

Õppekava kinnitatud

KK. nr 1-3/35

Mirje Burmeister

Õppedirektor direktori ülesannetes (alus KK 27.03.2013 nr 4-2/8)

Õppeasutus: Tallinna Tööstushariduskeskus

Õppeasutuse kood: 70005559

**ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT**

**Õppekavarühm** Hulgi- ja jaekaubandus

ISCED 97 liigituse järgi

**Õppekava MÜÜJA (spetsialiseerumisega rõivaalale)**

nimetus eesti keeles

SHOP ASSISTANT

nimetus inglise keeles

**Õppekava kood EHIS-es** .....

Õppekeel eesti

<b>Kutseõppe liik</b>		<i>kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis</i>
		<i>põhihariduse nõudeta kutseõpe</i>
	*	<i>kutseõpe põhihariduse baasil</i>
		<i>kutsekeskharidusõpe</i>
		<i>kutseõpe keskhariduse baasil</i>
<b>Maht õppenädalates (õn)</b>	80	
<b>Õppekava koostamise alus</b> kaubanduserialade riiklik õppekava, mis on kinnitatud Haridus- ja teadusministri 05.jaanuari 2007.a määrusega nr. 5		

### **Õppekava eesmärgid ja ülesanded**

Müüja õppekava kutseõppe eesmärk on võimaldada õppijal omandada müügitöö ja klienditeeninduse alused teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks jae- ja hulgikaubanduse ettevõtetes ning luua eeldused õpingute jätkamiseks. Paremaks konkureerimiseks tööturul omandatakse lisateadmised ja oskused stiiliõpetusest, rõivakomplekti koostamisest, rõivaste kohendamisest kliendi vajadusi arvestades.

Müüja õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesanne on ette valmistada selline töötaja, kes:

- väärtustab oma kutseala ja arendab oma kutseoskusi;
- oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
- oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
- on orienteeritud kvaliteetse õpi- ja töötulemuse saavutamisele;
- vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades.

**Nõuded õpingute alustamiseks** omandatud põhiharidus, tervislik seisund arstliku komisjoni otsuse põhjal võimaldab õppimist ja töötamist müüja/klienditeenindajana erinevates ettevõtetes. Arvestatakse põhikooli lõputunnistuse keskmist hinnet ning toimub vestlus kutsesobivuse selgitamiseks.

### **Õppekava struktuur**

1. Üld- ja põhiõpingute moodulid (sh praktika (66 õn): sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse 1õn; majanduse ja ettevõtluse alused 2õn; töökeskkonnaohutuse alused 1õn; kommunikatsiooni alused 5õn; erialane inglise/saksa keele õpe I 2õn; erialane vene keele õpe I 2õn; arvutiõpetus 2õn; klienditeeninduse alused 2õn; klienditeeninduse õpe 3õn; müügitöö alused 2õn; müügitöö õpe 5õn; kaupade arvestus ja aruandlus 3õn; kaubaõpetus 10õn; erialane soome keele õpe 2õn; erialane inglise / saksa keele õpe II 2õn; erialane vene keele õpe II 2õn; praktika 20õn

2. Valikõpingute moodulid (14õn): stiiliõpetus 1õn; värvusõpetus ja moejoonistamine 1õn; õmblusmaterjalid ja rõivakaubad 3õn; rõivakollektsioonide koostamine 1õn; õmblustehnoloogia alusõpe 4õn; tootesõlmede töötlemine 4õn

### **Nõuded õpingute lõpetamiseks**

Õppija on kooli lõpetanud pärast õppekava positiivset täitmist täies mahus ja kooli lõpueksamite sooritamist positiivsetele hinnetele.

### **Lõpetamisel väljastatavad dokumendid**

Kooli lõputunnistus: põhihariduse baasil kutseõppe läbimise kohta ja hinnetelett

**Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele .....201....a.**

.....

/ees- ja perenimi, allkiri/

Õppeasutus: Tallinna Tööstushariduskeskus  
Õppeasutuse kood 70005559

Adress: Sõpruse pst 182 Tallinn 13424  
Telefon/Faks: 6542833  
e-post: [info@tthk.ee](mailto:info@tthk.ee)

Õppekavarühm: **Hulgi- ja jaekaubandus**

Õppekava **MÜÜJA (spetsialiseerumisega rõivaalale)**  
nimetus eesti keeles

**SHOP ASSISTANT**  
nimetus inglise keeles

Kutseõppe liik: ..... *kutseõpe põhihariduse baasil*

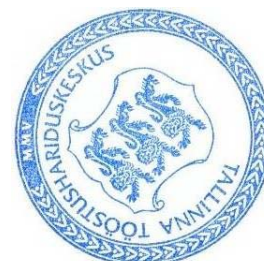
Õppekava maht *õppenädalates:* **80**

Õppekeel: **eesti**

Kinnitan hr .

Mirje Burmeister  
Õppedirektor direktori ülesannetes (alus KK 27.03.2013 nr 4-2/8)  
kooli direktori nimi, allkiri  
käskkirja 1-3/35 kuupäev 03.06.2013

pitsat



Kooskõlastatud:

kooli õppenõukogu nr 2 08.02.2013.a  
koosoleku protokoll nr, kuupäev

kooli nõukogu nr. nr. 1- 4/1 29.03. 2011  
koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kontaktisik:

**Kaja Kuiv**  
nimi, allkiri  
rõiva- ja kaubandusõppevaldkonna juhtõpetaja

telefon 6545 026; 53988585 [kaja.kuiv@tthk.ee](mailto:kaja.kuiv@tthk.ee)  
kontaktandmed (telefon, e-post, faks)

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis .....  
kuupäev

Õppekava kood .....

## SISUKORD

<b>ÜLDOSA</b> .....	<b>6</b>
1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS .....	6
2. ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED.....	6
3. NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS .....	6
4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR .....	7
4.1 MOODULITE NIMETUSED JA MAHUD .....	7
5. PRAKTIKAKORRALDUS ERIALAL .....	9
6. VALIKÕPINGUTE VALIKUVÕIMALUSED JA TINGIMUSED .....	9
7. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED .....	9
8. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS .....	11
9. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD .....	11
<b>ÜLD - JA PÕHIÕPINGUD</b> .....	<b>12</b>
SISSEJUHATUS KAUBANDUSVALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE .....	12
MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED .....	14
TÖÖKESKKONNAOHUTUSE ALUSED .....	16
KOMMUNIKATSIOONI ALUSED .....	18
ERIALANE INGLISE/SAKSA KEELE ÕPE I.....	21
ERIALANE VENE KEELE ÕPE I .....	23
ARVUTIÕPETUS .....	25
KLIENDITEENINDUSE ALUSED.....	26
MÜÜGITÖÖ ALUSED .....	28
KLIENDITEENINDUSE ÕPE.....	30
MÜÜGITÖÖ ÕPE .....	32
KAUPADE ARVESTUS JA ARUANDLUS .....	34
KAUBAÕPETUS .....	36
ERIALANE SOOME KEELE ÕPE .....	38
ERIALANE INGLISE/SAKSA KEELE ÕPE II.....	40
ERIALANE VENE KEELE ÕPE II .....	42
<b>VALIKÕPINGUD</b> .....	<b>44</b>
STIILIÕPETUS .....	44
VÄRVUSÕPETUS JA MOEJONISTAMINE.....	46
MATERJALIÕPETUS JA RÕIVASTUSKAUBAD .....	48

RÕIVAKOLLEKTSIOONIDE KOOSTAMINE .....	50
ÕMBLUSTEHNOLOGIA ALUSÕPE .....	51
TOOTESÕLMEDE TÖÖTLEMINE .....	53
PRAKTIKA.....	55
LISA 1. PRAKTIKA JUHEND MÜÜJA ERIALA JUHENDAJALE JA ÕPPIJALE.....	57
LISA 2. PRAKTIKA ARUANDE KOOSTAMISE JUHEND .....	60
LISA 3. LÕPUEKSAMI JUHEND .....	62
LISA 4. HINDAMISKRITEERIUMID .....	64
LISA 5. ETTEVÕTTE PRAKTIKA JUHENDAJA HINNANGULEHT .....	65
LISA 6 PRAKTIKANDI ENESEHINNANGU LEHT.....	66
LISA 7. ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS .....	67

# ÜLDOSA

## 1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS

Õppekava koostamise aluseks on kaubanduserialade riiklik õppekava, mis on kinnitatud Haridus- ja teadusministri 05.jaanuari 2007a.määrusega nr.5

## 2. ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED

Müüja õppekava kutseõppe eesmärk on võimaldada õppijal omandada müüja töö erialased teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks kaubandusettevõtetes klienditeenindajana ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja erialalise meisterlikkuse tõstmiseks. Paremaks konkureerimiseks tööturul omandatakse lisateadmised ja oskused rõivakaupadest, stiiliõpetusest ja rõivakollektsiooni koostamisest.

Müüja õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesanne on ette valmistada selline töötaja, kes:

- väärtustab oma kutseala ja arendab oma kutseoskusi;
- oskab planeerida, hinnata ja arendada oma tööd;
- oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
- on orienteeritud kvaliteetse õpi- ja töötulemuse saavutamisele;
- vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades.
- töötab tervist ja keskkonda säästes;
- oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
- on suhtlemis- ja analüüsi ja teabe hankimise oskusega ning valmis meeskonnatööks.

## 3. NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS

3.1 Müüja õppekava alusel võib õppima asuda õppija, kes on omandanud põhihariduse.

3.2 Põihariduse baasil võetakse vastu isikuid, kelle tervislik seisund arstliku komisjoni otsuse põhjal võimaldab õppimist ja töötamist müüja/klienditeenindajana erinevates kaubandusettevõtetes.

3.3 Kooli astumiseks esitab õppija:

- Põhikooli lõputunnistuse
- Isikliku avalduse
- Passi või ID kaarti koopia
- Mitte eesti passi omavatel õppuritel – elamisloa koopia
- Arstitõendi
- CV – vastaval blanketil
- 4 fotot 3x4 cm

3.4 Sisseastumiseks viiakse läbi vestlus

#### 4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR

Õppeaasta koosneb õppeajast, praktikaajast, eksamiperioodist ja õppevaheajast.

Müüja on moodulõppekava. Moodul on hinnatav õppetervik, mis koosneb teemadest (õppeainetest) või nende osadest, erandjuhul ühest teemast (õppeainest).

Õppenädal vastab 40 tunnile õppija poolt õpinguteks kulutatud tööle. Õpingud toimuvad auditoorse töö, praktilise töö, praktika ja iseseisva töö vormis.

Auditoorne töö on õpe loengu, seminari, õppetunni vormis.

Praktiline töö on õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas, toimub praktikumi, harjutustunni või laboratoorse töö vormis.

Praktika on töökeskkonnas (ettevõttes) juhendaja juhendamisel vastavalt praktika eesmärkidele tehtav praktiline töö.

Iseseisev töö õppija iseseisev tegevus õpieesmärgi saavutamiseks.

Müüja õppekava moodulitest on võimalik koostada kutsealase täiendõppe või individuaalõppe õppekavasid vastavalt õpilase, tööandja vajadustele.

##### 4.1 MOODULITE NIMETUSED JA MAHUD

Jrk nr	Moodulite nimetused	Kogu-maht (õn)	Maht (õn) 1. õppeaastal			Maht (õn) 2. õppeaastal		
			Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku	Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku
	<b>Üld- ja põhiõpingud</b>	<b>66</b>						
1.	<b>Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse.</b>	1	1		1			
2.	<b>Majanduse ja ettevõtluse alused</b>	2				2		2
3.	<b>Töökeskkonnaohutuse alused</b>	1	1		1			
4.	<b>Kommunikatsiooni alused</b>	5	3		3	2		2
5.	<b>Erialane inglise/saksa keele õpe I</b>	2	2		2			
6.	<b>Erialane vene keele õpe I</b>	2	2		2			
7.	<b>Arvutiõpetus</b>	2	2		2			
8.	<b>Klienditeeninduse alused</b>	2	2		2			
9.	<b>Klienditeeninduse õpe</b>	3				3		3
10.	<b>Müügitöö alused</b>	2	2		2			
11.	<b>Müügitöö õpe</b>	5	2		2	3		3
12.	<b>Kaupade arvestus ja aruandlus</b>	3				3		3
13.	<b>Kaubaõpetus</b>	10	5		5	5		5
14.	<b>Erialane soome keele õpe</b>	2				2		2
15.	<b>Erialane inglise /saksa keele õpe II</b>	2				2		2
16.	<b>Erialane vene keele õpe II</b>	2				2		2
17.	<b>Praktika</b>	<b>20</b>			10			10

	<b>Valikõpingud</b>	<b>14</b>					
18	<b>Stiiliõpetus</b>	1			1		
19.	<b>Värvusõpetus ja moejoonistamine</b>	1			1		
20.	<b>Õmblusmaterjalid ja rõivakaubad</b>	3			1		2
21.	<b>Rõivakollektsioonide koostamine</b>	1					1
22.	<b>Õmblustehnoloogia alusõpe</b>	4			4		
23.	<b>Tootesõlmede töötlemine</b>	4			1		3
	<b>Kutseõppe maht kokku</b>	<b>80</b>			40		40



## **5. PRAKTIKAKORRALDUS ERIALAL**

Praktika korraldamisega taotletakse, et õppija omandab tööks vajalikud praktilised teadmised ja oskused erinevates töösituatsioonides; rakendab omandatud teoreetilisi teadmisi ning laiendab uute teoreetiliste ja praktiliste teadmiste omandamiseks tarvilikku otsustusosalust. Õppija saab praktilisel töökogemuse ja meekonnatöö tunnetuse. Praktika maht on 20 õppenädalat. Praktika jaguneb kaheks praktikaks: I praktika ( maht 10 nädalat), II praktika ( maht 10 nädalat). Õppijal on õigus vabalt valida praktikaettevõtet tingimusel, et valitud ettevõttes on võimalik sooritada praktika vastavalt praktika eesmärgile. Kool tagab kõigile õppijatele nõuetekohase praktikakoha ning ettevõtte praktika juhendajale vajaliku juhendamise enne praktika algust ning praktika ajal. Selleks määratakse praktika korraldamise ja juhendamise eest vastutav kutseõpetaja, kes on kontaktisik kooli, õppija ja ettevõtte vahel. Sõlmitakse kolmepoolne praktika leping kooli, ettevõtte ja õppija vahel. Praktilisel olles täidab õppija praktikapäevikut, kuhu märgib kuupäevad, tehtud tööd ning ettevõtte praktika juhendaja hindab ja kinnitab allkirjaga ja täidetakse praktika juhendaja hinnangu leht.

