edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (11t) sh praktika (8t) iseseisev töö(1t)	1. Kliendi tagasiside edastamine (auditoorne töö 2t) 1.1 Kliendi tagasiside võtmise viisid. 1.2 Tagasiside analüüs (sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe) Hindamisülesanne – lahendab situatsioonülesande lähtudes kliendi tagasisidest Praktika – kliendi tagasiside küsimine, selle analüüs ja edastamine (8t) Iseseisev töö – õpimapi täiendamine – kliendi tagasiside küsitluse analüüs (1t)		
3. kontrollib kaupade olemasolu ja koostab tellimuse vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele	<ul style="list-style-type: none"> • kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal • koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (10t) sh praktika (6t) iseseisev töö(1t)	1.Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügi analüüs) (auditoorne töö 3t) 1.1 Sihtrühm ja selle määratlemine 1.2 Kaubavaliik ja sortimendi mõiste. 1.3 Kaubavaru mõiste ja moodustamine 1.4 Kaupade sissetuleku allikad. 1.5 Kaupade tellimise põhimõtted ja viisid Hindamisülesanne – kaubavarude välja selgitamine ja tellimuse vormistamine Praktika – kaupade olemasolu kontrollimine ja tellimuse vormistamine, praktika aruande koostamine vastavalt juhendile (6t) Iseseisev töö – õpimapi täiendamine – vormistatud kauba tellimise leht (1t)		
4.arvutab kaupadele hinna järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab kaupade müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (15t) sh praktika (10t), iseseisev töö (1t)	1.Hindade kujundamine (praktiline töö 4t) 1.1 Hinnakujundamise alused sh. müügi- ja ühikuhindade arvutamine 1.2 Hindade alandamine ja müügikampaaniad. 1.3 Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted. Praktika – müügihinna ja allahindlusehinna kujundamine (10t) Iseseisev töö – täiendada õpimappi: juhendist lähtuvalt hinna kujundamine etteantud andmete põhjal (1t)		
5. kujundab kaupade väljapanekuid vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele	<ul style="list-style-type: none"> • kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele • nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike, toob välja garderoobikaupadele sobivaid lahendusi, kasutab erialalist terminoloogiat 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (9t) sh praktika (5t) iseseisev töö (2t)	1. Kaupade väljapanekute kujundamine (praktiline töö 2t) 1.1 Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampaania, hooajaline, tähtpäevaline) Väljapanekute kujundamise põhimõtted. Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampaania, hooajaline, tähtpäevaline) Praktika – meeskonnatööna väljapanekute kujundamine vastavalt etteantud juhistele (5t) Iseseisev töö – õpimapi täiendamine praktikal kujundatud väljapaneku esitlusega (2t)		
6. kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	<ul style="list-style-type: none"> • õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite 		
Teemad, alateemad (<i>arvestuslik maht tundides</i>) (3t) sh praktika (3t)	Praktika – erialalise sõnavara kasutamine (3t)		
Õppemeetodid	1õv – kõitev loeng, iseseisev töö 2õv – situatsioonülesanne, meeskonnatöö 3õv - kõitev loeng, ülesannete lahendamine, iseseisev töö 4õv – näitlikustamine, praktiline ülesannete lahendamine 5õv – ülesannete lahendamine, iseseisev töö 6õv - praktika		
Mooduli hinde kujunemine (<i>hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine</i>)	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt Hindamise eelduseks on praktika positiivne sooritamine. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest: <ul style="list-style-type: none"> • kaubandusettevõtete vormide ja tüüpide võrdlemine (õpiväljund 1) • kliendi tagasiside küsitluse analüüs (õpiväljund 2) • vormistatud kauba tellimise leht (õpiväljund 3) • hinna kujundamine etteantud andmete põhjal (õpiväljund 4) • praktikal kujundatud väljapaneku esitus (õpiväljund 5) ja praktilistest töödest: <ul style="list-style-type: none"> • kliendi tagasiside edastamine (õpiväljund 2) 		

	<ul style="list-style-type: none"> müügi- ja ühikuhinna arvutamine (õpiväljund 4) kaupade väljapanekute kujundamine (õpiväljund 5) 			
sh hindamismeetodid	õpimapp, situatsioonülesannete lahendamine, praktika aruande esitlus			
Õppematerjalid	e- õpiobjekt www.e-ope.ee E. Sõõru A. Siimon „Kaubanduse põhimõisted ja seosed“ Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategoria juhtimine kaubanduses“ H. G Tonndorf „Jaekaubandus“ Vadi, M. Organisatsioonikäitumine, Tartu Ülikooli kirjastus 2003 Brooks, I. Organisatsioonikäitumine, Kirjastus Äripäev 2008			
VALIKÕPINGUD				
Mooduli nr	6			
Mooduli nimetus	MOESTILISTIKA			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/78t	22t	33t	-	23t
Õpetajad	M. Pill; K. Veisner; A. Mõistlik			
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud mooduli Kaupade käitlemine ja kaubatundmine teemad: Kaubagruppide liigitamine ja kaupade kvaliteedi hindamine			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane koostab rõivakomplekte lähtudes kliendi isikupärast, soovidest ja moest.			
