

Õppekava	MÜÜGIKORRALDAJA ERIALA ÕPPEKAVA MOODULI RAKENDUSKAVA				
Sihtrühm		kutseõpe põhihariduse baasil		kutsekeskharidusõpe	X kutseõpe keskhariduse baasil
Õppevorm		statsionaarne (koolipõhine)		statsionaarne (töökohapõhine)	X mittestatsionaarne
Õppekeel	Eesti keel				
Mooduli number	1				
Mooduli nimetus	KARJÄÄRIPLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED				
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)	
5/ 130	0,6/ 16	0,6/ 16	-	3,75/ 98	
Õpetajad					
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad				
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökemkkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.				
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)				
	Arvestatud				
1. Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis.	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi • annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta • analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta • analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta • koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente, sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast • valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul • koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 				
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi	1. Karjääri planeerimine. 1.1. Enesetundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu). 1.2. Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (kutsestandardid, kutse ja				

<p>praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi</p>	<p>kutseoskused müügikorraldaja eriala näitel. Töömotivatsioon).</p> <p>1.3. Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine (töö otsimine sh praktikakoha leidmine: allikad ja tööinfo otsimine, kandideerimisdokumendid, tööintervjuu).</p> <p>Praktilised ja iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>2. Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratudusest • analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „eriik“ • analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes kaubandusvaldkonnast • võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana • kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist • analüüsib meeskonnatööna ühe kaubandusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandus valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi</p>	<p>2. Majandus ja ettevõtlus.</p> <p>2.1. Mina ja majandus</p> <p>2.2. Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</p> <p>2.3. Pakkumine ja nõudlus</p> <p>2.4. Maksud</p> <p>2.5. Finantsasutused Eestis.</p> <p>2.6. Eesti ja kohalik ettevõtlus</p> <p>2.7. Ettevõtja ja töötaja</p> <p>2.8. Ettevõtluskeskkond</p> <p>Praktilised ja iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>

<p>3. Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis • koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning ekirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 7 tundi praktiline töö: 7 tundi iseseisev töö: 40 tundi kokku: 52 tundi</p>	<p>3. Töötervishoid ja tööohutus. 3.1. Sissejuhatus töökeskkonnaohutuse korraldusse (seadusandlik taust). 3.2. Töökeskkonnaalane töö korraldus. 3.3. Töökeskkonna ohutegurid. 3.4. Töökeskkonnaalane juhendamine. 3.5. Tööõnnetused, käitumine tööõnnetuse korral. 3.6. Tule- ja elektriohutus.</p> <p>4. Töötamise õiguslikud alused. 4.1. Lepingulised suhted töö tegemisel. 4.1.1. Töölepingu pooled ja töölepingu sõlmimine. 4.1.2. Töölepingu muutmine ja tühistamine. 4.1.3. Töötaja ja tööandja õigused ja kohustused. 4.1.4. Töö tasustamine. 4.1.5. Töö- ja puhkeaeg ja puhkused. 4.1.6. Töötaja varaline vastutus. 4.1.7. Töölepingu lõppemine ja töösuhte vaidlustamine.</p> <p>5. Asjaajamine ja dokumendihaldus. 5.1. Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis. 5.2. Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine). 5.3. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine.</p> <p>Praktilised ja iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>4. Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist • analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel

	<ul style="list-style-type: none"> • juhhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel • analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi • lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtud
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi</p>	<p>6. Suhtlemise alused sh meeskonnatöö.</p> <p>6.1. Suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Kommunikatsiooniskeem, seda mõjutavad aspektid. Peamised suhtlemisoskused - selge eneseväljendus, aktiivne kuulamine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides.</p> <p>6.2. Käitumine suhtlemissituatsioonides Positiivse mulje loomine. Konfliktid ja veaolukorrad, nende ennetamine ja juhtimine. Grupp ja meeskond). NB! Vaata lisaks ka moodul Klienditeeninduse korraldamine.</p> <p>6.3. Klienditeenindus (teeninduslik mõttekultuur. Klient ja teenindaja. Kliendikeskse teeninduse põhimõtted. Teeninduseks vajalikud hoiakud ja oskused. Teenindusprotsess. Erinevad teenindussituatsioonid ja nende lahendamine). NB! Vaata lisaks ka moodul Klienditeeninduse korraldamine.</p> <p>Praktilised ja iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
Iseseisev töö moodulis	Iseseisvad tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
sh praktika	Praktika puudub
Õppemeetodid	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng, rühmatöö, praktiline töö/ ülesanne, iseseisev töö, esitlus, ideekaart, eneseanalüüs, ristsõna, ajurünnak, arutelu, paaritöö, juhtumi lahendamine.
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi; • annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta; • analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; • analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta; • koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente, sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast;