I praktika sooritamise järel koostab õppija nõuetekohase praktikaaruande vastavalt praktika aruande koostamise juhendile ja eneseanalüüsi ning esitleb ja kaitseb seda komisjoni ees ning saades positiivne koondhinne loetakse praktika sooritatuks.

II praktika sooritamise järel koostab õppija eneseanalüüsi, saades positiivse hinne loetakse praktika sooritatuks.

Praktika on õppetöö osa. Õppijal pole võimalik õpinguid lõpetada, kui praktika on sooritamata või saadud negatiivne hinne.

## **6. VALIKÕPINGUTE VALIKUVÕIMALUSED JA TINGIMUSED**

Kaubanduserialade riiklik õppekava kehtestab müüja õppekava valikõpingute mahuks 14õn. Valikmoodulid annavad süvendatud teadmised ja oskused rõivastus-, tekstiil- ja pudukaupade tundmisest, rõivaste hooldamisest ja kohendamisest, stiiliõpetusest ning rõivakomplektide koostamisest.

## **7. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED**

Hindamise eesmärk: kindlaks määrata, millises ulatuses on õppijad omandanud vajalikud teadmised, oskused ja vilumused. Aluseks võetakse õppekava moodulites esitatud eesmärgid ja õpitulemused ning hinnatavad ülesanded.

Hindamise tulemusena saavad teadmiste ja oskuste tasemest informatsiooni õppijad ise, õpetajad ja tööandjad.

Õppeprotsessi hindamise peamiseks ülesandeks on anda õppijatele tagasisidet õppimise edukusest ja puudustest, toetada positiivset enesehinnangut, tugevdada õpimotivatsiooni.

Hindamise põhimõtted: hinnatakse teadmiste ja oskuste ulatust, õigsust, esituse täpsust ja loogilisust, suulist ja kirjalikku väljendumist ning praktiliste oskuste rakendamise iseseisvust.

Mooduli hindamine toimub mooduli teemade läbimise järel positiivsete koondhindena, mis annab õiguse pääseda mooduli lõpphindamisele vastavalt tööülesandele (ülesannetele). Mooduli hinne kujuneb teemade protsessihinnete koondhindest ja tööülesande (te) koondhinde põhjal, lisaks arvestatakse hoiakuid, õppija isiklikku arengut. Hindamine toimub viiepallilises süsteemis, kus 1 ja 2 märgivad mitteomandamist; 3, 4, 5 positiivset hinnet.

Hinne "5" (väga hea) - õppija oskab valida tööks sobivamaid töömeetodeid ja töövahendeid ning -materjale ning kasutada töövõtteid ja töövahendeid õigesti. Oskab hinnata ja arendada töövõtteid. Toimib aktiivselt ja motiveeritult erinevates töösituatsioonides ja meeskonnatöös. Oskab leida uusi lahendusi probleemsituatsioonides. Suudab iseseisvalt töötada, ei vaja kõrvalist juhendamist ja korraldusi. Oskab arendada oma tööd, töökeskkonda, tööohutust, analüüsida ja arenda ennast mitmekülgset, toimimaks muutuvates olukordades. Õppija oskab hinnata hangitud informatsiooni õigsust ja usaldusväarsust. Oskab hangitud teadmisi süstematiseerida, võrrelda ja analüüsida ning töödelda neid oma töös kasutatavaks, võtta vastu otsuseid. Oskab panna probleeme tähtsuse järjekorda, planeerida ja arvestada erinevaid mõjureid ning valida sobivaima. Õppija oskab töötades arvestada töökoha eripärasid, tajuda oma tööd osana ettevõtte tööst ja ettevõtet osana tootmiskeskonnast.

Hinne "4" (hea) - Õppija oskab kasutada õigeid töömeetodeid, töövahendeid ja materjale ning tuleb toime põhiliste töödega. Õppija suudab toimida erinevates situatsioonides ja meeskonnades, kasutada oskusi ja tööga seotud teadmisi uutes situatsioonides. Oskab kohandada eeskirju ja juhendeid erinevates situatsioonides ja järgida tööohutusnõudeid. Täidab talle antud ülesanded iseseisvalt ja hindab enda töötulemusi mitmekülgset. Oskab hinnata informatsiooni õigsust ja usaldusväarsust.

Hinne "3" (rahuldav) - Õppija on võimeline tööle asuma läbitud kursusele vastaval kutsealal hoolimata mõningate tööoskuste ja tööga seotud teadmiste puudulikkusest. Õppija valdab lihtsamaid töömeetodeid, oskab kasutada tavalisi töövahendeid ja materjale, tuleb toime tavalistes töösituatsioonides. Õppija tuleb toime tuttavas ümbruses ja tuttavates olukordades. Ta oskab käsutada tööoskusi ja tööga seotud teadmisi harjutus-situatsioonides ja rutiinses töösituatsioonis. Juhendatuna oskab õppija leida tööga seotud informatsiooni, esitada seda arusaadavalt suuliselt ja kirjalikult. Täidab korraldusi ja oskab hinnata enda töö tulemuslikkust. Oskab kinni pidada tööaegadest, tööohutuse nõuetest, muudest kokkulepetest ja juhenditest ja arutleda kõrvalkallete üle.

## 8. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud kaubanduserialade riikliku õppekava alusel koostatud kooli õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam

Kooli lõpueksam/kutseksam võimaldab õppijal näidata ja esitleda terviklikke erialaseid teadmisi ja oskusi ja hoiakuid, vilumusi ning valmisolekut asuda tööle.

Lõpueksam/kutseksam koosneb kahest osast: kirjalik teooria test ja praktiline müügisituatsioon

Kirjalik teooriatest: koosneb kolmekümnest valikvastustega küsimusest, igale küsimusele on kolm vastusevarianti, millest üks on õige

Testi küsimused puudutavad järgmisi valdkondi:

1. **Kaubandusvaldkonna õigusaktid** – 10 küsimust (algtase)
2. **Kaubatundmine** – 10 küsimust (algtase)
3. **Müügitöö õpe** - 10 küsimust (algtase)

Praktiline müügisituatsioon: müügikontaktis osaleb eksami sooritaja müüja rollis ja ostja rollis on spetsiaalse ettevalmistuse saanud kaubandustöötaja, kutsekooli kaubanduseriala õpilane või õpetaja. Müügi protsess koosneb kolmest etapist: klienditeenindus, kaubatundmine, arveldamine (käsitsi arve koostamine)

## 9. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD

Kaja Kuiv -Tallinna Tööstushariduskeskuse Rõiva-ja kaubandusvaldkonna juhtõpetaja

Merle Salu - Tallinna Tööstushariduskeskuse Rõiva-ja kaubandusvaldkonna kutseõpetaja

Aire Brük - Tallinna Tööstushariduskeskuse Rõiva-ja kaubandusvaldkonna kutseõpetaja

Maret Piibar - Tallinna Tööstushariduskeskuse Rõiva-ja kaubandusvaldkonna kutseõpetaja

## ÜLD - JA PÕHIÕPINGUD

### SISSEJUHATUS KAUBANDUSVALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE

1 õn

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised õppeasutuse koolitöö korraldusest; õppetöö vormidest; õppekava sisust ja ülesehitusest; tunniplaani koostamise põhimõtetest; õppijat puudutavast dokumentatsioonist; müüja erialaga seonduvatest kutseenõuetest; lõpueksami (kutseeksami) sooritamise nõuetest; arendatakse õpioskusi, tutvutakse erinevate õppemeetoditega ja omandatakse aktiivõppemeetodeid, süvendades kommunikatiivseid

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

#### 3. Õppesisu

3.1. SISSEJUHATUS KAUBANDUSVALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE. Eriala tutvustus. Kaubanduse roll ühiskonnas. Teenindaja roll ühiskonnas. Kutsestandardi tutvustus. Õppepraktika korraldus. Praktikabaaside iseloomustus. Kaubandusettevõtte külastamine. Spetsialiseerumisvõimalused rõivavaldkonnas. Jätkuõppe võimalused.

3.2. KOOLI TUTVUSTUS. Kooli ajalugu. Õppekava sisu ja ülesehitus. Õppetöö korraldus. Tunniplaan. Kooli infosüsteem. Kooli teenindusüksused. Kooli kodukord. Õpilaste õigused ja kohustused. Kooli sisekorraeskirjad. Dokumentatsioon.

3.3. ÕPIMEETODITE TUTVUSTUS. Loengud. Seminarid. Meeskonnatöö ja rühmatööd. Uurimustööd. Esitlused. Projektitöö.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- õppepraktika korraldust
- spetsialiseerumise võimalusi
- õppekava sisu ja ülesehitust
- kooli õppetöö korraldust
- õpilaste õiguseid ja kohustusi
- kooli sisekorra eeskirju
- kutsestandardi olemust ja kutseenõudeid

oskab:

- toime tulla uutes oludes
- hinnata enda sobivust valitud kutsealal töötamiseks
- kasutada ja hankida õppematerjale
- teha meeskonna- ja rühmatööd

#### 5. Hindamine

Hinnatakse:

1. Hinnatav ülesanne: kirjalik test kooli infosüsteemi ja dokumentatsiooni tundmise kohta.

Hinnatakse:

- kooli teenindusüksuse, õpetajate, infosüsteemi, kodukorra, õpilaste õiguste ja kohustuste, õppijat puudutava dokumentatsiooni tundmist

2. Hinnatav ülesanne: vaatlusjuhendi järgi õppekäik erialaga seotud ettevõttesse

Hinnatakse:

- õppekäigul aktiivset osalemist;
- esitlustöö vastavust juhendile;
- kogutud informatsiooni esitlust rühmatööna
- koostatud raportit

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinde ja kahe hinnatava tööülesande hinde põhjal.

# MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED

2õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ühiskonnas toimivaid peamisi majandusprotsesse, Eesti majanduse arengusuundi ühtses Euroopa Liidu majandusruumis, turumajanduse põhikomponente, ettevõtlust toetavaid tugisüsteeme ja rahastamisvõimalusi, ettevõtluse aluseid, ettevõtlust toetavaid tugisüsteeme, ettevõtte finantseerimise ja administreerimise üldpõhimõtteid, ühistegevuse põhimõtteid, raamatupidamise põhimõisteid, äriplaani koostamise põhimõtteid, omandab teadmised põhilistest kutsetöoga seotud seadusaktidest ning nendega seotud tööandja ja töötaja õigustest ja kohustustest

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

## 3. Õppesisu

3.1. MAJANDUSE ALUSED Majandusteooria olemus, majanduse põhiküsimused, mõisteid. Turumajanduse olemus. Inimeste majanduslik käitumine ja mõtlemine ühiskonnas. Vajadused ja ressursid. Tööturu olemus selles orienteerumine. Nõudluse ja pakkumise mehhanismid. Eraomand, hinnasüsteem ja konkurents. Valitsuse roll ja funktsioonid: riigieelarve, maksud ja nende olemus. Eesti majanduse arengusuunad. Majanduslik stabiilsus SKP, RKP, tööturg, tööpuudus. Pank ja pangateenused.

3.2 ETTEVÕTLUSE ALUSED Ettevõtte, ettevõtja, ettevõtlus. Ettevõtluse põhialused ja ettevõtluse kohta majanduses, ühistegevuse põhimõtted. Äriühing, mittetulundusühing ja füüsilisest isikust ettevõtja. Ettevõtte loomise etapid. Ettevõtte ja seadustemaastik Ettevõtte juhtimine. Tootmine ja teenindus: toode ja toodang, püsiv- ja muutuvkulud, kasum, käive. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid. Äriidee olemus ja püstitamine. Äriplaani struktuur. Äriplaani koostamise põhimõtted. Kaubandusliku äriplaani koostamine.

3.3. TÖÖSEADUSANDLUSE ALUSED Lepingulised suhted: Füüsilised ja juriidilised isikud. Tehingu mõiste ja vorm. Töölepingu olemus ja mõiste. Töölepingu sisu ja sõlmimise põhimõtted. Töölepingu

kohustuslikud ja valikuvabad tingimused. Ametijuhend. Töölepingu vorm. Töölepingu poolte kohustused. Töölepingu muutmine Töölepingu lõppemine. Poolte vastutus ja vaidluste lahendamine. Kollektiivleping, pooled ja sõlmimise kord. Töö sisekorra eeskirjad.

3.3.1 TÖÖ- JA PUHKEAEG Töönorm, tööpäev, töönädal, töövahetus. Töö- ja puhkeaja mõisted ja liigid. Tööaja arvestamine. Töötamine puhkepäevadel, rahvus- ja riigipühadel. Ületunnitöö, öhtune ja öine tööaeg. Puhkuse mõiste. Puhkuse saamise õigus ja kord, puhkusetasu. Puhkuste liigid. Põhi- ja lisapuhkused. Palgata ja osaliselt tasustatav puhkus. Vanemapuhkused. Õppepuhkus. Puhkuse tasustamine. Puhkuse kasutamist takistavad asjaolud. Puhkuse katkestamine. Vaidluste lahendamine.

3.3.2 TÖÖ TASUSTAMISE ALUSED Palk, põhi- ja keskmine palk. Lisatasud ja juurdemaksud. Lisatasu mõiste ja rakendamine. Töötasustamine puhkepäevadel, riigipühadel, öhtusel ja öisel ajal ning eritingimustes töötamisel. Tagatised ja hüvitised. Palga ja lõpparve maksmine. Kinnipidamised palgast. Sotsiaalsed tagatised. Vaidluste lahendamine. Distsiplinaarne ja materiaalne vastutus. Töötaja distsiplinaarne vastutus. Distsiplinaarvastutuse mõiste, olemus ja

liigid. Distsiplinaarkarakteristused, määramine ja kustumine. Materiaalse vastutuse olemus ja liigid. Materiaalse vastutuse vormistamine. Kahju tekitamine ja hüvitamine

3.4 TURUNDUSE ALUSED Turunduse olemus. Turunduse määratlused. Turunduse areng. Turunduskeskkond. Turunduse strateegia ja taktika. Turg. Turu segmentimine. Toote positsioneerimine. Turundusuuring. Toode ja toote arendus. Toote elutsükkel. Kaubamärk ja tootemark. Tootemark ja tarbijakäitumine. Tarbijakäitumise olemus. Ostuotsustusprotsess. Tarbijakäitumise mõjurid. Tarbija lojaalsus. Suhtlusturundus. Sotsiaalne turundus. Siseturundus. Internetiturundus.