Õpiväljundid	Hinde- ja hindamiskriteeriumid			
	Rahuldav/arvestatud	Hea	Väga hea	
1. kasutab värve rõivaste kombineerimisel, lähtudes värviringi värvide omavahelistest seostest	<ul style="list-style-type: none"> selgitab värvide mõju ja sobivust lähtudes värviringi põhimõtetest koostab kliendi isikupärast lähtuvalt värviringi 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (18t) sh iseseisev töö (8t)	1. Värvid (auditoorne töö 5t, praktiline töö 5t) 1.1 Värvide liigid, värviring. (värvide omadused; aktiivsus; soojad, külmad toonid; omavahelised pinnasuhted) 1.2 Värvide tüübid (sügis, kevad, talv, suvi) 1.3 Värvide kasutamine riietuses (värvide mõju, optiline illusioon, kontrastid, mustrid, kangad) Praktiline töö - Värviring ja värvide segamine, inspiratsioonikollaaži koostamine Iseseisev töö – koostada „Moemapp“ (I osa) - värviring, kollaaži, praktilised tööd (8t)			
2. eristab figuuritüüpe, lähtudes kliendi isikupärast ja figuurile sobivatest rõivastest	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab figuuritüüpide erisusi rõivaste valimiseks, lähtudes klientide isikupärast 			
Teemad, alateemad Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (23t) sh iseseisev töö (8t)	1. Riietumise peen kunst (auditoorne 7t, praktiline töö 8t) 1.1 Figuuritüübid ja keha proportsioonid. Keha probleemalad (kael, õlad, käsivarred, rinnad, talje (kõht), puusad, jalad. 1.2 Moeterminid. Riietumisstiilid 1.3 Tegumood rõivastuses. Optiline illusioon. 1.4 Rõivalisandid. Praktiline töö – rollimäng – kliendi figuuritüübi määramine, kehaproportsioonide erisuste hindamine, sobivate rõivaste, tegumoodide ja –lisandite soovitamise Iseseisev töö – täiendada Moemappi (II osa) – rollimängu praktiliste töödega (8t)			
3. koostab kliendile rõivakomplekte, lähtudes kliendi isikupärast, figuuritüübist ja riietumisestilist	<ul style="list-style-type: none"> selgitab kliendiga suheldes ja tema välimust vaadeldes välja kliendi elustiili ja figuuritüübi kavandab ja koostab kliendile rõivakomplekte lähtudes kliendi isikupärast, rõivastumise stiilist, moest ja kliendi soovist soovib kliendile rõivaste omavahelise kombineerimise võimalusi, lähtudes koostatud rõivakomplektidest 			
Teemad, alateemad Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (37t) sh iseseisev töö (7t)	1. Rõivakomplektide koostamine (auditoorne töö 10t, praktiline töö 20t) 1.1 Isikus ja stiil. Figuuritüübile soovitatavad rõivad. Keha väikeste vigade peitmine. Keha vooruste näitamine. Etiketile vastav rõivastus. Kutsed – riietumine erilistel sündmustel. Naine mehe kõrval. Rõivastuse ja rõivalisandite omavaheline sobivus (jalatsid, kotid, ehted jm). Praktiline töö - koostab kliendi soovist, figuurist ja sündmusest lähtuvalt rõivakomplekte, selgitab ja põhjendab rõivaste, värvide, kangaste, mustrite valikuid.(20t) Iseseisev töö – täiendada Moemappi (III osa) – praktiliste töödega, kliendile soovituslike rõivakomplektide koostamise näidetega ja esitleda õpimapp (7t)			
Õppemeetodid	Kõitev loeng, näitlikustamine, praktiline töö, iseseisev töö			
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest: <ul style="list-style-type: none"> „Moemapp“ I osa- värviring, kollaaži, praktilised tööd (õpiväljund 1) „Moemapp“ II osa– rollimängu praktilised tööd (õpiväljund 2) „Moemapp“ III osa - kliendile soovituslike rõivakomplektide koostamise näidised, moemapi esitlemine (õpiväljund 3) ja praktilistest töödest: <ul style="list-style-type: none"> värviring, inspiratsioonikollaaži koostamine (õpiväljund 1) rollimäng – kliendi figuuritüübi määramine, kehaproportsioonide erisuste hindamine, sobivate rõivaste, tegumoodide ja –lisandite soovitamise (õpiväljund 2) kliendile soovituslike rõivakomplektide koostamine (õpiväljund 3) 			