	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul; • koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; • analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest; • analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas; • analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele; • analüüsib meeskonnatöona Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas; • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni; • kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „eriik“; • analüüsib meeskonnatöona juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes kaubandusvaldkonnast; • võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana; • kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist; • analüüsib meeskonnatöona ühe kaubandusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda; • analüüsib meeskonnatöona juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele; • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandus valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani; • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; • koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning ekirja, sh allkirjastab digitaalselt; • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega; • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; • analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava; • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel; • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel; • analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi; • lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.
sh hindamismeetodid	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö, iseseisev töö, arutlus, enesehindamine, ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine, suuline esitlus/ettekanne, praktiline töö, analüüs.
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.eas.ee 2. Teeninduse Aabits. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas http://heateenindus.ee/kasiraamat

3. Maksu- ja tolliamet. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.emta.ee
4. Portfooliokursuse ajaveeb. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas <http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvaradtuubid-standardid/>
5. Rahandusministeerium. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.fin.ee
6. Rajaleidja.ee. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.rajaleidja.ee
7. Rekkor, S., Eerik, R., Parm, T., Vainu, A. (2013). Teenindamise kunst: tootlustamine. Vastuvõtude korraldamine. Tallinn: Argo.
8. Suppi, K. (Koost.) (2013). Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Tartu: Atlex.
9. Tööinspeksioon. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.ti.ee
10. Valdkonnaalased õigusaktid

Mooduli number	2			
Mooduli nimetus	KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
29/ 754	2,5/ 65	2,5/ 65	9/ 234	15/ 390
Õpetajad				
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud on karjääri planeerimise ja ettevõtluse moodulist suhtlemisõpetuse teemad.			
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klienditeeninduse korraldamisega kaubandusettevõttes väärtustades meeskonnatööd.			
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)			
	Arvestatud			
1. Mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes.	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab, sh praktilal eesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumitepõhiselt 			

<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 tundi praktiline töö: 9 tundi iseseisev töö: 60 tundi kokku: 78 tundi</p>	<p>Teenindusprotsessi juhtimine</p> <p>1. Teeninduspsühholoogia alused.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Teeninduse filosoofia. 1.2. Teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus. 1.3. Teenindaja isiksus. 1.4. Hoiakud ja väärtushinnangud. 1.5. Taju omaduste kasutamine teeninduses. 1.6. Rollid, rolliootused ja rollikäitumine. 1.7. Mina tasandid ja positiivne mina-pilt. 1.8. Kuulamine ja küsitlemine. 1.9. Suhtlemisvahendid teeninduses. 1.10. Verbaalsed suhtlemisvahendid. 1.11. Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid. 1.12. Hoiakute ja teenindusstiilide vahelised seosed. 1.13. Klientide soovid, vajadused ja ootused. 1.14. Erinevad kliendirühmad (rasked ja erivajadustega kliendid, erineva kultuuritaustaga kliendid). 1.15. Teenindaja kutse-eesitika. 1.16. Kutse-eesitika printsiibid ja normid. 1.17. Hea kaubandustava. 1.18. Teenindusmeeskond. 1.19. Meeskonna mõiste. 1.20. Meeskonna toimimise põhimõtted. 1.21. Eduka meeskonna tunnused. 1.22. Edukas teenindusmeeskond. 1.23. Sise- ja väliskliendi teenindamise vahelised seosed. <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>2. Tagab teenindusprotsessi kliendikeskse juhtimise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • juhib kliendikeskselt, sh praktiliselt, teenindusprotsessi, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid

	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib, sh praktilal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber • lahendab, sh praktilal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 38 tundi praktiline töö: 38 tundi iseseisev töö: 231 tundi praktika: 137 tundi kokku: 444 tundi</p>	<p>2. Teenindus- ja müügiprotsess. 2.1. Positiivne enesehäälestus. 2.2. Teenindus- ja müügiprotsessi etapid. 2.3. Kliendi nõustamine ja vajaduste kaardistamise –„3V“ protsess. 2.4. Hüve ja kasu selgitamine. 2.5. Kliendi vastuväidete käsitlemine. 2.6. Lisamüük. 2.7. Kliendikontakti lõpetamine. 2.8. Teenindusstandardid. 2.9. Teenindusprotsessi korraldamine.</p> <p>3. Müük ja müügitehnikad. 3.1. Müümise olemus ja müügitöö liigitamine. 3.2. Eduka müüja isiksuse tunnused. 3.3. Müügikontakti etapid. 3.4. Nõustav müügivestlus. 3.5. Erinevad müügitehnikad. 3.6. Esitlusmeetodid, kaupade esitlemine. 3.7. Closing müügitehnikad. 3.8. Erinevad müügid. 3.9. Müügitöö tüüpvead. 3.10. Müügi lõpetamine ja müügijärgne teenindus.</p> <p>4. Erialane eesti keel. 4.1. Kirjalik ja suuline suhtlus klientidega (müügikiri, korrektne keel suhtlemisel jne). 4.2. Küsimustiku koostamine, personaalne kirjalik pakkumine. 4.3. Kaubasildid, reklaamikeel. 4.4. Korrektne keel kaubaesitlustel.</p> <p>5. Erialane vene keel.</p>