3.4.1 HIND, TURUSTUS JA MÜÜGITOETUS Hinna olemus. Hinnakujundamine. Turustuse olemus. Müügitoetus ja kommunikatsioon. Avaliku arvamuse kujundamine. Reklaami olemus, tähtsus ja planeerimine. Müügi soodustamise olemus ja võtted. Isiklik müük.

#### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- ühiskonnas toimivaid peamisi majandusprotsesse
- Eesti majanduse arengusuundi ühtses Euroopa Liidu majandusruumis
- turumajanduse põhikomponente
- ettevõtluse põhialuseid, ettevõtte finantseerimise ja administreerimise üldpõhimõtteid
- ühistegevuse põhimõtteid ja ühistulise ettevõtluse olemust
- äriplaani koostamise põhimõtteid
- oma tegevusvaldkonna seadusandlikku reguleerimist
- peamisi töösuhteid reguleerivaid õigusakte ulatuses, mis on vajalik tööle asumiseks
- töölepingu sõlmimise, muutmise ja lõpetamise aluseid
- palga ja puhkuse arvestamise aluseid
- töösuhete pinnalt tekkinud vaidluste lahendamise võimalusi
- turundusalaseid põhimõisteid
- tarbija ostukäitumise mõjureid
- hinna kujundamise aluseid
- müügi edendamise (müügitoetus) võimalusi

oskab:

- hankida informatsiooni ettevõtlust toetavate tugisüsteemide kohta
- arvutada oma palgalt kinnipeetavaid summasid
- seostada toote elutsükli faase ettevõtte turundustegevusega
- selgitada tarbimiskultuuri ja keskkonnakaitse vahelisi seoseid

#### **5. Hindamine**

1. Hinnatav ülesanne: Teoreetiliste teadmiste test – majanduse, ettevõtluse; turunduse ja tööseadusandluse alaste põhimõistete tundmisest

2. Hinnatav ülesanne: Koostada õpimapp: rühmatöödest ja situatsioonülesannete lahendamisest; rühmatöö äriidee leidmiseks; reklaamiplaani koostamine; reklaamisõnumi analüüs; erialane äriplaan või turundusplaan

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete põhjal.

Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## TÖÖKESKKONNAOHUTUSE ALUSED

1 õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused töötada ohutult, ennast ja keskkonda säästvalt. Omandada oskused hinnata töökeskkonna ohutegureid ja käituda ohuolukorras, kasutada päästevahendeid, aidata teisi, teavitada ohust, evakueerida ennast ja teisi.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1 TÖÖOHUTUS, TÖÖTERVISHOID JA TÖÖHÜGIEEN Töökeskkond. Üldnõuded, töökoht, töövahendid. Tööolme. Tööohutuse ja töötervishoiu tagamise meetodid. Töökeskkonna ohutegurid ja ohutusjuhendid. Tervisekontroll. Tööandja ja töötaja kohustused ja õigused. Turvalisus. Õnnetusoht ja käitumine ohuolukorras. Tööõnnetus ja kutsehaigus.

3.1.2 ESMAABI. Tegutsemine õnnetuspaigal. Peamised esmaabivõtted. Esmaabi lämbumise korral. Uppumine. Haavad ja vereringehäired. Äkkhaigestumised, teadvusekaotus. Kukkumine. Luumurrud. Lihaste ja liigeste venitused. Põletushaavad. Külmutamine. Kuumakahjustused. Mürgitused. Võõrkehaded. Valud, palavik. Psüühiline kriisiseisund. Liiklusõnnetused. Sidumis- ja toestamisvahendid. Kannatanu tõstmine, kandmine, transportimine. Esmaabivahendid töökohal. Koduapteek.

3.1.3 KESKKOND JA SÄÄSTEV ARENG. JÄÄTMEMAJANDUS. Looduslike protsesside seotus ja tasakaal. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Keskkonnareostuse ennetamise ja vältimise võimalusi töökeskkonnas ja olmes. Jäätmete teke ja liigitus. Ohtlikud jäätmed. Jäätmetekke vähendamine. Jäätmehooldus ja esmane käitlus.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- töökeskkonda reguleerivaid õigusakte;
- tööandja ja töövõtja õigusi ja kohustusi töökeskkonna ohutuse, tööõnnetuste ja kutsehaiguste vallas;
- kutsealaga seonduvaid tööohutus- ja tööhügieeninõudeid;
- esmaabi üldisi põhimõtteid;
- looduslike ja ühiskondlike protsesside vahelisi seoseid ning seoseid oma kutsealaga;
- üldisi keskkonnaprobleeme ja säästva arengu põhimõtteid;
- jäätmekäitluse vajadust ja järgib jäätmekäitluse keskkonnasäästlike põhimõtteid oskab :
- töötada tervist säästvalt ja ökonoomselt;
- käituda ohuolukorras: kasutada päästevahendeid, aidata teisi, teavitada ohust, evakueeruda;
- anda esmaabi;
- koostada koduapteeki;



- märgata keskkonna reostamise võimalikke ohte ja neid ennetada, vältida või teavitada ohust

## **5. Hindamine**

Hinnatav ülesanne: koostada referaat töökeskkonda puudutaval teemal

Hinnatakse:

- orienteerumist keskkonnaohutust ja töötervishoidu reguleerivates aktides ja probleemides;
- keskkonnale mõjuvate ohutegurite tundmist;
- teadmisi jäätmete sorteerimisest ja nende äraandmise võimalustest;
- tööohutusnõuete ja esmaabi põhimõtete tundmist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja referaadi hinde põhjal.

Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## **KOMMUNIKATSIOONI ALUSED**

5õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused käitumiseks ning toimetulekuks erinevates suhtlemissituatsioonides, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid, omandab õige ja korrektse eesti keele nii kõnes kui kirjas, arendada õpilastes suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust ning oskusi oma mõtteid sõnastada ja argumenteerida. Õppija omandab oskused kasutada arvutit õppetöös ja informatsiooni hankimiseks, igapäevase asjaajamise korraldamiseks, ametialaste kirjade koostamisest, interneti kasutamisest, elektroonilisest asjaajamisest. Kujundada õpilastes valmisolek anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud tööde ja tegevuste kohta.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Sissejuhatus kaubandusvaldkonna kutseõpingutesse ( teemad 3.1 ja 3.2)

#### **2. Õppesisu**

##### **3.1 SUHTLUSÕPETUS**

3.1.1 SUHTLEMISE OLEMUS Suhtlemisvajadused ja -ülesanded. Suhtlemisahela komponendid. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemisvahendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Kuulamisoskused. Küsitlemisoskused. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise erinevad vormid. Kirjalik suhtlemine. Suhtlemisbarjäär ja hirm. 3.1.2 ISIKSUS Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Positiivne minapilt. Enesekehtestamine. Mina-tasandid ja eneseanalüüs. Objektiivne enesehinnang.

3.1.3 KÄITUMINE SUHTLEMISSITUATIONIDES Erinevad käitumisviisid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. Rollid ja rollikäitumine. Suhtlustõkked. Vealukorrad ja nende tekkepõhjused. Käitumine ja toimetulek vealukordades. Meeskonnatöö. Pinge ja stress. Stressi tekkepõhjused.

##### **3.2 ERIALANE EESTI KEEL**

Suhtluskeel ja kirjakeel – korrektne eesti keel. Suulise ja kirjaliku väljenduslaadi eripära. Müüjale vajalik sõnavara ja õigekiri. Erialase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Teksti korrigeerimine. Meedia avaliku arvamuse kujundajana. Erialaste ajalehetekstide ja telesaadete vaatamine ja analüüsimine. Probleemide sõnastamine ja põhjendamine. Numbrid ja lühendid. Hindade ja lühendite õige kasutamine. Reklaamtekstid. Uudise ja pressiteate kirjutamine. Erialaste tekstide olemus ja eripära. Esitluste koostamine ja auditooriumi ees esinemine.

##### **3.3 ARVUTIKASUTUSE JA ASJAAJAMISE ALUSED.**

Asjaajamise alused ja -kord. Dokumendi mõiste. Dokumendi koostamis- ja vorminõuded: dokumendiplangid, dokumendi rekvisiidid, dokumendi vormistamise protseduur. Dokumendi haldus. Avalduse, elulookirjelduse (CV), iseloomustuse, seletuskirja koostamise ja vormistamise

nõuded arvutil ja paberkandjal. Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal. Teksti kujundus. Lehekülje kujundus. Teksti keel ja õigekirja kontroll. Dokumentide registreerimine. Dokumentide menetlemine ja säilitamine. Aadressraamatu koostamine ja kasutamine. Elektrooniline asjaajamine. Digitaalalkiri ja krüptveerimine. Meilietikett.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- suhtlemise tähtsust infoühiskonnas ja suhtlemisprotsessi erinevaid komponente
- hea suhtlemistava põhimõtteid ja kehtestava käitumise eesmäärke
- iseenda tugevaid ja nõrku külgi
- suhtlustõkkeid ja oskab neid ületada
- võimalusi tööpinge ja stressi maandamiseks
- suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära
- hea suhtlustava põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas
- dokumendiblanketile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid
- erinevate ametikirjade koostamise nõudeid

oskab :

- käituda vastastikust suhtlemist toetaval viisil
- kasutada erinevaid suhtlemisvahendeid ja tulla toime erinevates suhtlemisolukordades
- edastada positiivset esmamuljet ja tähelepanelikult kuulata
- suhelda grupis ja töötada meeskonnas
- koostada ja korrigeerida erialaseid tekste
- argumenteeritult sõnastada oma mõtteid ja esineda publiku ees
- telefoniga suhelda eesti keeles
- kasutada infotehnoloogiavahendeid asjaajamises
- kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina
- koostada ja vormistada avaldust, elulookirjeldust (CV), iseloomustust arvutil ja paberkandjal
- koostada ja vormistada arvutil ametikirju ja valida sobiv ametikirja edastamise viis

#### 5. Hindamine

Hinnatavad ülesanded:

1. Hinnatav ülesanne: Lahendada vastavalt juhendile vähemalt viis suhtlemissituatsioonülesannet ja analüüsida lahendusi

Hinnatakse:

- positiivse esmamulje loomist;
- kontakti loomise, hoidmise ja lõpetamise oskust

- selget eneseväljendus oskust nii verbaardel kui mitteverbaalsel tasandil ja telefoni suhtlemise oskust;
- aktiivse kuulamise tehnikate valdamist;
- oskust teenindada erivajadustega kliente;
- ennetada ja lahendada konflikte;
- adekvaatse enesehinnangu omamist;
- oskusi pakkuda kvaliteetset teenust vastavalt kehtestatud standarditele;

2. Hinnatav ülesanne: vastavalt juhendile rühma tööna lahendada situatsioonülesanne rõivategumoe väljaselgitamiseks ning kirjeldamiseks kasutades erialalist sõnavara, väljendeid ja õigekirja reegleid

Hinnatakse:

- kliendiga suhte alustamist ja lõpetamist;
- tellimuse vormistamist;
- kasutatava sõnavara mitmekesisust;
- kliendi soovi mõistmist;
- erialase terminoloogia tundmist ja kasutamist.

3. Hinnatav ülesanne: koostada ametikiri ja vormistada vastavalt juhendile ning saata e- kirjana õpetajale ja korrigeerida etteantud vigast teksti.

Hinnatakse:

- dokumendi loomist ja vormindamist;
- salvestamist oma kausta;
- ametikirja koostamist ja õigsust ;
- kirja sisu ja tingimustele vastavust;
- keelelist korrektsust;
- e - kirja saatmist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal.

Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## **ERIALANE INGLISE/SAKSA KEELE ÕPE I**

### **2 õn**

#### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused toimetulekuks tavapärastes suhtlemissituatsioonides. Oskab tutvustada ennast, oma kooli ja õpitavat eriala. Omandab klientide teenindamiseks, nõustamiseks vajamineva kirjaliku ja suulise eneseväljendusoskuse. Omandab oskuse hankida, süstematiseerida ja töödelda tööalast informatsiooni ning täita tüüpdokumente, kirjutada ja mõista tarbetekste.

#### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Puuduvad

#### **3. Õppesisu**

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL Mina ja minu amet Enesetutvustus. Kooli tutvustus. Tervitamine ja hüvastijätmine. Tutvumine. Viisakusväljendid. Kliendiga suhtlemine.

#### **3.2 ERIALANE SÕNAVARA JA SUHTLEMINE**

3.2.1 OSTJAGA SUHTLEMINE JA KAUBA TUTVUSTAMINE Kaubandusvaldkonna terminoloogia ja sõnavara. Kaupade nimetused, mõõtühikud. Kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad. Küsimuste esitamine. Transpordi ja objekti leidmiseks tee juhatamine. Klientidele vajaliku lihtsama info edastamine. Klientidega suhtlemine ja nõustamine lihtsamates suhtlussituatsioonides. Tüüpdokumendid ja nende täitmine. Erialaliste tarbetekstide kirjutamine ja mõistmine. Erialalise informatsiooni, selle leidmise võimalused.

#### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara
- viisakusväljendeid
- erialase kirjanduse hankimise võimalusi
- kaupade nimetusi võõrkeeles
- mõõtühikuid
- numbreid ja kellaega

oskab:

- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil
- tutvustada ennast, kooli ja oma eriala
- suhelda kliendiga kasutades erialalist sõnavara
- täita tüüpdokumente
- kirjutada ja mõista erialalisi tekste

## 5. Hindamine

Hinnatav ülesanne: tööjuhendi alusel lahendada rühma tööna vähemalt kaks situatsioonülesannet ostja soovide väljaselgitamiseks ning kirjeldamiseks ning kauba tutvustamiseks

Hinnatakse:

- erialase teksti sisu mõistmist;
- erialalise terminoloogia tundmist;
- küsimuste esitamise oskust
- kaupade tutvustamise oskust

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest

## **ERIALANE VENE KEELE ÕPE I**

2 õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused toimetulekuks tavapärastes suhtlemissituatsioonides. Oskab tutvustada ennast, oma kooli ja õpitavat eriala. Omandab klientide teenindamiseks, nõustamiseks vajamineva kirjaliku ja suulise eneseväljendusoskuse. Omandab oskuse hankida, süstematiseerima ja töödelda tööalast informatsiooni ning täita tüüpdokumente, kirjutada ja mõista tarbetekste.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Puuduvad.

### **3. Õppesisu**

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL Mina ja minu töö. Enesetutvustus. Kooli tutvustus. Tervitamine ja hüvastijätmine. Tutvumine. Viisakusväljendid. Kliendiga suhtlemine.