sh hindamismeetodid	Õpimapi esitlus			
Õppematerjalid	Rõivaste piltsõnastik – L. Koldmest , Innove 2014 http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/%C3%95ppe-%20ja%20juhendamaterjalid/Roivaste_piltsõnastik_2014_-_1_poole_uus.pdf Õpiobjekt – Keha proportsioonid- L. Koldmets http://materjalid.tmk.edu.ee/lea_koldmets/Keha%20proportsioonid.pdf Stiili- ja värvusõpetus			

	http://www.pkpk.ee/oo/varvusopetus/ Värviefektid https://sites.google.com/site/varviefektid/varvusopetus Erialane joonistamine – värvusõpetus https://moodle.hitsa.ee/course/view.php?id=5094 Stiiliõpetus- optiline illusioon – A. Mõistlik https://moodle.hitsa.ee/course/view.php?id=5313 Annaabi - stiiliõpetus https://annaabi.ee/Stiili%C3%B5petus-ty929.html Ajakiri Mood www.ajakirimood.ee Tekstiilmaterjalid – D. Tuulik http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/Koolituste,%20seminaride%20ja%20v%C3%B5rguistike%20materjalid/Tekstiilmaterjalid%202013.pdf Õhtuleht – Vaata materjale on su kleit kuusest või nahast (oktoober 2012) http://www.ohhtuleht.ee/495517/vaata-materjali-on-su-kleit-kuusest-voi-naftast Stilistika raamatud: Riietumise peen kunst. M. Tartarotti, Odamees 2000 Mackenzie, M. (2010). ...ismid. Mõistmaks moodi. Tallinn. The Professional Wardrobe Stylist (Volume 1) - Gillian Armour Fashion Stylist: A How to Guide - AICI CIP, Gillian Armour The Bridal Stylist: Style, Image & Fashion Consulting for Weddings - Gillian Armour CIP			
Mooduli nr	8			
Mooduli nimetus	ERIALANE VENE KEEL			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/78	23t	25t		30t
Õpetajad	I. Peetrimägi; A. Pšenitsner			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab kliendi soove ja kasutab erialalist sõnavara müügisituatsioonides			
Õpiväljundid	Hinde- ja hindamiskriteeriumid			
	Rahuldav/arvestatud	Hea	Väga hea	
1. suhtleb igapäevases argisuhtluses kõnes A1 keelekasutajana vene keeles	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavates olukordades kasutades venekeelset põhisõnavara • tutvustab vestluses iseennast ja oma eriala vene keeles 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (20t) sh iseseisev töö (6t)	1. Põhisõnavara.(auditoorne töö 6t, praktiline töö 8t) 1.1 Töökoha ja eriala tutvustamine. 1.2 Teejuhatamine Praktiline töö – tutvustab ennast ja oma eriala Hinnatav ülesanne – Tutvustab giidina oma eriala ja töökohta Iseseisev töö - enesetutvustuse koostamine ja tutvustava ekskursiooni ettevalmistamine (6t)			
2. selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles	<ul style="list-style-type: none"> • alustab kliendiga vestlust arusaadavas vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt venekeelseid küsimusi, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (23t) sh iseseisev töö (10t)	1. Venekeelne sõnavara ja kõneetikett (auditoorne töö 7t, praktiline töö 6t) 1.1 Viisakusväljendid. 1.2 Küsimused, vastused Praktiline töö – paaristöö – dialoogi koostamine: etteantud suhtlussituatsiooni teemal Hindamisülesanne – paaristöö – esitleda suhtlussituatsioon etteantud teemal Iseseisev töö – sõnavara omandamine ja hindamisülesande dialoogi ettevalmistamine (10t)			