	<p>5.1. Hääldamine ja tähestik, numbrid, viisakusväljendid, esitlemine ja enesetutvustus, ajaväljendid, teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara, küsimuste ja vastustemoodustamine.</p> <p>6. Erialane inglise keel.</p> <p>6.1. Teenindus- ja müügiprotsessist lähtuv sõnavara.</p> <p>6.2. Kauba tutvustamine ja toote esitus (ametlik/ mitteametlik suhtlemine, positiivse mulje loomine).</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>3. Korraldab kassatoiminguid vastavalt kaubandusettevõtte s kehtestatud nõuetele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib, sh praktilisel kassatöö toimimise järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid • koostab kassaaruanded analüüsides päevaseid raha tulemeid • hindab kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 tundi praktiline töö: 8 tundi iseseisev töö: 47 tundi praktika: 41 tundi kokku: 104 tundi</p>	<p>7. Kassatöö korraldamine.</p> <p>7.1. Kassatöö põhitoimingud</p> <p>7.1.1. Raha käitlemine ja turvanõuded.</p> <p>7.1.2. Aruandlus ja töö tulemuslikkuse hindamine.</p> <p>7.2. Kassaseadmed</p> <p>7.2.1. Kassaprogrammid.</p> <p>7.2.2. Kassaprogrammide kasutamine.</p> <p>7.3. Töötervishoid ja tööohutus</p> <p>7.3.1. Töökohtade tööks ettevalmistamine.</p> <p>7.3.2. Töökohta korrashoid.</p> <p>8. Erialane inglise keel Oma töökohta, töövahendite ja kassatoimingute kirjeldamine, tööohutuse reeglid.</p> <p>9. Erialane vene keel Kassatoimingutega seotud sõnavara omandamine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>

<p>4. Mõistab kliendisuhete juhtimise ja hoidmise olulisust kaubandusettevõtte töös.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib sh praktilal eesti, vene ja inglise keeles meeskonnatöona kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhisel
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 29 tundi prakтика: 26 tundi kokku: 63 tundi</p>	<p>Kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine</p> <p>10. Kliendisuhete juhtimine.</p> <p>10.1. Kliendi rahuolu tagamine. 10.2. Kliendi tagasiside. 10.3. Kliendilojaalsuse olemus, liigidja seda mõjutavad tegurid. 10.4. Kliendisuhete juhtimine ja haldus. 10.5. Teeninduse kvaliteedi hindamine. 10.6. Pikaajalise kliendisuhete hoidmine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja prakтика: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>5. Käsitleb klientide tagasisidet japrobleeme vastavalt õigusaktidele jakaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab kliendikeskselt sh praktilal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 tundi praktiline töö: 5 tundi iseseisev töö: 24 tundi prakтика: 33 tundi kokku: 67 tundi</p>	<p>Kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine</p> <p>11. Probleemide ja pretensioonide lahendamine</p> <p>11.1. Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused. 11.2. Konfliktidega toimetuleku võtted. 11.3. Klientide pretensioonide lahendamise põhimõtted. 11.4. Stress ja läbipõlemine. 11.5. Tööstress.</p> <p>12. Erialane eesti keel Pretensiooni vastuskiri, meeldetuletuskiri jmt.</p> <p>13. Erialane inglise keel Pretensioonide lahendamine suuliselt ja kirjalikult, tagasiside küsimustiku loomine.</p> <p>14. Erialane vene keel</p>

	<p>Teenindamisega seotud probleemse olukorra lahendamine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumitepõhiselt; • juhib kliendikeskselt, sh praktikal, teenindusprotsessi, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid; • planeerib, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi; häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber • lahendab, sh praktikal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; • planeerib, sh praktikal kassatöö toimimise järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid; • analüüsib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles meeskonnatööna kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhiseiselt; • lahendab kliendikeskselt sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte.
Õppemeetodid	loeng, arutelu, raport, SWOT analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, kriitiline juhtum
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selgitab, sh praktikaleesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumite põhiseiselt; • juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi, sh praktikal, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid; • planeerib, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber; • lahendab, sh praktikal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele;

	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib, sh praktikal kassatööd, järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid; • koostab, sh praktikal kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid; • hindab, sh praktikal kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel; • analüüsib, sh praktikal meeskonnatööna kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhisel; • lahendab kliendikeskselt, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgideskaubandusalaseid õigusakte.
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, arutlus, enesehindamine, ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine, suuline esitus/ettekanne, praktiline töö, analüüs.
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bolton, R. (2002). Igapäevaasokused : kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Tallinn: Ühiselu. 2. Hayes. N. (2002). Sotsiaalpsühholoogia. Tallinn: Külim. 3. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev. 4. Jalak, K. (1997). Müügi protsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar. 5. Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo. 6. Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev. 7. Muring, T. (2003). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda. 8. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisõskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Tartu: Greif. 9. Meel, M. (2000). Sissejuhatus äri-eetikasse. Tallinn: Külim. 10. Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak. 11. Mitchell, J. (2004). Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak. 12. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. 13. Saareväli, R. (2011). E-õpiobjekt. Suhtlemisõskused I. http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html 14. Saareväli, R. (2012). E-õpiobjekt. Suhtlemine II. http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/ 15. Saareväli, R. (2013). E-õpiobjekt. Suhtlemine III. http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/ 16. Saareväli, R. (2014). E-õpiobjekt. Suhtlemine IV. http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/ 17. Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada. Tallinn: Äripäev. 18. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. 19. Suhtlemine ja meeskonnatöö. E-õpiobjekt. http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html 20. Zemke, R., Anderson. K. (2003). Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri.