#### **3.2 ERIALANE SÕNAVARA JA SUHTLEMINE**

3.2.1 OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBA TUTVUSTAMINE Kaubandusvaldkonna terminoloogia ja sõnavara ja väljendusoskus. Kaupade nimetused, mõõtühikud. Kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad. Küsimuste esitamine. Transpordi ja objekti leidmiseks tee juhatamine. Klientidega suhtlemine ja nõustamine lihtsamates suhtlussituatsioonides. Klientidele vajaliku info edastamine. Tüüpdokumendid ja nende täitmine. Erialaliste tekstide kirjutamine ja mõistmine. Erialaline informatsiooni, selle leidmise võimalused

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara
- viisakusväljendeid
- erialase kirjanduse hankimise võimalusi
- kaupade nimetusi võõrkeeles
- numbreid, mõõtühikuid ja kellaaega

oskab:

- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil
- tutvustada ennast, kooli ja oma eriala
- suhelda kliendiga kasutades erialalist sõnavara
- täita tüüpdokumente
- kirjutada ja mõista erialalisi tekste

### **5. Hindamine**

Hinnatav ülesanne: rühma tööna lahendada vähemalt kaks situatsioonülesannet ostja soovide väljaselgitamiseks ning kirjeldamiseks ning kauba tutvustamiseks

Hinnatakse:

- erialase teksti sisu mõistmist;
- erialalise terminoloogia tundmist;
- küsimuste esitamise oskust
- kaupade tutvustamise oskust

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest



# ARVUTIÕPETUS

2õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija oskab turvaliselt kasutada arvutit oma kutsetöös, kasutada failisüsteemi, töödelda teksti, koostada arvutustabeleid ning neid redigeerida. Tunneb arvutiside põhimõtteid ja oskab kasutada Interneti teenuseid, andmebaaside rakendusi. Kujundab graafilisi lehti (slide).

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

## 3. Õppesisu

3.1 FAILISÜSTEEMID Arvuti sisse- ja välja lülitamine. Programmide käivitamine, dokumentide loomine, avamine ja salvestamine, printimine. Erinevad failitüübid. Aknad: programmiaknad ja dialoogiaknad, nende kasutamine. Menüüd ja nupud, nende kasutamine.

3.2 TEKSTITÖÖTLUS JA ARVUTUSTABELID. Failihaldus. Tekstitöötlus. Tabelarvutused, diagrammi andmete sorteerimine, automaatvormingud. Interneti kasutamise võimalused. Andmebaasid. Arvutigraafika.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- arvuti põhiosi ja nende otstarvet ning tunneb informatsiooni esitamise viisi arvutis oskab:
- kasutada failisüsteemi
- vormindada tekste
- koostada arvutustabeleid, neid redigeerida ja välja printida
- kasutada arvutisidet ja Internetti
- koostada andmebaase, graafilisi lehti
- kasutada internetti

## 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: Etteantud teksti sisestamine ja vormindamine.

2. Hinnatav ülesanne: Töövihikusse andmete sisestamine ja nende töötlemine.

3. Hinnatav ülesanne: Vastavalt juhendile esitluse loomine.

Hinnatakse:

- vastava programmi kasutamise oskust;
- andmete sisestamise õigsust;
- vormindamist;
- failide salvestamist ja printimist;
- info leidmist Internetist

## **KLIENDITEENINDUSE ALUSED**

2õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb teenindusliku mõttekultuuri olemust, teeninduse kui majandusharu olemust ja teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning teenindaja kutse-eetika põhitõdesid. Teab ja tunneb teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest, erineva kultuuritaustaga klientide kombeid, tavasid ja väärtushinnanguid. Oskab mõelda kliendikeskselt, ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Kommunikatsiooni alused (teemad 3.1, 3.1.2 läbimine)

### **3. Õppesisu**

3.1. TEENINDUSE OLEMUS Teeninduse olemus. Teenindus kui majandusharu. Kliendi mõiste. Teeninduslik mõttekultuur

3.2 KLIENDITEENINDAJA ISIKSUS. Kliendi ja teenindaja roll, rollikäitumine ja rolliootused. Teenindaja isikuomadused. Teenindaja kui ettevõtte esindaja.

3.3 TEENINDAJA KUTSE-EETIKA Teenindaja kutsetika põhitõed. Teenindaja hoiakud ja sellest tulenevad erinevad käitumis- ja teenindusstiilid. Teenindaja vastutus. Klientide ohutus ja turvalisus. Erineva kultuuritaustaga kliendid.

3.4. TEENINDUSPSÜHHOLOOGIA Teenindus psühholoogia olemus. Kliendikeskne käitumine. Ostmist mõjutavad tegurid. Väärtushinnangute ja hoiakute mõju teenindusele. Erineva kultuuritaustaga kliendid. Kliendikeskne teeninduskäitumine. Enda teeninduskäitumise analüüs.

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- teeninduse olemust
- teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli
- kliendikeskse teenindamise olemust
- erinevaid kliendirühmi
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse ees
- iseennast, enda tugevaid ja nõrku külgi

oskab:

- nõustada erineva kultuuritaustaga kliente
- toime tulla erinevates teenindussituatsioonides
- tagada klientidele ohutus ja turvalisus

### **5. Hindamine**

1. Hinnatav ülesanne: teoreetiliste teadmiste test- klienditeeninduse, teeninduspsühholoogia, põhimõistete ja eetika-alaste terminite tundmist

## 2. Hinnatav ülesanne: vastavalt juhendile praktiline teenindus- ja müügisituatsioon lahendamine (filmimine)

Hinnatakse:

- klienditeeninduse, teeninduspsühholoogia, põhimõistete ja eetika-alaste terminite tundmist;
- verbaalsete ja mitteverbaalsete suhtlemisvahendite kasutamise oskust;
- teenindus- ja müügisituatsioonides toimetulekut;
- oskust lahendada erinevaid probleemsituatsioone;

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## MÜÜGITÖÖ ALUSED

2 õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb kaubanduse olemusest ja ülesandeid, kaubandustöötaja kohustustusi ja õigusi ning kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioone. Teab töökoha ratsionaalse korraldamise põhimõtteid. Teab kaupade sissetuleku allikaid, vastuvõtu, säilitamise ja müügiks ettevalmistamise aluseid ning kaupade väljapaneku põhimõtteid ja üldiseid kauba märgistamise nõudeid. Omandab kaubanduse hea tava järgimise harjumused.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. KAUBANDUSE ALUSED. Kaubandustöötaja kohustused ja õigused. Töökoha ratsionaalne korraldamine.

3.2 KAUBANDUSETTEVÕTTE PÕHITEGEVUSED Kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioonid. Kauba sissetuleku allikad. Kaupade vastuvõtt, säilitamine ja müügiks ettevalmistamine. Kaupade väljapaneku põhimõtted. Kaupade märgistamise nõuded.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kaupade müügiks ettevalmistamise põhimõtteid;
  - kaupade väljapaneku põhimõtteid;
  - kaupade kaubanduslikku välimust;
  - nõudeid toiduainete paigutamiseks müügisaalis
- oskab:
- jälgida müügiriivulite täituvusastet;
  - toiduaineid õigesti hoiustada ja säilitada;
  - kaupu varustada hinnasiltide ja turvaelementidega;
  - kaupu müügiks ette valmistada

### 5. Hindamine

Hinnatavad ülesanded:

1. Vastavalt tööjuhendile lahendada kirjalikult situatsioonülesanne kaupade väljapaneku põhimõtete tundmisest
2. Praktiline töö: vastavalt juhendile kujundada müügilett ja varustada kaubad hinnasiltidega
3. Hinnatav ülesanne – koostada referaat: Kaubanduse ajajoon
4. Hinnatav ülesanne – koostada referaat: Eesti kaubamärgid

Hinnatakse:

- kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioonide tundmist;
- kaupade müügiks ettevalmistamise põhimõtete tundmist;
- kaupade kohustusliku märgistuse tundmist;
- kaupade väljapaneku põhimõtete tundmist;

- kaupade hinnasiltide ja turvaelementidega varustamist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest.

## **KLIENDITEENINDUSE ÕPE**

3 õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija oskab nõustada kliente. Õppija omandab mitmekülgsed teenindusalased teadmised ja oskused, teenindajale vajaliku mõttekultuuri ja teenindusliku hoiaku, oskused valida erinevate kliendirühmade teenindamiseks õiged teenindus- ja müügitehnikad ning töötada kutse-eeetika nõudeid järgides. Oskab teenindada erineva kultuuritaustaga kliente. Omandab klientide nõustamise, kaupade tutvustamise ja probleemsete olukordade eduka lahendamise oskused, et tagades kliendi rahulolu ja usalduse ja pikaajaline kliendisuhe. Omandab meeskonnas töötamise oskused.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Klienditeeninduse alused, müügitööalused, kommunikatsiooni alused, majanduse ja ettevõtluse alused

### **3. Õppesisu**

3.1 KLIENDITEENINDUS Teenindaja mõttekultuur ja teenindushoiak. Erinevate suhtlemisvahendite ja –tehnikate kasutamine. Kliendi vajaduste väljaselgitamine. Kauba tutvustamine ja nõustamine. Teenindus- ja müügitehnikad. Käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides. Probleemolukordade ennetamine ja käsitlemine. Kaebused, nende reageerimine ja lahendamine. Kiituste ja kaebuste käsitlemine. Erineva kultuuritaustaga kliendid ja nende teenindamine. Raskete ja erivajadustega klientide teenindamine. Kliendi rahuolu ja usaldus. Pikaajaline kliendisuhe. Meeskonnatöö.

3.2 TEENINDUS- JA MÜÜGIPROTSESS Moraal ja moraalinormid. Eetika ja äri. Teenindaja kutse-eeetika. Kohustus ja vastutus. Distipliin. Infotehnoloogia ja eetika. Konkurents ja eetika. Tarbijasuhete eetika. Reklaam ja eetika.

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- teeninduse kui olulise majandusvaldkonna olemust;
- teenindusliku mõttekultuuri olemust;
- kliendikeskse teenindamise olemust;
- erinevaid kliendirühmi;
- kutse-eeetika põhitõdesid;
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest;
- erinevaid suhtlemisvahendeid ja suhtlemistehnikaid;
- erinevaid müügitehnikaid;

oskab:

- teenindada erinevaid kliendirühmi ja kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid;
- nõustada erineva kultuuritaustaga kliente;
- tagada klientidele ohutus ja turvalisus;
- kasutada erinevaid müügitehnikaid;
- tulla toime erinevates teenindussituatsioonides;

- reageerida õigesti kiituste korral;
- töötada meeskonnas

## 5. Hindamine

Hinnatavad ülesanded:

1. Teoreetiliste teadmiste test (klienditeeninduse, teeninduspsühholoogia, põhimõistete ja eetika-alaste terminite tundmine, probleem- ja situatsioonülesannete lahendamine)
2. Hinnatav praktiline ülesanne: vähemalt kahe (erivajadustega ja kultuuritasemega) kliendirühma teenindussituatsioonülesande lahendamine ja kolmetasandiline tagasiside ( müüja /klient/õpetaja)

Hinnatakse:

- klienditeeninduse, teeninduspsühholoogia, põhimõistete ja eetika-alaste terminite tundmist;
- verbaalsete ja mitteverbaalsete suhtlemisvahendite kasutamise oskust;
- teenindus- ja müügisituatsioonides toimetulekut;
- teenindus- ja müügi-alaseid praktilisi oskusi;
- oskust lahendada erinevaid probleemsituatsioone;
- erinevate klientirühmade teenindamise oskust;
- oskust käsitleda kliendi vastuväiteid positiivse lahenduse leidmiseks;
- oskust teostada lisamüüki

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

# MÜÜGITÖÖ ÕPE

5õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskused müügitööd korraldada. Omandab teadmised ja oskused oma töökoha korrashoiust, kaubandusettevõtte abi- ja põhitööoperatsioonidest, kaubandustöötaja kohustustest ja õigustest. Oskab töötada erinevatel kaubanduslikel seadmetel. Tunneb kehtivaid maksevahendeid. Oskab teostada erinevaid tööoperatsioone, mis on seotud kaupade tellimise, kaupade müügiks ettevalmistamise, hoiustamise ja müügiga, tunneb kaupade arvestuse ja aruandluse ja hinnakujunduse põhimõtteid kaubandusettevõttes. Tunneb toidu- ja tööstuskaupade kohustuslikku- ja ohumärgistust, kaupade kodeerimise põhimõtteid. Oskab pakkida kingitusi. Oskab töötades jälgida puhtuse ja hügieeninõudeid. Tunneb müügitöök vajalikke õigusakte

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Müügitöö alused läbimine.

## 3. Õppesisu

3.1. MÜÜGIÕPETUS. Töökoha ratsionaalne korraldamine. Kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioonid. Kaupade tellimine, müügiks ettevalmistamine. Kaupade müügikampaniad. Kaubandusettevõtetes pakutavad lisateenused ja nende laiendamise võimalused. Kauplusesisene info. Kaupade arvestus ja hinnakujundus. Toidu- ja tööstuskaupade kohustuslik- ja ohutusmärgistus. Ostjatevoolu ja töögraafikute seos. Kaubavarud kaupluses.

3.2 PUHTUSE- JA HÜGIEENIÕPE Korrastus-puhastustööde tähtsus. Puhastusained, puhastusainete lahused ja desinfitseerivad lahused, nende valmistamine. Koristusvahendid ja -meetodid. Erinevate pindade hooldus. Kasulikud ja kahjulikud mikroorganismid. Toidukäitleja isiklik hügieen. Toidukäitleja kohustused. Toiduhügieen. Nõuded toiduainete töötlemiseks, pooltoodete säilitamiseks, valmistoodete transportimiseks.

3.3 KAUBANDUSLIKUD SEADMED Kaubanduslik inventar ja kaupluse sisustus. Kaupluses kasutatavad tõste- ja transpordiseadmed, kuum- ja külmtöötlemisseadmed. Kaupade kodeerimine ja turvastamine. Kaalud, nende liigitus ja kasutamine. Kassapidaja töökoha korraldus. Erinevad kassaaparaadid, nende kasutamine ja igapäevahooldus. Ostjatega arvlamise kord ja võtted. Erinevad makseviisid ja maksevahendid. Arvlamine kliendiga. Sularahaarve. Igapäevane rahatulem.

3.4 PAKKIMINE Pakkematerjalid ja abimaterjalid. Töövahendid. Toodete pakkimise võimalused. Materjalide ratsionaalne kasutamine. Erinevad pakkimise tehnikad. Erikujuliste kingituste pakkimine, kaunistamine. Kliendi soovide selgitamine ja pakkimise teostamine.