3. kasutab venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kaubavalikus	<ul style="list-style-type: none"> • vastab kliendi küsimustele arusaadavalt, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (25t) sh iseseisev töö (12t)	1. Kaupluste liigid ja osakonnad (auditoorne töö 7t, praktiline töö 8t) 2. Kaupade tutvustamine 2.1 Toidu- ja esmatarbekaupad 2.2 Garderoobikaupad (rõivad, jalatsid, rõivalisandid) sõnavara 2.3 Garderoobikaupade materjalid, hooldusnõuded 2.4 Kangad (kanga mustrid, värvid) 2.5 Moeterminid ja stiilid (figuurid, tegumood, Praktiline töö – paaristöö – dialoogi koostamine: tutvustab rõivakaupa ja tema hüvesid Hindamisülesanne – paaristöö – esitleda rõivakaupade ja tema hüvedega seonduv dialoog Iseseisev töö – sõnavara omandamine ja hindamisülesande dialoogi ettevalmistamine (7t) Iseseisev töö – koostab garderoobi kaupade ja moestilistikaga seonduva erialalise teksti (5t)			
4. arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab arve summa, kasutab viisakusväljendeid vene keeles • lõpetab positiivselt, viisakalt ja arusaadavalt kliendikontakti vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (10t) sh iseseisev töö (4t)	1. Arveldamine klientidega (auditoorne töö 3t, praktiline töö 3t) 1.1 Arvsõnad 1.2 Makseviisid 1.3 Rahaühikud Hindamisülesanne – paaristööna situatsioonidialoogi koostamine kliendiga arveldamisel ja kontakti lõpetamisel Iseseisev töö – arvsõnade, viisakusväljendite omandamine (4t)			

Õppemeetodid	1õv – lugemine, kuulamine, praktiline töö, iseseisev töö 2õv – lugemine, kuulamine, situatsioonülesanded, paaristöö, iseseisev töö 3õv - lugemine, kuulamine, paaristöö, iseseisev töö 4õv – lugemine, paaristöö, iseseisev töö			
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitmeeristavalt Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest sooritatud iseseisvatest töödest: <ul style="list-style-type: none"> • enesetutvustuse koostamine ja tutvustava ekskursiooni ettevalmistamine (õpiväljund 1) • sõnavara omandamine ja hindamisülesande dialoogi ettevalmistamine (õpiväljund 2, 3) • garderoobi kaupade ja moestilistikaga seonduva erialalise teksti koostamine (õpiväljund 3) • arvsõnade, viisakusväljendite omandamine (õpiväljund 4) ja praktilistest töödest: <ul style="list-style-type: none"> • enda ja oma eriala tutvustamine (õpiväljund 1) • dialoogi koostamine: etteantud suhtlussituatsiooni teemal (õpiväljund 2) • dialoog rõivakaupa ja tema hüvede tutvustamine (õpiväljund 3) • situatsioonidialoogi koostamine kliendiga arveldamisel ja kontakti lõpetamisel (õpiväljund 4) 			
sh hindamismeetodid	Paaristöö situatsioonidialoogid			
Õppematerjalid	Inga Mangus Vene keele õpik, Tallinn, 2010 Z. Saveljeva, S. Guštšina, I. Mangus. Vene ärikeeel, Tallinn, 2007 L. Leesi. Vene keel – Minu kirg. Avita, 2000 K. Allikmets » Встречи», I. Mangus »Быстро и успешно», I. Faiman „Пособие по русской грамматике,, õpetaja koostatud õppematerjalid, töölehed ja juhendid			
Mooduli nr	9			
Mooduli nimetus	ERIALANE SOOME KEEL			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/78	23t	25t		30t
Õpetajad	A. Mae			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad			
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab kliendi soove ja kasutab erialalist sõnavara müügisituatsioonides			
Õpiväljundid	Hinde- ja hindamiskriteeriumid			