	21. Teenindaja.ee. http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ 22. Teenindaja.ee. http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ 23. Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita. 24. Vadi, M. (2001). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda.			
Mooduli number	3			
Mooduli nimetus	KAUPADE KÄITLEMISE KORRALDAMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
39/ 1014	3,3/ 87	3,3/ 87	12/ 312	20,3/ 528
Õpetajad				
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad			
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemise korraldamisega kaubandusettevõttes.			
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)			
	Arvestatud			
1. Analüüsib kaubavarusid lähtudes müügitulemustest.	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib,sh praktilal müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 tundi praktiline töö: 12 tundi iseseisev töö: 48 tundi praktika: 26 tundi kokku: 98 tundi	1. Kaubavarude analüüsimine ja kaupade tellimine. 1.1. Kaubanduse põhimõisted ja seosed 1.1.1. Kaubanduse areng 1.1.2. Kaubanduse sisu ja vorm 1.1.3. Kaubandust mõjutavad tegurid 1.1.4. Kaubandusseadused ja -teooriad 1.1.5. Kaubandusettevõtte põhitegevused 1.2. Kaubandusalased õigusaktid 1.2.1. Kaubandusõiguse olemus ja areng 1.2.2. Võlaõigusseadus 1.2.3. Kaubandustegevuse seadus 1.2.4. Tarbijakaitse seadus			

	<p>1.2.5. Toiduseadus 1.2.6. Alkoholi- ja tubakaseadus 1.2.7. Reklaamiseadus 1.2.8. Pakendiseadus 1.2.9. Konkurentsiseadus jt. seadused 1.3. Kaubavarude analüüs 1.3.1. Varude olemus ja suurust mõjutavad tegurid 1.3.2. Varude liigid 1.3.3. Käibe kiirust mõjutavad tegurid</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>2. Tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab, sh praktikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • teeb ettepanekuid sh praktikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 tundi praktiline töö: 10 tundi iseseisev töö: 59 tundi praktika: 39 tundi kokku: 118 tundi</p>	<p>2.1. Kaupade tellimine 2.1.1. Kaupade sissetuleku allikad. 2.1.2. Kaupade tellimise erinevad võimalused. 2.1.3. EDI süsteemid kaupade tellimiseks. 2.1.4. Kaupade kodeerimine.</p> <p>3.1. Tarneahel ja logistika 3.1.1. Logistika olemus ja areng. 3.1.2. Tarneahel ja väärtusahel. 3.1.3. Kauba vastuvõtt, dokumentatsioon, reklamatsioon. 3.1.4. Kaupade paigutamine hoiukohale. 3.1.5. Taara ja ohtlike ainete käitlemine.</p> <p>4.1. Müügiprogrammid 4.1.1. Müügitarkvara. 4.1.2. Müügiprogrammid - POS ja veebipõhised programmid.</p>

	<p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>3. Korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesisest töökorraldust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab sh praktikal kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel, lähtudes ettevõtte töökorraldusest • koostab sh praktikal reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles kooskõlas hankelepingute tingimustega • korraldab meeskonnatöona sh praktikal kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamise • kujundab sh praktikal kaupade hinnad, järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda • organiseerib meeskonnatöona sh praktikal pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest • selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi eesti, vene ja inglise keeles
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 55 tundi praktiline töö: 55 tundi iseseisev töö: 333 tundi praktika: 156 tundi kokku: 599 tundi</p>	<p>5. Kaubakäitlemise korraldamine</p> <p>5.1. Kaubagruppide liigitamine, kvaliteet ja märgistus</p> <p>5.1.1. Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted</p> <p>5.1.2. Kaupade kvaliteet</p> <p>5.1.3. Kaupade märgistus</p> <p>5.2. Toidukaubad</p> <p>5.2.1. Toiduainete keemiline koostis.</p> <p>5.2.2. Lisaaained.</p> <p>5.2.3. Toiduainete konserveerimine.</p> <p>5.2.4. Köögiviljad.</p> <p>5.2.5. Maitseained, kastmed, sool.</p> <p>5.2.6. Tera- ja kaunviljad</p> <p>5.2.7. Kala ja kalatooted</p> <p>5.2.8. Liha ja lihatooted</p> <p>5.2.9. Muna</p> <p>5.2.10. Piim ja piimatooted</p> <p>5.2.11. Kohv ja kohvijoogid</p> <p>5.2.12. Tee ja teejoogid</p>

- 5.2.13. Suhkur, suhkruasendajad, mesi
- 5.2.14. Maiustused
- 5.2.15. Joogid
- 5.2.16. Toidurasvad
- 5.2.17. Toidukontsentraadid
- 5.2.18. Uuendtoit
- 5.2.19. Eritoit
- 5.2.20. Lemmikloomatarbed
- 5.2.21. Tubakas