3.5 KAUBANDUSÕIGUS Kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid. Kaubandustegevuse seadus. Tarbijakaitse seadus. Võlaõigusseadus. Kaubamärgiseadus. Toiduseadus. Toote ohutuse seadus. Alkoholiseadus. Toiduseadus.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- töökoha korraldamise põhimõtteid;
- müügikampaniate ülesehitust ja põhimõtteid;



- kaubandusettevõtete lisateenused ja laiendamise võimalusi;
- töögraafikute koostamise põhimõtteid;
- hügieeni reegleid;
- toidukäitleja õigusi ja kohustusi;
- toidu kaudu levivaid haigusi;
- nõudeid toiduainete säilitamiseks;
- erinevaid puhastusmeetodeid;
- kaubandustegevust käsitlevaid seadusakte;
- kaupluse sisustusvõimalusi;
- kaupluses kasutatavaid seadmeid;
- kaupade kodeerimise ja tuvastamise võimalusi;
- ostjatega arvlamise korda ja võtteid;
- erinevaid pakkematerjale ja nende kasutusvõimalusi;
- erinevate kingituste pakkimise tehnikaid

oskab:

- jälgida müügiiriulite täituvusastet;
- toiduaineid õigesti hoiustada ja säilitada;
- kaupu varustada hinnasiltide, turvaelementidega;
- korraldada oma töökohta kassas;
- töötada ja arveldada kassas;
- puhastada erinevaid tööpindu ja töövahendeid;
- rakendada kaupade ümbervahetamise ja tagasivõtmisega seotud eeskirju
- käsitseda erinevaid seadmeid ja inventari
- valmistada kinkepakke

## 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: Kirjalik situatsioonülesanne kaupade väljapaneku rakendamiseks ja eeskirjade tundmiseks ja test kaubandusseaduste tundmisest
2. Hinnatav ülesanne: Tööjuhendi järgi tööpinna (töövahendite) puhastamiseks vajalike puhastusvahendite valimine, doseerimine ja praktiline puhastamine.
3. Hinnatav ülesanne: Praktiline situatsioonülesanne kliendi teenindamine ja kassas arveldamine
4. Hinnatav ülesanne: Etteantud materjalist kingituse pakkimine ja kaunistamine.

Hinnatakse:

- kaupade väljapaneku põhimõtete rakendamise oskust ja eeskirjade tundmist;
- puhastusmeetodite ja vahendite tundmist;
- kaupade säilitamise põhimõtete tundmist;
- seadusandluse tundmist;
- klienditeeninduses toimetulekut ja arveldamise oskust ja õigsust;
- pakkimise kiirust ja kvaliteeti ning loomingulisust

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## **KAUPADE ARVESTUS JA ARUANGLUS**

3 õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja oskab koostada kaubalis-rahalise väärtuse aruannet, kujundada kaupade müügihinda, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast, kaupade inventeerimisest, raha käitlemisest ja inkassatsiooni põhimõtetest. Õppija oskab koostada kassa- ja saatedokumente. Teab matemaatika rakendusvõimaluste kasutamist majandusnähtuste lahtimõtestamisel kaubandusvaldkonnas, kaubalis-rahaliste tehingute arvutamise, võrdlemise, teisendamise ja analüüsimise põhimõtteid ja oskab neid teostada. Õpetusega arendatakse praktilisi oskusi edasiseks efektiivseks tegutsemiseks.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Puuduvad

### **3. Õppesisu**

3.1. KAUBANDUSLIKUD ARVUTUSED. Mõõtühikute süsteemid. Meetermöödustik. Pikkusühikud. Pindalaühikud. Ruumalaühikud. Massiühikud. Mittesüsteemsed mõõtühikud. Peast arvutamise võtted. Summa ja vahe korrutamise omaduste kasutamine arvutamise lihtsustamiseks. Summa jagamise omadus peastarvutamise lihtsustamiseks. Arvutusreeglid ja võtted majanduslikeks arvutusteks. Kümnenndsüsteem ja kümnenndmurrud. Arvude ümardamine ja ligikaudsed arvutused. Protsentiarvutuste põhivõtted ja nende rakendamine kaubanduslikes arvutustes. Kauba hinna kujundamine. Jaemüügiarve kohustuslikud rekvisiidid, nende täitmine. Käibemaksu arvutamine. Arvete tasumine. Valuutaga seotud arvutused. Valuuta ostu- ja müügiкурс.

3.2. ARVESTUS JA ARUANGLUS. Arvestuse ja aruandluse mõiste ja sisu. Aruandluse erinevad vormid. Arvestuses ja aruandluses kasutatavate dokumentide liigid. Kaupade saatedokumendid. Kaupade vastuvõtu protseduuri olemus ja vajalikkus. Kaupade koguseline vastuvõtt ja kontroll. Kaupade kvaliteedi dokumendid ja kvaliteediline vastuvõtt. Lahkelide lahendamine. Aktide koostamine. Kaubaaruanne ja selle koostamine. Arvuti-põhine kaubaaruanne. Dokumentide rekvisiidid vormistamine ja kassaaruanded. Raha käitlemisele esitatavad nõuded. Kasutatavad juurdehindlused. Kaubakahjude tekkimine ja vähendamise võimalused. Materiaalne vastutus. Kaupade inventeerimine.

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- kaubandusettevõtte aruandluse ja kaupade arvestuse olemust ja vorme;
- kaubandusettevõtetes kasutatavaid arvestuse ja aruandluse dokumente;
- erinevate dokumentide koostamise põhinõudeid;
- raha käitlemise ja inkassatsiooni põhimõtteid;
- kaupade inventeerimise põhimõtteid;
- kaubanduslike arvutuste tähtsust kaubandustegevuses;
- peastarvutamise võtteid ja nende praktilist rakendamist;
- toodete ja kauba juures kasutatavad mittesüsteemseid mõõtühikuid;
- ligikaudsete arvudega tehtavate tehete reegleid;
- protsentiarvutuste võtteid;

- lihtintressiga seotud mõisteid ja lihtintressi arvutamist oskab:
- koostada jaemüügiarvet;
- peast arvutada ja kasutada seda oma igapäevatöös;
- vormistada saatedokumente;
- arvutada käibemaksu, juurdehindlust, allahindlust;
- koostada kaubaaruannet;
- inventeerida kaupu;
- teostada protsentarvutusi;

## **5. Hindamine**

1. Hinnatav ülesanne: Etteantud tööjuhendi (ülesande) alusel müügiarve koostamine
2. Hinnatav ülesanne: Etteantud andmete põhjal koostada kaubandusettevõtte kaubalis-rahaline aruanne

Hinnatakse:

- ülesannete lahendamise õigsust

Mooduli hinne kujuneb protsessi koondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

# KAUBAÕPETUS

10 õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab mitmekülgsed teadmised erinevatest kaupadest, kaupade liigitamise põhimõtetest ja sordimendist. Õpib tundma toidukaupade koostist, tooraineid, kasutusvõimalusi, toiteväärtust, hoiustamist, realiseerimisaegu, märgistust ja lisaaineid. Oskab hinnata organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti, lahendada kvaliteediga seonduvaid pretensioone. Teab ja tunneb tööstuskaupade tarbimisomadusi ja hooldusnõudeid, tunneb toote märgistust ja märgistusele esitatavaid nõudeid, teab tuntumaid kaubamärke. Oskab organiseerida erinevate kaupade vastuvõttu, hoiustamist ja müüki lähtudes konkreetsele kaubale kehtestatud nõuetest. Oskab konsulteerida kliente lähtuvalt kauba tarbimisomadustest, ohutusest ning selgitada kaupade märgistuse tähendust ja sisu

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Kommunikatsiooni alused (Teema 3.1, 3.2, 3.3), müügitöö alused, klienditeeninduse alused

## 3. Õppesisu

3.1. TOIDUKAUBAÕPETUS. Kaubaõpetuse mõiste. Toidukaupade tarbimisomadused. Säilitamistingimused ja realiseerimisajad. Kvaliteet. Standardimine. Toiduainete keemiline koostis ja kalorsus. Toiduainete konserveerimisviisid, mikroorganismid. Kaubakaod. Lisaained. Tuntumad Eesti, Euroopa ja ülemaailmsed kaubamärgid. Märgistus, kvaliteedi- ja ökomärgid. Teravili ja selle saadused. Makaronid ja pastatooted. Leiva- ja saiatooted Pärm. Piim ja piimatooted. Kala ja kalasaadused. Mittealkohoolsed joogid. Alkohoolsed joogid. Maiustused. Kondiitritooted. Kulinaariatooted. Maitseained, toidukastmed. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Sool. Kohv. Tee. Toidurasvad. Toidukonsentraadid. Puu- ja köögiviljad. Seened. Konserveeritud, sügavkülmutatud ja kuivatatud tooted. Lastetoidud. Lemmikloomatoidud. Eritoit. Uuendtoit. Munad. Tubakatooted. Toiduseadus.

3.2 TÖÖSTUSKAUBAÕPETUS. Tööstuskaubaõpetuse mõiste ja sisu. Kvaliteet, sertifitseerimine. Märgistusnõuded, ökomärgid. Tuntumad kaubamärgid. Märgistusnõuded, ökomärgid. Tarbekeemia – puhastus ja pesemisvahendid. Klaas- ja keraamilised tooted. Metallmajapidamistooted. Plastmassid, plastmassnõud. Mänguasjad. Kosmeetikakaubad. Parfümeeriakaubad. Pudukaubad. Paberkaubad. Kirjatarbed. Koduelektronika. Kangaskaubad. Rõivastuskaubad. Jalatsid. Rõivastuskaupade suuruskaalad, jalatsite suuruskaalad. Kvaliteedi hindamine. Märgistusnõuded. Tuntumad kaubamärgid. Kaubamärgiseadus. Toodete ohutuse seadus.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- toiduainetes inimorganismile vajalikke keemilisi ühendeid;
- toiduainete keemilist koostist ja kalorsust;
- toiduainete säilitamise viise ja säilitamist mõjutavaid tegureid;
- toodete kvaliteedi näitajaid ja omadusi;
- toidukaupade kvaliteeti määramise meetodit (organoleptiline)

- toidu kvaliteediga seonduvat seadusandlust;
- toiduohutust, toodete sertifitseerimist ja selle tähtsust;
- standardiinfo saamise allikaid Eestis;
- tööstuskaupade kaubagrupi sortimenti;
- tööstuskaupade kvaliteedi näitajaid, tarbimis- ja kasutamissoojuste;
- toodete märgistust ja märgistusele esitatavaid nõudeid;
- tuntumaid kaubamärke ja tootjaid

oskab:

- nõustada kliente;
- soovitada ja pakkuda kaupu;
- määrata tööstuskaupade kvaliteeti visuaalselt;
- lugeda ja selgitada kaupade märgistuse tähendust ja sisu,
- välja selgitada kliendi vajadused ja soovitada kaasnevaid kaupu;
- teenindada erivajadustega kliente;
- kaupu müügiks ette valmistada;
- hoida korras oma töökohta
- kujundada kaupade väljapanekuid ja hinnainfoga varustamist
- ennetada kaubakadude teket
- kasutada seadusandluses toodud nõudeid oma igapäevatoos

## 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: avatud/kinniste küsimustega teoreetiliste teadmiste test (kaubatundmisalased põhimõisted, kaupade tootmiseks kasutatavad toorained, kaubamärgid, kaupade märgistus)
2. Hinnatav ülesanne: etteantud kaubagrupil põhineva situatsioonülesande lahendamine
3. Hinnatav ülesanne: juhendi alusel praktiline müügisituatsioon – klientide vajaduse välja selgitamine ja vastava kauba soovitamine ja valiku selgitamine ( toidukaubad ja tööstuskaubad)
4. Hinnatav ülesanne: Referaadi koostamine vabalt valitud kaubagrupi kohta
5. Hinnatav ülesanne: Vastavalt juhendile rõivaalase lõputöö koostamine.

Hinnatakse:

- kaubandusalaste põhimõistete tundmist;
- märgistuse tundmist;
- klientide vajaduste välja selgitamise oskust;
- sordimendist lähtuvalt kliendi vajaduste väljaselgitamise oskust;
- pretensioonide lahendamise oskust;
- kauba väljapaneku põhimõtete kasutamise oskust;
- märgistamisalase seadusandluse tundmist;
- kollektiooni koostamise oskust kliendi eripärast lähtuvalt;
- komplekti kirjeldamise oskust erialalises vene ja inglise keeles;
- esitlust

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## **ERIALANE SOOME KEELE ÕPE**

2 õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab suulise väljendusoskuse, kirjalike tekstide mõistmise ja koostamise ning kuulamisoskuse. Oskab soome keelt suhtel ja teab erialalist sõnavara. Oskab tutvustada ennast ja oma eriala. Oskab kliente teenindada ja toodet müüa soome keeles. Oskab kasutada erialakirjandust vajaliku info leidmiseks

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Puuduvad.

### **3. Õppesisu**

3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL Mina ja minu töö. Enesetutvustus. Tervitamine ja hüvastijätmine. Tutvumine. Viisakusväljendid. Kliendiga suhtlemise sõnavara.

#### 3.2 ERIALANE SÕNAVARA JA SUHTLEMINE

3.2.1 OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBA TUTVUSTAMINE Kaubandusvaldkonna terminoloogia ja sõnavara ja väljendusoskus. Kaupade nimetused, mõõtühikud. Kuupäevad ja tähtpäevad, kellaajad. Küsimuste esitamine. Transpordi ja objekti leidmiseks tee juhatamine. Klientidega suhtlemine lihtsamates suhtlussituatsioonides. Erialaliste tekstide kuulamine, kirjutamine ja mõistmine. Erialaline informatsiooni, selle leidmise võimalused

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara
- viisakusväljendeid
- kaupade nimetusi
- numbreid, mõõtühikuid ja kellaega

oskab:

- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil
- tutvustada ennast, ja oma eriala
- suhelda kliendiga kasutades erialalist sõnavara
- kirjutada, lugeda ja mõista erialalisi tekste
- kasutada erialast kirjandust info leidmiseks

### **5. Hindamine**

1. Hinnatav ülesanne: Erialaliste sõnade kontrolltöö ja soome keelse lühiteksti kirjutamine etteantud teemal

2. Hinnatav ülesanne: praktiline müügisituatsioon – kliendi vajaduse välja selgitamine ja vastava kauba soovitamine

Hinnatakse:

- sõnavara kasutust

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## ERIALANE INGLISE/SAKSA KEELE ÕPE II

2 õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija oskab kliendiga suhelda. Omandab erialalise sõnavara. Oskab kliente teenindada ja müüa kaupu suheldes inglise/saksa keeles. Oskab hankida ja töödelda erialakirjandust, täita lihtsamaid tüüpdokumente ja kirjutada lühiteksti tarbetekste.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Erialalise inglise/saksakeele õpe I

### 3. Õppesisu

#### 3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL

3.1.1KEELEKASUTUSE ARENDAMINE (SUHTLEMINE) Kliendiga suhtlemine. Kliendi soovide selgitamine. Täpsustavate küsimuste esitamine. Kliendi nõustamine. Ostjaga arvlemine. Toote kasutusjuhendid. Erialalise kirjanduse hankimine ja töötlemine. Erialaliste tekstide lugemine ja kirjutamine. Tüüpdokumentide täitmine. Tarbetekstide kirjutamine.