	Rahuldav/arvestatud	Hea	Väga hea	
1.suhtleb igapäevases argisuhtluses kõnes A1 keelekasutajana soome keeles	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavates olukordades kasutades soomekeelset põhisõnavara • tutvustab vestluses iseennast ja oma eriala soome keeles 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (20t) sh iseseisev töö (6t)	1. Põhisõnavara.(auditoorne töö 6t, praktiline töö 8t) 1.1Töökoha ja eriala tutvustamine. 1.2 Teejuhatamine Praktiline töö – Tutvustab ennast ja oma eriala Hinnatav ülesanne – Tutvustab giidina oma eriala ja töökohta Iseseisev töö - enesetutvustuse koostamine ja tutvustava ekskursiooni ettevalmistamine (6t)			
2. selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles	<ul style="list-style-type: none"> • alustab kliendiga vestlust arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt soomekeelseid küsimusi, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (23t) sh iseseisev töö (10t)	1. Soomekeelne sõnavara ja kõneetikett (auditoorne töö 7t, praktiline töö 6t) 1.1 Viisakusväljendid. 1.2 Küsimused, vastused Praktiline töö – paaristöö – dialoogi koostamine: etteantud suhtlussituatsiooni teemal Hindamisülesanne – paaristöö – esitleda suhtlussituatsioon etteantud teemal Iseseisev töö – sõnavara omandamine ja hindamisülesande dialoogi ettevalmistamine (10t)			
3. kasutab soomekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kaubavalikus	<ul style="list-style-type: none"> • vastab kliendi küsimustele arusaadavalt, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (25t) sh iseseisev töö (12t)	1. Kaupluste liigid ja osakonnad (auditoorne töö 7t, praktiline töö 8t) 2. Kaupade tutvustamine 2.1 Toidu- ja esmatarbekaupad 2.2 Garderoobikaupad (rõivad, jalatsid, rõivalisandid)sõnavara 2.3 Garderoobikaupade materjalid, hooldusnõuded 2.4 Kangad (kanga mustrid, värvid) 2.5 Moeterminid ja stiilid (figuurid, tegumood, Praktiline töö – paaristöö – dialoogi koostamine: tutvustab rõivakaupa ja tema hüvesid Hindamisülesanne – paaristöö – esitleda rõivakaupade ja tema hüvedega seonduv dialoog Iseseisev töö – sõnavara omandamine ja hindamisülesande dialoogi ettevalmistamine (7t) Iseseisev töö – koostab garderoobi kaupade ja moestilistikaga seonduva erialalise teksti (5t)			
4. arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab arve summa, kasutab viisakusväljendeid soome keeles • lõpetab positiivselt, viisakalt ja arusaadavalt kliendikontakti soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) (10t) sh iseseisev töö (4t)	1. Arveldamine klientidega (auditoorne töö 3t, praktiline töö 3t) 1.1 Arvsõnad 1.2 Makseviisid 1.3 Rahaühikud Hindamisülesanne – paaristööna situatsioonidialoogi koostamine kliendiga arveldamisel ja kontakti lõpetamisel Iseseisev töö – arvsõnade, viisakusväljendite omandamine (4t)			

Õppemeetodid	1õv – lugemine, kuulamine, praktiline töö, iseseisev töö 2õv – lugemine, kuulamine, situatsioonülesanne, meeskonnatöö, iseseisev töö 3õv - lugemine, kuulamine, dialoogid, iseseisev töö 4õv – lugemine, dialoog, iseseisev töö
sh hindamise meetodid	Paaristöö situatsioonidialoogid
Õppematerjalid	Kenttälä, M. (2011). Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja. Helsinki: Gaudeamus. Kuusk, M. (2013). Suomi selväksi: soome keele õpik. Tallinn: Pakett. Sark, K. (2009). Hyvä - parempi - paras: soome keele õppekomplekt algajaile. Tallinn: Iduleht. Soome-Eesti-Soome sõnaraamatud.