5.3. Tööstuskaubad

- 5.3.1. Paberi- ja bürookaubad
- 5.3.2. Tarbekeemiakaubad
- 5.3.3. Majapidamiskaubad
- 5.3.4. Elektriakaubad
- 5.3.5. Mänguasjad
- 5.3.6. Kosmeetikakaubad
- 5.3.7. Parfüümikaubad
- 5.3.8. Tekstiilkaubad
- 5.3.9. Rõivakaubad
- 5.3.10. Nahast tooted
- 5.3.11. Aksessuaarid
- 5.3.12. Jalatsikaubad

5.4. Kaupade vastuvõtmine ja müügiks ettevalmistamine

- 5.4.1. Kaupade vastuvõtmine
- 5.4.2. Kaupade ladustamine
- 5.4.3. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine
- 5.4.4. Hindade kujundamine
- 5.4.5. Kaupade turvamine
- 5.4.6. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine

Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika:

Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.

<p>4. Korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab ja kujundab meeskonnatööna, sh praktikal kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid • organiseerib meeskonnatööna, sh praktikal kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärgi
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 11 tundi praktiline töö: 11 tundi iseseisev töö: 68 tundi praktika: 92 tundi kokku: 182 tundi</p>	<p>6. Kaupade väljapanekute korraldamine 6.1. Kaupade väljapanekute meetodid 6.2. Väljapanekute planeerimine, planogrammid 6.3. Väljapanekute kujundamine</p> <p>7. Erialane eesti keel Korrektne keel kaubasiltidel. Reklaamikeel.</p> <p>8. Erialane vene keel</p> <p>9. Erialane inglise keel</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>sh praktika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib, sh praktikal müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • koostab, sh praktikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • teeb ettepanekuid sh praktikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte • korraldab sh praktikal kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel, lähtudes ettevõtte töökorraldusest • koostab sh praktikal reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles kooskõlas hankelepingute tingimustega • korraldab meeskonnatööna sh praktikal kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamise • kujundab sh praktikal kaupade hinnad, järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda • organiseerib meeskonnatööna sh praktikal pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires • korraldab ja kujundab meeskonnatööna, sh praktikal kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid

	<ul style="list-style-type: none"> organiseerib meeskonnatööna, sh praktikal kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärgi
Õppemeetodid	Kõitev loeng, projektõpe, juhtumianalüüs, arutelu, raport, SWOT analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, kriitiline juhtum
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> analüüsib, sh praktikal müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale koostab, sh praktikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale teeb ettepanekuid sh praktikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte korraldab sh praktikal kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel, lähtudes ettevõtte töökorraldusest koostab sh praktikal reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles kooskõlas hankelepingute tingimustega korraldab meeskonnatööna sh praktikal kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamise kujundab sh praktikal kaupade hinnad, järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda organiseerib meeskonnatööna sh praktikal pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi eesti, vene ja inglise keeles korraldab ja kujundab meeskonnatööna, sh praktikal kaupade väljapanekuid vastavalt juhiste, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid organiseerib meeskonnatööna, sh praktikal kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärgi
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, arutlus, enesehindamine, ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine, suuline esitlus/ettekanne, praktiline töö, analüüs, kompleksülesanne.
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> Eesti Kaupmeeste Liit. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas http://www.kaupmeesteliit.ee Eesti Tarbijakaitse Liit. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas http://www.tarbijakaitse.ee/

3. Ennu, O. Kaupluste liigitus ja iseloomustamine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas <http://kool.kassasysteem.ee/igt/>
4. Kaubandus.ee. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas <http://www.kaubandus.ee>
5. Kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid. <http://www.riigiteataja.ee>
6. Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.
7. Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo.
8. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane toidukaupade õpik. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_õpik.pdf
9. Kikas, H., Koger, E. (2004). Toidukaubad. Tallinn: Ilo.
10. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri.
11. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool.
12. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove.
13. Sihtasutus Kutsekoda. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas <http://www.kutsekoda.ee>
14. Sõõru, E. Kaubanduse olemus ja areng. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas <http://users.khk.ee/maarja.kask/kaubandus/index.html>
15. Sõõru, E. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/
16. Tonndorf, H., G. (2005). Professionaalne varustamine jaekaubanduses. Tallinn: Külüm.
17. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külüm.
18. Tulvi, A. (2013). Logistika õpik kutsekoolidele. Tallinn: Innove.
19. Tulvi, A. Proos, A. Laondus ja logistika.
20. Veterinaar- ja Toiduamet. Kasutamise kuupäev 01.09.2014. a, allikas <http://www.vet.agri.ee/?op=body&id=680>

Mooduli number	4			
Mooduli nimetus	MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
15/ 390	1,2/ 32	1,2/ 32	5/ 130	7,6/ 197
Õpetajad				

Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime müügitöö korraldamisega kaubandusettevõttes.
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)
	Arvestatud
1. Mõistab müügitöö korraldamise olulisust kaubandusettevõttes. 2. Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel.	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt • analüüsib müügitulemusi sh praktikal, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks • inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 tundi praktiline töö: 16 tundi iseseisev töö: 98 tundi prakтика: 65 tundi kokku: 195 tundi	<p>1. Majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine</p> <p>1.1. Kaubandusettevõtte põhitegevus ja kaubakäibe protsess.</p> <p>1.2. Majanduslikud arvutused</p> <p>1.2.1. Mõõõtühikud, ümardamine, teisendamine, protsentarvutused, intressi arvutamine.</p> <p>1.2.2. Hindade kujundamine.</p> <p>1.3. Arvestus ja aruandlus</p> <p>1.3.1. Aruandluse vormid, aruandluse valem, dokumentatsioon.</p> <p>1.3.2. Arve koostamine.</p> <p>1.4. Majandusarvestus</p> <p>1.4.1. Majandusarvestuse liigid</p> <p>1.4.2. Raamatupidamiskohustus</p> <p>1.4.3. Kontod ja kahekordne kirjendamine</p> <p>1.4.4. Finantsaruanded</p> <p>1.5. Kaubandusettevõtte majandustegevuse analüüs</p> <p>1.5.1. Kaubandusettevõtte majandustegevuse näitajad</p> <p>1.5.2. Kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajad ja nende arvutamine</p> <p>1.5.3. Finantsanalüüsi põhimõtted</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja prakтика: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>

<p>3. Mõistab kaubandusettevõtte efektiivse turundustegevuse ja majandustulemuste vahelisi seoseid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke • teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke • korraldab meeskonnatööna, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 tundi praktiline töö: 16 tundi iseseisev töö: 98 tundi praktika: 65 tundi kokku: 195 tundi</p>	<p>2. Turundamine kaubandusettevõttes</p> <p>2.1. Turunduse alused</p> <p>2.1.1. Turunduse olemus ja roll.</p> <p>2.1.2. Turunduskeskkond.</p> <p>2.1.3. Toode ja kaubamärk.</p> <p>2.1.4. Tarbijakäitumine.</p> <p>2.1.5. Turu- uuringud.</p> <p>2.1.6. Segmenteerimine ja positsioneerimine.</p> <p>2.2. Kaubandusturundus</p> <p>2.2.1. Kaubandusturunduse olemus.</p> <p>2.2.2. Kaubandusturunduse meetmestik.</p> <p>2.2.3. Konkurents kaubanduses.</p> <p>2.2.4. Müügitoetuspoliitika.</p> <p>2.2.5. Turundustegevus kaubandusettevõttes (sortimendi- ja hinnapoliitika, kaubavarude juhtimine, väärtusahel).</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>sh praktika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt • analüüsib müügitulemusi sh praktikal, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks • inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires • organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke • teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke

	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab meeskonnatööna, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile
Õppemeetodid	loeng, diskussioon, üksikjuhtumi uurimine, meeskonnatöö, probleemi lahendamine, ajurünnak, praktiline töö, SWOT-analüüs, seminar, iseseisev töö
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt • analüüsib müügitulemusi sh praktikal, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks • inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires • organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke • teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke • korraldab meeskonnatööna, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, arutus, enesehindamine, ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine, suuline esitlus/ettekanne, praktiline töö, analüüs, kompleksülesanne.
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bachmann, T. (2009). Reklaamipsühholoogia. Tallinn: Ilo. 2. Jaansoo, A. (2012). Turunduse alused I. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Turundus%20I.pdf 3. Kuusik, A. (2010). Teadlik turundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 4. Koppel, M. Positsioneerimine. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/positsioneerimine/ 5. Peterson, M. (2000). Finantsanalüüs: finantsjuhtimine, kapitaliturud ja intressimäärad, finantsaruanded, finantssuhtarvud. Tallinn: Külim. 6. Pöder, L. Kaubavarude juhtimine. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://kaubavarudejuhtimine.edicypages.com/et 7. Pöder, L. Kaupluse majandusliku efektiivsuse näitajad. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.pkpk.ee/oo/efektiivsus/ 8. Sepp, J. (1995). Kaubandusturundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

	<p>9. Tsajrov, R. (2007). Varude arvestus. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/R.%20Tsarjovi%20raamatupidamise%20%F5piobjektid%202/varude%20arvestus/index.html</p> <p>10. Varade ja varude inventuuri läbiviimine. (s.a). Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.siseaudiitor.ee/varade-ja-varude-inventuuri-labiviimine/</p> <p>11. Vihalem, A. (2008). Turunduse alused. Tallinn: Külim.</p>			
Mooduli number	5			
Mooduli nimetus	JUHENDAMINE JA JUHTIMINE			
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh praktika (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
14/ 364	1,2/ 31	1,2/ 31	4/ 104	7,6/ 198
Õpetajad				
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on moodul Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused			
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personali juhendamise, eestvedamise ja igapäevatöö korraldamisega kaubandusettevõttes.			
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)			
	Arvestatud			
1. Mõistab organisatsioonikäitumise mõju ettevõtte igapäevase töö korraldamisel. 2. Juhendab personali ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest.	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele • juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal • selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal 			
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 17 tundi	<p>1. Personali juhendamine ja igapäevase töö korraldamine</p> <p>1.1. Organisatsioonikäitumine</p> <p>1.1.1. Organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted.</p> <p>1.1.2. Organisatsiooni eesmärgid ja põhiväärtused.</p>			