#### 3.2 KAUBANDUSALANE SÕNAVARA

3.2.1OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBATUTVUSTAMINE Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine. Kaupade ja nende kasutusvõimaluste tutvustamine. Klientidele vajaliku info edastamine. Kaupade tellimine. Telefonisuhtlus.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erialast sõnavara
- kuidas ja kust leida erialast kirjandust ning kuidas seda kasutada
- kaupade nimetusi;
  - teeninduslikku sõnavara

oskab:

- kliente nõustada ja esitada küsimusi;
- kaupu tutvustada;
- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil;
- läbi viia telefonivestlust;
- vajadusel kaupa tellida

### 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: Erialaliste sõnade kontrolltöö; lühiteksti kirjutamine etteantud teemal

2. Hinnatav ülesanne: praktiline müügisituatsioon – kliendi vajaduse välja selgitamine ja vastava kauba soovitamine

Hinnatakse:

- sõnavara ulatust ja kasutust
- grammatika tundmist



Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal.  
Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

## ERIALANE VENE KEELE ÕPE II

2 õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija oskab klientiga suhelda. Teab vene keeles erialast sõnavara. Oskab kliente teenindada ja müüa kaupu, suheldes vene keeles. Teab erialalise kirjanduse hankimise võimalusi, tunneb kaupade nimetusi vene keeles, mõõtühikuid, oskab kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil. Oskab läbi viia telefonivestlust. Õpib hankima, süstematiseerima venekeelset tööalast informatsiooni. Omandab oskused täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Erialane vene keele õpe I läbimine.

### 3. Õppesisu

#### 3.1 GRAMMATIKA JA SUHTLUSKEEL

3.1.1KEELEKASUTUSE ARENDAMINE (SUHTLEMINE) Kliendiga suhtlemine. Viisakusväljendid. Kliendi soovide selgitamine. Täpsustavate küsimuste esitamine. Kliendi nõustamine. Toote kasutusjuhendid. Erialalise kirjanduse hankimine ja töötlemine. Erialaliste tekstide lugemine ja kirjutamine. Tüüpdokumentide täitmine.

#### 3.2KAUBANDUSALANE SÕNAVARA

3.2.1OSTJATEGA SUHTLEMINE JA KAUBATUTVUSTAMINE Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine. Kaupade ja nende kasutusvõimaluste tutvustamine. Ostjaga arvlemine. Klientidele vajaliku info edastamine. Kaupade tellimine. Telefonisuhtlus.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erialast sõnavara
- kuidas ja kust leida erialast kirjandust ning kuidas seda kasutada
- kaupade nimetusi;
  - mõõtühikuid

oskab:

- kliente nõustada ja esitada küsimusi;
- kaupu tutvustada;
- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil;
- läbi viia telefonivestlust;

### 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: Erialiste sõnade kontrolltöö ja vene keelse lühiteksti kirjutamine etteantud teemal

2. Hinnatav ülesanne: praktiline müügisituatsioon – kliendi vajaduse välja selgitamine ja vastava kauba soovitamine

Hinnatakse:

- sõnavara ulatust ja kasutust;

- grammatika tundmist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatavate ülesannete hinne 60% mooduli hindest

# VALIKÕPINGUD

## STIILIÕPETUS

1õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised, oskused rõivast kui disaini objektist, kehatüüpidest, rõivaste sobitamisest vastavalt kliendi kehaproportsioonidele, kliendi nõustamist sobivate rõivaste ja rõivalisanditega.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Materjaliõpetuse, erialase joonistamise, tootesõlmede töötlemise mooduli läbimine

### 3. Õppesisu

3.1 RIETUMISE KUNST. Rõiva funktsioonid. Kaasaegsed moesuunad. Moeterminid. Riietumise stiilid. Kompositsioon rõivastuses. Kompositsiooni elemendid. Rütm. Jooned rõivastuses. Optilised illusioonid moes rakendatuna. Tausta mõju.

3.2 VÄRVID JA NENDE KASUTAMINE. Neutraalsed ja aktsent-värvid. Akromaatiliste värvide plussid ja miinused. Värvitoonide ja värvide sobivus rõivas. Naine ja aastaaeg - kevad, suvi, sügis, talv.

3.3 KEHA PROPORTSIOONID. Inimfiguuri üldiseloomustus. Keha mõõtude suhted. Pikkus ja luustik. Figuuritüübid ( mehed, naised), soovitatavad rõivad, rõivalisandid, kangad, kanga mustrid, lõiked, rõivaste pikkused, värvid. Keha väikeste vigade peitmine. Keha vooruste näitamine.

3.4 ISIKSUS JA STIIL. Klassikaline, romantiline, dramaatiline, loominguline, sportlik, looduslähedane jt. Rõivastumispildi kujunemine. Imago. Välimuse, isiksuse ja rõivastuse omavaheline kooskõla.

3.5 KANGASTE VALIK. Kangaste faktuur, mustrid ja värvid. Materjalide valimine ameti-, vaba aja, piduliku, igapäeva riietusele.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kaasaegseid moesuundi;
- moetermineid;
- riietumise stiile;
- figuuritüüpe;
- isiksuse stiile;
- keha mõõtude suhteid;
- optilisi illusioone;
- keha proportsioonivigade peitmise võimalusi;

- riietumise üldiseid nõudeid;
- oskab:

- näha kliendi isikupära;
- soovitada rõivaid vastavalt kehaproportsioonidele, eale, rõivastumisstiilile;
- soovitada rõivaid ,tegumood;
- soovitada sobilikke kangaid, mustreid;
- soovitada rõivalisandeid;
- rakendada teadmisi erialalises töös

## 5. Hindamine

Hinnatav ülesanne: tööjuhendi alusel koostada õpimapp harjutus- ja loovtöödest.

Hinnatakse:

- moeterminite tundmist ja kasutamist;
- kliendi isikupära märkamist;
- isikupära rõhutamise ettepanekut;
- sobilike kangaste, mustrite, värvide valikut;
- rõivaste tundmist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal  
Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

# VÄRVUSÕPETUS JA MOEJOONISTAMINE

1õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused värvidest ja värvi mõjust inimesele, värvide valikust rõivastuses, figuuri kujutamisest ja moejoonise joonistamisest.

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

## 3. Õppesisu

3.1 VÄRVUSÕPETUS. Värvide liigitus. Värvide omadused. Värviharmonia. Värvide segamine ja segunemine, nende kontrastid ja kooskõlad. Värvide mõju riietuses ja värvide sobitamine. Erinevad värvikombinatsioonid ja värvilahendused.

3.2 KOMPOSITSIOONI ALUSED. Joonistamise töövahendid. Perspektiivi alused ja kompositsiooni põhialused. Inimkeha proportsioonid. Suurussuhted, piirjoone, varjundi ja faktuuri kasutamine geomeetriliste kehade kujutamisel.

3.3 MOE JOONISTAMINE. Figuuri kujutamine erinevates vaadetes. Rõivaste joonistamine erinevates vaadetes.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kromaatilisi ja akromaatilisi värve;
- värvide varjundeid ja pooltoone;
- värvide vastastikust mõju;
- värvide sobitamise põhimõtteid;
- perspektiivi ja kompositsiooni põhialuseid;
- inimkeha proportsioone

oskab:

- koostada värviringi;
- sobitada värve rõivastuses;
- joonistada figuuri;
- joonistada rõivaid erinevates vaadetes;

## 5. Hindamine

Hinnatav ülesanne: vastavalt kirjeldusele ühe kujunduselemendi kasutamine erinevatel rõivastel.

Hinnatakse:

- rõivaste tegumoe joonistamist;

- kirjelduse järgi moejoonise visandamist;
- rõivaste visandamist erinevates vaadetes;
- värvilahendusi.

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## MATERJALIÕPETUS JA RÕIVASTUSKAUBAD

3õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused tekstiilkiudude, tekstiilmaterjalide ja rõivamaterjalide liigitusest ja omadustest, tekstiil- ja rõivastuskaupadest, kaupade sortimendist, rõivaste hooldusest ja hoidmisest, furnituuri, abi- ja kaunistusmaterjalide sortimendist.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puudub

### 3. Õppesisu

#### 3.1 MATERJALIÕPETUS

3.1.1 TEKSTIILMATERJALID Tekstiilkiudude üldandmed, mõisted, liigitus, koodlühendid. Tekstiilkiude omadused. Looduslikud ja keemilised kiud (looduslikud kiud: puuvill, lina, vill, siid ; tehiskiud: viskoos, kupro, modaal, lyocell, atsetaat,; sünteetilised kiud: polüester, polüamiid, akrüül, elastaan, mineraalkiud: klaaskiud, metallkiud)

3.1.2 TEKSTIILMATERJALIDE TOOTMINE. Ketramise alused. Lõngade ja niitide saamine, otstarve. Kanga kudumine. Kangaste struktuurtüübid – kootud kangad, trikotaažmaterjalid, lausmaterjalid, nende omadused. Kangaste sidused. Kangaste viimistlemine.

3.1.3 ÕMBLUS- JA RÕIVAMATERJALID Kangaste hügieenilised ja tehnoloogilised omadused. Kanga parema ja pahema poole määramine, lõime suuna määramine. Rõivatekstiilide liigitus otstarbe järgi: pealismaterjalid ( mantli-, kostüümi-, kleidi, pealis- ja aluspesuriided), voodri-, tugevdus- ja soojendusmaterjalid, nende liigid, omadused ja kasutamine. Rõivastus- ja tekstiilkaupade hoidmine ja hooldus. Hooldusmärgistus. Kanga kulu arvestamine erineva tegumoega rõivatoodete valmistamiseks. Abimaterjalide valik erinevate rõivatoodete valmistamiseks ( liimmaterjal, vooder, vatiin, tuuletõke ), kaunistusmaterjalid, lukud, niidid, nõöbid jm)

3.1.4 NAHKMATERJAL Karusnahk. Naturaalnahk. Tehisnahk. Nahkmaterjalide hooldamine.

3.2 RÕIVASTUSKAUBAD JA AKSESSUAARID. Rõivastuskaubad ( sortiment, märgistamine, suurusnumbrid, hooldusmärgistus) Pesutooted (rinnahoidjad, aluspüksid, särgid, korsetid, öösärgid, bodi) Rõivaste furnituur ( Nõöbid, fiksaatorid, aasad, rõhknõöbid, pandlad). Tekstiilpudukaubad ( niidid, paelad, pitsid, tüll) Rõivalisandid /aksessuaarid ( peakatted, sallid, rätid, suka- ja sukatooted jm.)

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- tekstiilkiudude liigitust;
- kangaste siduseid;
- tekstiilmaterjalide tootmisprotsesse;
- lõngade ja niitide omadusi;
- rõivatekstiilide liigitust;
- kangaste omadusi ja nende tähtsust kanga valikul;
- kangakulu arvestamise põhimõtteid;
- nahkmaterjalide omadusi ja hooldustingimusi;



- erinevaid voodri-, tugevdus- ja soojendusmaterjalide sortimenti;
- rõivastuskaupade sortimenti ja suurusnumbreid;
- rõivalisandite sortimenti;
- rõivakaupade märgistamise nõudeid;
- hooldusnõudeid

oskab:

- eristada looduslikke ja keemilisi kiude;
- määrata kanga paremat ja pahemat poolt ja lõimelõnga suunda;
- hinnata erinevate materjalide omadusi vastavalt kanga kasutusvaldkonnale;
- valida tootele sobivate pealis- ja abimaterjali;
- arvestada erinevate rõivaste valmistamiseks vajalikku materjali ( abimaterjali) kogust;
- sobitada rõivale sobilikku furnituuri ja kaunistusmaterjale;
- selgitada rõivatoodete omadusi ja kasutustingimusi

## 5. Hindamine

1. Hinnatav ülesanne: etteantud tekstiilmaterjali näidiste järgi ja vastavalt juhendile määrata: sidus, viimistlus, materjali otstarve, lõimelõnga suund, kanga parem/ pahem pool, kandmise omadused

2. Hinnatav ülesanne: situatsioonülesande lahendamine (kliendi soovide väljaselgitamine, suurusnumbri leidmine, sobilike toodete soovitamine, märgistuse/hoolduse selgitamine)

3. Hinnatav ülesanne: etteantud tegumoeaga rõivale vajaliku põhi- ja abimaterjalide arvestamine ja vajaliku furnituuri soovitamine

Hinnatakse:

- viimistluse tundmist;
- materjalide kasutusvaldkonna tundmist;
- kanga parema ja pahema poole ja lõime suuna määramist;
- materjalide tehnoloogiliste omaduste tundmist;
- rõivaste märgistuse tundmist;
- suurusnumbrite tundmist;
- materjalide kulu arvestuse vastavust tegumoele ja materjalile;
- mudelile sobilike abimaterjalide ja furnituuri valikut

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## RÕIVAKOLLEKTSIOONIDE KOOSTAMINE

1õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused rõivakollektsioonide koostamisest, värvidest ja värvide mõjust inimesele. Kliendi nõustamisest arvestades tema isikupära, keha proportsioone ja iga.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Läbitud materjaliõpetus ja rõivastuskaubad; värvusõpetus ja moejoonistamine; stiiliõpetuse moodulid.

### 3. Õppesisu

3.1 ISIKSUUSE ERINEVAD STIILID Loominguline, draamatiline, romantiline, klassikaline, naturaalne, linnadaam

3.2 IGARDEROOBI KOOSTAMINE Kliendi isikupära märkamine ja kaardistamine. Rõivaste soovitamise ja sobitamise. Äririietus, kontoririetus, vabaajarõivastus, vastuvõtud, pidulikud sündmused.

3.3 AKSESSUAARID Jalatsid, kotid, vööd, sallid, kübarad, ehted.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- garderoobi koostamise põhimõtteid;
- keha proportsioonivigade peitmise võimalusi;
- riietumise stiile

oskab:

- rakendada oma teadmisi erialases töös;
- märgata kliendi isikupära;
- soovitada rõivaid vastavalt keha proportsioonidele ja eale;
- rõivaid soovitada ja kombineerida

### 5. Hindamine

Hinnatav ülesanne: Koostada kliendile garderoob kontori-, vabaaja- ja piduliku sündmuse tarbeks.

Hinnatakse:

- kliendi proportsioonide ja isikupära märkamist;
- kehaproportsioonide vigade peitmise oskust;
- kehaproportsioonide tugevuste esile toomise oskust;
- rõivastusstiilide tundmist;
- rõivaste kombineerimise oskust;
- aksessuaaride valikut ja sobivust rõivakomplektiga

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal.

Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

# ÕMBLUSTEHNOLLOOGIA ALUSÕPE

4õn

## 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused õmblusseadmetest ja nende praktilisest käsitlemisest, õmblustöö töövahenditest ja töövõtetest, käsitsi-, masin- ja pressimistöödest; kodutekstiilide praktilisest õmblemisest.

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

## 3. Õppesisu

### 3.1 ÕMBLUSSEADMED

3.1.1 ÕMBLUSMASINAD Õmblusmasinate kasutusvaldkonnad. Lihtühendusõmblusmasina niiditamine. Pistepikkuse, niidipingi reguleerimine.. Abivahendid (presstallad, palistajad, kantijad, juhtjoonlauad). Kolme- ja nelja-, viieniidilised äärestusmasinad, niiditamine ja piste reguleerimine. Nõelte ja niitide valik. Katte- ja nõõpauguõmblusmasina niiditamine ja kasutusvõimalused.

3.1.2 KUUMNIISKE TÖÖTLUSE SEADMED. Kuumniiske töötluse olemus. Kuumniiske töötlemise seadmed (triikraud, press, triikimislaud ) nende kasutamine ja hooldamine. Kuumniiske töötluse režiimid.

3.2 ÕMBLUSTEHNOLLOOGIA Töövahendid ja töövõtted. Õmblus-, lõikamis-, mõõtmisvahendid. Käsitsi pisted: eel-, kald-, peitpisted.. Eriotstarbelised pisted: nõõpaugu-, kinnituslikud pisted furnituuri õmblemiseks. Kangasharjutused. Õmblused: sirged, kaarjad, reljeefsed, kapp- ja pealistus- kahekordsed õmblused. Erinevate materjalide omavaheline ühendamine. Õmblustele ja õmblustesse kaunistuskantide ja paelte õmblemine.

Palistamine: ühekordne-, kahekordne-, kandiga palistus. Lõikeservade töötlemine hargnemise vältimiseks (äärestamine, kantimine). Detailide kaunistamine: kandiga, pitsiga, voltidega. Kuumniiske töötlemine.

3.3 PRAKTILISED TÖÖD. Materjali kulu arvestamine kodutekstiili õmblemiseks. Kodutekstiilide töötlemine: voodipesu, laudlinad-, linikud-, kandekotid jm.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- universaalõmblusmasina kasutusvõimalusi;
- õmblusmasinate nõelte ja niitide valiku põhimõtteid;
- õmblustele esitatavaid kvaliteedinõudeid;
- käsitsi pisteid ja nende kasutusvõimalusi;
- kuumniiske töötluse olemust ja režiime;
- defektsete õmbluste põhjuseid;
- nõõpaugumasina tööpõhimõtet.

oskab:

- niiditada lihtühendusõmblusmasinat, reguleerida niidipinget, vahetada nõela, puhastada seadmeid;
- paigaldada ja kasutada presstalda;

- niiditada ja reguleerida niidipinget, vahetada nõela äärestusmasinal, puhastada seadmeid;
- niidistada nõöpaugumasinat, reguleerida nõöpaugu pikkust ja valmistada nõöpauku;
- õmmelda kattemasinal;
- kvaliteetselt teostada käsitsi pisteid ja õmmelda furnituuri;
- õmmelda õmblusi ja palistusi;
- äärestada lõikeservi
- valida materjalile vastavat niiti ja õmblusmasina nõela;
- valida triikimistemperatuuri ja teostada triikimist/pressimist;
- määrata kogust kodutekstiilide õmblemiseks;
- õmmelda kodutekstiiltooteid

## 5. Hindamine

Hinnatav ülesanne: Tööjuhendi järgi kodutekstiili õmblemine.

Hinnatakse:

- materjalile vastava niidi ja õmblusmasina nõela valikut;
- õmbluse kvaliteeti;
- kanga parema ja pahema poole ning lõime suuna määramise õigsust;
- praktilise töö valmistamise kvaliteeti;
- iseseisvat tööd;
- lõppviimistlust;

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatava ülesande hinde põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## TOOTESÖLMEDE TÖÖTLEMINE

4 õn

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab vajalikud teadmised ja oskused väikedetailide tootesõlme terminoloogiast, sõlme töötlemise tehnoloogiast ja praktilisest töötlemisest.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Läbitud materjaliõpetus ja rõivastuskaubad (teemad 3.1; 3.2, 3.3); õmblustehnoloogia alusõpe

### 3. Õppesisu

#### 3.1 ÕMBLUSTEHNOLOOGIA JA PRAKTILISED TÖÖD

3.1.1 Toodete (seelik, püksid) proovimine ja prooviparanduste märkimine. Sissevõtete ja voltide töötlemine (ühe tipuga, kahe tipuga sissevõtted, õmmeldud voldid, õmblemata voldid, osaliselt õmmeldud voldid) Sissevõtete sügavuse ja kuju muutmine vastavalt kliendi kehakujule. Pükste/ seelikute pikemaks/lühemaks tegemise võimalused. Lõhikute töötlemine Pükste sääre laiuse muutmine. (õmblusvarude täpsustamine, äärestamine, õmblemine). Rebendite parandamise võimalused. Kinnise töötlemine (kaetud lukuga kinnis, peitlukuga kinnis, õmbluse vaheline kinnis) Vööjoone töötlemine (kandiga, värvliga)

3.1.2 Toodete (pluusi, kleidi) proovimine ja prooviparanduste märkimine, Allääre täpsustamine ja töötlemine. Sissevõtete õmblemine. Varruka pikkuse täpsustamine. Varrukasuu töötlemine ( varruka lõhiku töötlemine, manseti töötlemine ja ühendamine ) Nööpaugu suuruse määramine. Nööpaukude käsitsi valmistamine ja parandamine.

3.1.3 Voodriga toodete allääre töötlemine. Voodriga toote varrukasuu töötlemine ( kinnine lõhik, lahtise nurgaga lõhik) Voodriga toote pikemaks/lühemaks tegemise võimalused. Voodriga toodete lukkude vahetus, tasku nurkade ja rebendite parandamise võimalused.

3.1.4 Põhi- ja abimaterjali kulu arvestamine rõivatoodete õmblemiseks

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- sissevõtete asukohti ja vajadust
- volte ja nende kasutusvõimalusi
- pükste säärest kitsamaks tegemise võimalusi
- proovide teostamise põhimõtteid

oskab :

- märkida parandusi,
- täpsustada õmblusvarusid ja toote pikkust,
- õmmelda sissevõtteid;
- õmmelda lõhikuid;
- töödelda allääri;
- töödelda varruka lõhikut ja mansetti

- töödelda voodriga toote varrukasuud ja alläärt;
- teostada kuumniisket töötlemist;
- teostada parandustöid;
- õmmelda nõöpe ja nõöpauke;

#### **Hindamine**

1. Hinnatav ülesanne: Vastavalt kliendi soovile teostada vähemalt kahe kergerõiva parandustöö
2. Hinnatav ülesanne. Vastavalt kliendi soovile teostada voodriga toote parandustöö

#### Hinnatakse:

- tootesõlmede töötlemise tehnoloogiat;
- leidlikkust töö teostamiseks;
- kasutatavate abimaterjalide valikut;
- tootesõlmede kvaliteeti,
- lõppviimistlust;
- tähtajast kinni pidamist

Mooduli hinne kujuneb protsessikoondhinnete ja hinnatavate ülesannete hinnete põhjal. Protsessi hinne moodustab 40%, hinnatava ülesande hinne 60% mooduli hindest.

## **PRAKTIKA**

20õn

### **1. Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised, oskused ning hoiakud töötamaks töökeskkonnas, teenindada kliente, lahendada esile kerkivaid probleeme, motiveerida töötamaks valitud kutsealal, arendada isikuomadusi ja eneseanalüüsi oskust. Omandada oskused kaupu vastu võtta, müügiks ette valmistada ja paigutada müügikohtadele, süvendada teadmisi toidu-, tööstus- ja rõivakaupadest nende omadustest ja kasutusvõimalustest ning kasutada kaubanduslikke seadmeid ja arveldada kliendiga. Omandada oskused töötada meeskonnas.

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

### **3. Õppesisu**

3.1 MÜÜJA PRAKTIKA I Tutvumine ettevõttega: omandivorm, missioon, visioon, põhiväärtused, organisatsioonistruktuur, juriidilise isiku nimi, allüksuse täpne nimetus, asukoht, lahtiolekuaeg, käive, müügihind, töötajate arv. Töötamine ettevõtte erinevates töölõikudes: klientide teenindamine letis. Erinevate töökohtade tööks ettevalmistamine. Kaubatundmise-alaste oskuste arendamine. Kaupade sortiment, väljapaneku põhimõtete rakendamine. Kaupade hoidmine ja säilitamine ja vastuvõtt. Saatedokumentide alusel kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt, dokumentide vormistamine. Kauba vastuvõtul esinevate lahknevuste käsitlemine ja üleskerkinud probleemide lahendamine. Enesekontrolli plaan. Meeskonnatöö väljendumine igapäevatoos.

3.2 MÜÜJA PRAKTIKA II Tutvumine ettevõttega: omandivorm, missioon, visioon, põhiväärtused, organisatsioonistruktuur, juriidilise isiku nimi, allüksuse täpne nimetus, asukoht, lahtiolekuaeg, käive, müügihind, töötajate arv. Töötamine ettevõtte erinevates töölõikudes: klientide teenindamine letis, kassas, proovikabiinis, infoletis. Ostusoovi väljaselgitamine. Klientide nõustamine ja lisamüük. Erinevate töökohtade tööks ettevalmistamine ja kaubanduslikke seadmete kasutamine. Kaubatundmise-alaste oskuste arendamine. Kaupade peamised hankekanalid ja suuremad koostööpartnerid. Kaupade tellimine. Kaupade hankimise viisid. Enesekontrolli plaan. Meeskonnatöö väljendumine igapäevatoos.

### **4. Hinnatavad õpitulemused**

Õppija teab ja tunneb:

- ettevõtte tegevuse eesmärgid;
- töökorraldust ettevõttes;
- ettevõtte sisekorda ja tööohutuse nõudeid;
- ettevõttes kasutatavaid seadmeid ja töövahendeid

oskab:

- anda hinnangut oma kutsealastele oskustele ja tööle;
- täita praktikaprogrammis ettenähtud tööülesandeid;
- järgib hügieeni- ja tööohutuse nõudeid;
- suhelda juhendajaga, tunda end meeskonnaliikmena
- kriitiliselt hinnata oma praktikakogemusi, arvestades püstitatud eesmärgid;
- hinnata oma toimetulekut probleemituatsioonides;
- anda hinnangut oma koostöövõimele;

- teenindada ja nõustada kliente

## 5. Hindamine

I praktika hinde osatähtsus:

- ettevõtte hinnang 60 %
- koolipoolse juhendaja hinnang 20 %
- enesehinnang 10%
- praktika aruanne 10%

II praktika hinde osatähtsus:

- ettevõtte hinnang 70 %
- koolipoolse juhendaja hinnang 20 %
- enesehinnang 10%

Hindamisel arvestatakse:

- ettevõtte poolse juhendaja hinnangut praktika sooritamise tulemuste kohta
- praktikat juhendava kutseõpetaja hinnangut praktikale
- praktikaaruande sisukust ja vastavust lähteülesandele
- praktika aruande kaitsmist
- enesehinnangut



## LISA 1. PRAKTIKA JUHEND MÜÜJA ERIALA JUHENDAJALE JA ÕPPIJALE

### 1. Praktik üldised eesmärgid, sisu ja ülesanded

Ettevõttepraktika eesmärgiks on müüja eriala õpilasel saada kogemusi ning arendada ennast järgmistes müüja tööga seotud valdkondades.

#### 1. Ettevõttega tutvumine ja töökeskkond

- Tutvuda kaubandusettevõtte organisatsioonilise ülesehituse ja õigusvormiga
- Ettevõtte andmed, omandivorm, tegevusala
- Kaubandusettevõtte ajalooline ülevaade ja areng
- Ettevõtte juhtimisstruktuur
- Ettevõtte asjaajamise kord
- Tööohutus ettevõttes (töötajate isiklik hügieen, tuleohutus)
- Töökeskkonna hinnang ettevõttes
- Kaubanduslikud seadmed ja nende ohutu käsitlemise tagamine ettevõttes

#### 2. Klienditeenindus ettevõttes

- Teeninduskultuur ettevõttes
- Müüja / klienditeenindaja ametikohustused
- Suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemise tehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms.
- Kaebuste ja kiituste käsitlemine
- Erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine
- Klientide nõustamine
- Teenindusprotsessis ilmnevate probleemide lahendamise võimalused
- Töötamine kollektiivi liikmena (tutvumine kaupluse töökorraldusega, kauplemisajad, töövahetused ja töötajad, kaupluse juhtimine ja alluvusvahekorrad (juhtimisskeem)
- Müüja, klienditeenindaja tööpäev ja selle tulemuslikkus. Võimalused tulemuslikkuse suurendamiseks
- Töötajate koolitus ja nende läbiviimise korraldus

#### 3. Müük, müügikorraldus ja kaubavalik

- Kaubandusettevõtte tegevuse lühikirjeldus. Ülevaade kaupluses müüdavatest kaubagrupidest, kauplemise vormidest. Lisateenused kauplustes
- Tutvumine kaupade kasutusotstarbe ja kasutusvõimalustega, lisamüügi võimaluste leidmine ja kasutamine
- Ettevõttes müüdavad rõivatooded
- Kaupluse kaubanduspinna struktuur. Müügisaali ülesehitus, lao- ja abiruumide struktuur. Müügisaali põhiplaan, kassade paigutus müügisaalis, ostjate liikumisteed. Kaubagruppide paigutus ja grupeerimise põhimõtted müügisaalis
- Kaupade väljapaneku põhimõtted ja sisustuse erinevad liigid
- Kaupluse tehnoloogilised seadmed (tõste- ja teisaldusmehhanismid, kassasüsteemid jne.)
- Kaupade vastuvõtmine ja erinevate tööstuskaupade müügiks ettevalmistamine
- Töötajate koolitus (tootekoolitus) ja nende läbiviimise korraldus

#### 4. Ettevõtte laomajandus

- Kaupade vastuvõtu organiseerimine ettevõttes
- Kaupade tellimused ja nende esitamise sagedus, kord
- Kaupade hankekanalid ja suuremad koostööpartnerid
- Kaupade ja taara hoidmine kaupluses
- Kaupade vastuvõtu dokumendid ja nende vormistamine
- Kaupade ettevalmistamine müügiks
- Kaupade laojääkide jälgimine
- Inventuuride korraldamine

#### 5. Ettevõtte turundus

- Ettevõtte sihtkliendid ( klientide grupeerimine)
- Ettevõtte kampaaniad ja nende korraldamine
- Müüki toetavad teenused ( nende väärtushinnang müügile kaasa aitamiseks)
- Ettevõtte suhtlemise organiseerimine klientidega ( kliendi tagasiside, kliendi päringud, nendele vastamine)

#### 6. Koostöös juhendajaga leia vastused küsimustele:

##### Praktika aruande koostamiseks

- Mis on ettevõtte täpne nimi? Kas ettevõtte kasutab ka teisi nimesid? Millise nime all tunnevad kliendid ettevõtet?
- Millal ettevõtte asutati? Kes olid asutajad?
- Kes kuuluvad ettevõtte omanike ringi ja kuidas ettevõtte jaguneb?
- Kas ettevõtte kuulub mõnda ettevõtte ketti? Mis liiki ketiga on tegemist?
- Kas ettevõttel on filiaale või allasutusi või kujutab ettevõtte ise endast filiaali või tütarettevõtet?
- Kas ettevõtte kuulub mõnda ettevõtjate organisatsiooni? Mis kasu on sellest ettevõttele?
- Milline on ettevõtte asukoht? Kui suurt rolli mängib asukoht ettevõtte tegevuses?
- Kas ettevõtte tegevuses on tuntavad hooajalised kõikumised?
- Kirjelda ettevõtte igapäevast tegevust.
- Milline on ettevõtte äriidee ja kuidas see kujunes?
- Ettevõtte personal ja struktuur. Kui palju on töötajaid ettevõttes?
- Kas ettevõtte tunneb vajadust laienemiseks? Mida on selleks tehtud?
- Kes on praktikaetevõtte peamised koostööpartnerid? Miks need partnerid on olulised?
- Ülevaade kaupluses müüdavatest kaubagrupidest ja kauplemise vormidest?
- Milliseid lisateenuseid pakutakse kauplustes? Mis on tinginud lisateenuste kujunemise?
- Kuidas on kaupluse tööajad ja tööajagraafikud ühitatud?
- Kirjelda müügisaali tehnoloogilist ülesehitust ( sisustuse paigutus ja kliendivoogude juhtimine kaupade paigutamise abil, kassade paigutus müügisaalis), lao- ja abiruumide struktuur. Kirjelda kaubagrupidest ja grupeerimise põhimõtteid müügisaalis. Kas oled rahul või sooviksid teha omapoolseid muudatusi? Põhjenda!
- Milliseid kaupade väljapaneku põhimõtteid, erinevaid sisustuse liike ning väljapanekute abivahendeid kasutatakse?

- Iseloomustada kaupade sortimenti.
- Millisena näeb Sinu praktikaettevõtte klienditeenindaja rolli? Millised õigused ja kohustused on klienditeenindajal?
- Kas Sinu praktikaettevõtte koolitab oma klienditeenindajaid? Kuidas see toimub?

## LISA 2. PRAKTIKA ARUANDE KOOSTAMISE JUHEND

Praktika aruanne on kokkuvõtte praktikandi tegevusest kaubandusettevõttes, kus kajastub õpilase poolt kogutud informatsioon, analüütiline hinnang ettevõtte tegevusele ning enda poolt tehtud tööle.

### Praktika aruande vormistamise nõuded:

- Tiitelleht
- Sisukord
- Sissejuhatus
- Praktikaettevõtte iseloomustus.
- Minu praktika üldine iseloomustus – praktika käigus täidetud ülesanded (praktikapäevik)
- Ohutustehnika ettevõttes.
- Klienditeenindus ettevõttes.
- Müügikorraldus ettevõttes.
- Enesehinnang oma tegevustele

### Nõuded:

- Vormistada aruanne vastavalt Tallinna Tööstushariduskeskuse kirjalike tööde vormistamise juhendile.
- Töö peab olema vormistatud arvutil.
- Kontrolli oma aruanne üle. **Paranda leitud vead – nii sisulised kui õigekirjavead.** Vigane töö näitab komisjonile, et Sa ei hooli ei endast ega ka oma töö tulemusest. Selline võimalus on väga lihtne endast halba muljet jätta.

### Aruande esitlus

Koosta esitlus oma kirjaliku aruande põhjal. Selle esitamine ei tohiks võtta rohkem kui 5 (viis) minutit ja võiks sisaldada 6-7 slaidi. Slaidid peavad sisaldama vähemalt järgmised teemad:

- Praktikaettevõtte nimi, asukoht (aadress) ja lühiiseloomustus.
- Peamised tööülesanded praktikal.
- Ootused praktikale suundudes.
- Ülevaade sellest, kuidas vastas praktika minu ootustele.
- Minu plaanid järgmise aasta praktika sooritamiseks.

### Praktika loetakse arvestatuks, kui õppija on:

- läbinud õppekavas ettenähtud praktika
- esitanud praktikapäeviku, enesehinnangu ja juhendaja hinnangu lehe
- nõuetekohaselt ja õigeaegselt esitanud praktikaaruande (1 praktika)
- kaitsnud praktikaaruande

### Hinde kujunemine:

- Ettevõttehinnang 50%

- praktikaaruanne ja koolipoolse juhendaja hinnang 30%
- eneseanalüüs ja kaitsmine 20%

### **Aruande esitlus**

Koosta esitlus oma kirjaliku aruande põhjal. Selle esitamine ei tohiks võtta rohkem kui 5 (viis) minutit ja võiks sisaldada 6-7 slaidi. Slaidid peavad sisaldama vähemalt järgmised teemad:

- Praktikaettevõtte nimi, asukoht (aadress) ja lühiiseloostus.
- Peamised tööülesanded praktikal.
- Ootused praktikale suundudes.
- Ülevaade sellest, kuidas vastas praktika minu ootustele.
- Minu plaanid järgmise aasta praktika sooritamiseks.

## LISA 3. LÕPUEKSAMI JUHEND

### 1. Eesmärk

Lõpueksami eesmärk on võimaldada õppijal demonstreerida omandatud teadmisi, oskuste ja hoiakuid. Võimalusel ühitatakse kooli lõpueksam müüja I kutseksamiga, mille sooritamisel loetakse sooritatuks nii eriala lõpueksam kui omistatakse vastava taseme kutse.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Õppekava läbimine täies mahus

### 3. Eksami sisu

Eksam koosneb kahest osast: kirjalik teooria test ja praktiline müügisituatsioon

3.1 KIRJALIK TEOORIA TEST Kirjalik teooriatest koosneb kolmekümnest valikvastustega küsimusest, igale küsimusele on kolm vastusevarianti, millest üks on õige. Teooriatesti läbimiseks tuleb vastata õieti vähemalt 16 küsimust. Kutseksami sooritamisel rakendatakse kutseksami hindamisjuhendit. Küsimused on koostatud eksamikomisjoni poolt ja aluseks müüja I kvalifikatsiooninõuded lähtuvalt müüja I kutsestandardist.

Testi küsimused puudutavad järgmisi valdkondi:

#### 1. Kaubandusvaldkonna õigusaktid – 10 küsimust (algtase)

Kaubandustegevusseadus; tarbijakaitseseadus; toiduseadus, toiduhügieeni üldeeskiri; töö- ja puhkeajaseadus; alkoholiseadus; tubakaseadus; võlaõigusseadus (pretensioonide osa); pakendiseadus

#### 2. Kaubatundmine – 10 küsimust (algtase)

Toidu- ja esmatarbekaubad

#### 3. Müügitöö õpe - 10 küsimust (algtase)

Kaupade müügiks ettevalmistamine; kaupade väljapaneku põhimõtted; kaupade arvestus

3.2 PRAKTILINE EKSAM Müügikontakt on teadmiste ja oskuste esitlemine. Müügikontaktis osaleb eksami sooritaja müüja rollis ja ostja rollis on spetsiaalse ettevalmistuse saanud kaubandustöötaja, kutsekooli kaubanduseriala õpilane või õpetaja. Müügi protsess koosneb kolmest etapist: klienditeenindus, kaubatundmine, arveldamine (käsimüügi koostamine)

Müügi protsessis kasutatakse 5 kuni 10 kaubagrupperi, igas kuni 10 enamlevinud artiklit eksami toimumise piirkonna suurematest jaekaubandusettevõtetest. Eksami sooritajal on enne eksami sooritamist aega kaupadega tutvuda kuni 5 minuti jooksul.

Kasutatavate kaubagrupperite loetelu:

1. Liha ja lihatooted
2. Kala ja kalatooted
3. Leiva- ja saiatooted
4. Piim ja piimatooted
5. Toidurasvad
6. Konservid
7. Teraviljasaadused. Pastad
8. Suhkur. Sool
9. Aedviljad
10. Maiustused

11. Kohv. Tee. Kakao
12. Mahlrad
13. Vesi
14. Karastusjoogid
15. Suuhügieenitarbed
16. Seebid
17. Juuste- ja soenguhoidusvahendid
18. Pesu- ja puhastusained
19. Puhastus- ja koristusvahendid
20. Kodupaberikaubad

#### LISA 4. HINDAMISKRITEERIUMID

- 1) **hinne "5" (väga hea):** – õppija suudab iseseisvalt töötada ja valida oma tööülesannete täitmiseks sobivaid töömeetodid ja -vahendid; oskab aktiivselt ja motiveeritult töötada meeskonnas ning kohaneda ja tulla loovalt toime töökeskkonna muutuvates olukordades; oskab hinnata informatsiooni õigsust ja usaldusväärsust, süstematiseerida, võrrelda ja analüüsida teadmisi ning rakendada tehtud järeldusi oma töös; oskab hinnata ja analüüsida oma töötulemusi ning sellest lähtudes kavandada oma tegevusi; oskab arvestada erinevaid mõjureid ja alternatiive, teha eetilisi, seaduspäraseid ja õigeid valikuid.
- 2) **hinne "4" (hea):** – õppija oskab kasutada töömeetodeid ja töövahendeid; tuleb toime oma tööga, suudab toimida erinevates olukordades ja meeskondades; oskab süstematiseerida, võrrelda ja analüüsida teadmisi ning kasutada saadud teavet oma töös; täidab talle antud tööülesandeid iseseisvalt ja oskab hinnata oma töötulemusi; oskab hinnata informatsiooni õigsust ja usaldusväärsust.
- 3) **hinne "3" (rahuldav)** – õppija on võimeline asuma tööle õpitud kutsealal, hoolimata mõningate tööga seotud teadmiste puudulikkusest; tuleb toime tuttavas töökeskkonnas ja oskab kasutada omandatud tööoskusi ning teadmisi; oskab leida tööga seotud informatsiooni, esitada seda arusaadavalt; täidab korraldusi ja oskab hinnata oma töö tulemuslikkust.
- 4) **hinded "2" ja "1" (puudulik ja nõrk)** – õppija oskused ja teadmised on mitterahuldavad.



## LISA 5. ETTEVÖTTE PRAKTIKA JUHENDAJA HINNANGULEHT

Hinnatavad kriteeriumid	Ettevõtte hinnang Väga hea/ hea/ rahuldav/vajab arendamist
Kaubaõpetusega seonduvad põhiteadmised	
Erialaste oskuste rakendamine teenindaja töös	
Peamiste tööoperatsioonide omandamine	
Sõbralikkus ja viisakus klientidega suhtlemisel	
Kliendi soovide välja selgitamine ja nõustamine	
Telefonisuhtlus	
Iseseisvus tööülesannete täitmisel	
Toimimetulek probleemsetes olukordades	
Tööaja efektiivne kasutamine	
Tööülesannete täitmise korrektsus	
Meeskonnatöö oskus	
Vastutustunne tööülesannete täitmisel	
Asjakohane omaalgatus	
Praktikandi välimus ja riietus tööl	
Suhtlemine kolleegidega	
Kutsesobivus	
<b>KOKKUVÖTTEV HINNANG</b>	

Õppija nimi .....

Juhendaja nimi ja allkiri .....

## LISA 6 PRAKTIKANDI ENESEHINNANGU LEHT

Hinnatavad kriteeriumid	Praktikandi enesehinnang ( lühikirjeldus)
Millistest erialastest teadmistest ja oskustest tundsin puudust?	
Milliseid tööülesandeid täitsin?	
Milliste töövahendite ja seadmetega töötasin?	
Mida kasulikku õppisin?	
Kuidas kasutasin tööaega?	
Kuidas kohanesin töökeskkonnaga?	
Kui iseseisev olin tööülesannete täitmisel?	
Kuidas tulin toime klienditeeninduses?	
Kuidas tulin toime probleemsetes olukordades?	
Kas täitsid praktika ülesanded? Millistes tööülesannetes jäid hätta? Miks?	
Millistest teadmistest ja oskustest jäi puudu?	
Minu vastutustunne tööülesannete täitmisel	
Koostöö juhendajaga	
Asjakohane omaalgatus	
Kolleegide suhtumine minusse	
Kas läheksin sellesse ettevõttesse tööle? Miks? Kui ei, siis miks?	
<b>KOKKUVÕTTEV HINNANG</b>	

Õppija nimi ja õpperühm .....

Allkiri .....

## LISA 7. ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS

Müüja erialal õppetöö läbiviimiseks on koolis järgmised seadmed, vahendid ja ruumid:

- klassiruumid, mis on varustatud tahvli, grafoprojektori, arvuti ja dokumendi kaameraga, kaubanäidistega ( mida laiendame ja uuendame);
- arvutiklass 18 töökohaga ja erialaste arvutiprogrammi NixPos ja Webshop kasutamiseks
- Õmblustöökojad:

kaks õppetöökoda a´30 õpilasele:30 universaalõmblusmasinat, äärestusmasinad, nõöpaugumasin, kuum-niiske töötlemise kohad

- kaasaegne raamatukogu õppekirjanduse, erialaste ajakirjade ja õpikutega arvuti kasutamise võimalusega, interneti kohvik,
- Klienditeenindus ja müügitöö oskuste täiendav omandamine toimub kooli õppekaupluses „Meie“
- koolil on head sportimisvõimalused õpilaste kehalise tegevuse arendamiseks