<p>praktiline töö: 17 tundi iseseisev töö: 109 tundi praktika: 65 tundi kokku: 208 tundi</p>	<p>1.1.3. Organisatsioonikultuur. 1.1.4. Inimene, grupp organisatsioon. 1.1.5. Motivatsiooni - ja töörahulolu teooriad. 1.2. Personalijuhtimine 1.2.1. Personalijuhtimise olemus ja valdkonnad. 1.2.2. Ametikohtade hindamine ja analüüs 1.2.3. Personali planeerimine, värbamine ja valik 1.2.4. Personali hindamine, arendamine ja hoidmine 1.2.5. Personali juhendamine ja mentorlus 1.2.6. Personalidokumentide haldamine 1.2.7. Tööõigus (töölepingud, ametijuhendid) 2. Erialane vene keel 3. Erialane inglise keel 4. Arvutiõpetus (personalihaldustarkvara)</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>3. Tagab kaubandusettevõtte eesmärkide saavutamise lähtudes organisatsiooni juhtimise põhimõtetest.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktilikal • analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel • innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktilikal
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teooria: 14 tundi praktiline töö: 14 tundi iseseisev töö: 89 tundi praktika: 39 tundi kokku: 156 tundi</p>	<p>5. Juhtimine ja eestvedamine 5.1. Ärieetika 5.2. Juhtimise alused 5.2.1. Juhtimise areng (juhtimisteooriad). 5.2.2. Juhi funktsioonid ja rollid. 5.2.3. Juhtimisfunktsioonid (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll). 5.2.4. Meeskonnaliikmete rollid. 5.2.5. Muudatuste juhtimine. 5.2.6. Riskijuhtimine.</p>

	<p>Praktilised, iseseisvad tööd ja praktika: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	<ul style="list-style-type: none"> • juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal • selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal • kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal • innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal
Õppemeetodid	loeng, diskussioon, üksikjuhtumi uurimine, meeskonnatöö, probleemi lahendamine, ajurünnak, praktiline töö, SWOT-analüüs, seminar, iseseisev töö
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele • juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal • selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal • kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal • analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel • innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, arutus, enesehindamine, ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine, suuline esitus/ettekanne, praktiline töö, analüüs, kompleksülesanne.
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alas, R. (2002). Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Tallinn: Külim. 2. Alas, R. (2005). Personalijuhtimise käsiraamat. Tallinn. Külim. 3. Alas, R. (2008). Juhtimise alused. (5. trükk). Tallinn: Külim. 4. Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. 5. Drucker, P. (2003). Juhtimise väljakutsed 21. sajandiks. Tallinn: Pegasus. 6. Meeskonna juhtimine. (2010). HarvardBusiness Taskumentor Tallinn: Äripäev. 7. Mikiver, K. (2010). Tuttav tundmatu personalijuhtimine. Tallinn: AS Äripäev. 8. Morgan G. (2008). Organisatsiooni metafoorid. Tallinn: Eesti Päevaleht.

9. Mägi, J. (s.a) Organisatsioon ja juhtimine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas:
<http://web.ametikool.ee/jane/okj/?Avaleht>
10. Personalijuhtimise Käsiraamat. (2012). Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing.
11. Siimon, A., Türk, K. (2003). Juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
12. Tõnismäe, E., Gern, H. (2006). Mentorlus – jagatud areng. Tallinn: Kirjastus Äripäev.
13. Türk, K. (2005). Inimressursi juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
14. Virovere, A, Alas, R., Liigand, J. (2008) Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Külim

Õppekava „Müügikorraldaja“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Mooduli number	6		
Mooduli nimetus	ERIALANE SOOME KEEL		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/ 78	0.27/ 7 0,35/ 9	0,5/ 13 0,35/ 9	1,5/ 39 2,3/ 60
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles tasemel A2.		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhiväljavara • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles • kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 10 kokku: 16	<p>Hääldamine, põhireeglid ja tähestik. Numbrid, viisakusväljendid, küsimuste moodustamine. Esitlemine, endatutvustus. Ajaväljendid. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine) Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindusvald-konnaga seotud näited.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhiste õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>		
2. Selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles .	<ul style="list-style-type: none"> • alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja kasutades lause põhimalle ning meeldejäetud fraase • esitab teenindusprotsessis kliendile lihtsaid küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 		

Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 24 tundi	3. Soomekeelne kõnetikett Ülevaade Soome üldisest teeninduskultuurist. Viisakusväljendite kasutamine teenindussituatsioonides. Toidukaupade nimetused soome keeles kaubagruppide kaupa. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
3. Kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus.	<ul style="list-style-type: none"> vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 24 tundi	Tööstuskaupade nimetused soome keeles kaubagruppide kaupa. Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles. Teenindusprotsessist lähtuvate küsimuste ja vastuste moodustamine. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
4. Arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.	<ul style="list-style-type: none"> nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles lõpetab positiivselt kliendikontakti lihtsas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 10 tundi kokku: 14 tundi	Arveldamisega seotud sõnavara (arvsõnad, makseviisi, rahaühikud). Kliendikontakti lõpetamine (viisakusväljendid). Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Harjutused, paaritöö, rollimäng, suuline esitus, probleemsituatsioonide lahendamine, lugemisülesanded.

Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles • kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid • alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja kasutades lause põhimalle ning meeldejäetud fraase • esitab teenindusprotsessis kliendile lihtsaid küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid • tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid • nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles • lõpetab positiivselt kliendikontakti lihtsas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
sh hindamismeetodid	Ülesanne/harjutus, probleemsituatsiooni lahendamine
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). Hyvinmenee!: Suomeaikuksille. Helsinki: Otava. 2. Kenttälä, M. (2011). Kieli käyttöön: suomenkielenalkeisoppikirja. Helsinki: Gaudeamus. 3. Kuusk, M. (2013). Suomiselväksi: soome keele õpik. Tallinn: Pakett. 4. Sark, K. (2009). Hyvä - parempi - paras: soome keele õppekomplekt algajaile. Tallinn: Iduleht.

Mooduli number	7		
Mooduli nimetus	UURIMISTÖÖ METOODIKA		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
4/ 104	0,3/ 8 0,4/ 10	0,5/ 13 0,6/ 16	1,5/ 39 3/ 78
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on moodul Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime empiiriliste uurimuste läbiviimisega, kasutades sobivaid uurimismeetodeid		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		

	Arvestatud
1. Sõnastab uurimistöö eesmärgi ja ülesanded lähtuvalt uurimisteemast ja –probleemist.	<ul style="list-style-type: none"> • pakub välja erialase uurimisteema ja põhjendab uurimisprobleemi aktuaalsust • põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides)</p> <p>Jaotus tundides:</p> <p>teoreetiline töö: 3 tundi</p> <p>praktiline töö: 4 tundi</p> <p>iseseisev töö: 19 tundi</p> <p>kokku: 26 tundi</p>	<p>Uurimistöö olemus.</p> <p>Uurimistöö eesmärgid ja tunnused.</p> <p>Uurimisküsimus ja hüpotees.</p> <p>Kvantitatiivne ja kvalitatiivne uurimus.</p> <p>Mõistete defineerimine.</p> <p>Arvuti roll uurimistöös.</p> <p>Töö infoallikatega.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p> <p>Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
2. Valib meetodika lähtuvalt uurimistöö probleemist ja eesmärgist.	<ul style="list-style-type: none"> • pakub välja sobivaid andmekogumise- ja andmeanalüüsi meetodeid vastavalt valitud meetodikale
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides)</p> <p>Jaotus tundides:</p> <p>teoreetiline töö: 3 tundi</p> <p>praktiline töö: 4 tundi</p> <p>iseseisev töö: 19 tundi</p> <p>kokku: 26 tundi</p>	<p>Andmekogumise ja andmeanalüüsi meetodid.</p> <p>Meetodite liigid ja valik.</p> <p>Valmisandmestikud (ametlik statistika, statistilised andmebaasid, arhiivimaterjalid, uurijate varasemad materjalid, muud dokumendikogud).</p> <p>Andmekogumismeetodid (vaatlus, eksperiment, mõõtmine, intervjuu, ankeetküsitlus, päevikumeetod, hinnanguskaala jne). Andmetöötlusmeetodid (keskmiste arvutamine, korrelatsioon jne).</p> <p>Analüüsimetodid (võrdlemine, reastamine, analüüs, süntees, üldistamine).</p> <p>Materjali (faktide) kogumine ja analüüs.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p> <p>Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>

3. Koostab uurimistöö kava järgides uurimistööle esitatavaid nõudeid.	<ul style="list-style-type: none"> koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi	<p>Uurimistöö struktuur. Kirjalike tööde vormistamine, sh tabelite ja jooniste kasutamine, siseviited, pealdised, indeksid, viitamine, tsiteerimine ja parafraseerimine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
4. Viib läbi uurimuse vastavalt uurimistöö kavale.	<ul style="list-style-type: none"> koostab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi	<p>Uurimistöö struktuur. Tabelid ja joonised (kasutamisalad, vormistamisnõuded). Keel ja stiil (Akadeemiline kirjastiil. Loetavus ja mõistetavus. Terviklikkus ja sidusus. Lauseehitus ja sõnavalik. Objektiivsus. Ajavormid. Loetelud. Lühendite ja numbrite kasutamine tekstis. Õigekeel).</p> <p>Viitamine ja vormistamine (Tsitaat ja refereering. Tekstisisene viitamine. Joonealune viitamine. Allikaloend (artikkel, raamat, õigusaktid, arhiivimaterjalid, elektroonilised allikad, dokumendid ilma isikuandmeteta jne). Kaitsmine. Kaitsmise sisu ja ülesehitus. Avalik esinemine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine, uurimustöö, ettekanne/esitlus
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid,	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:

kokkuvõtva hinde kujunemine)	<ul style="list-style-type: none"> • pakub välja erialase uurimisteema ja põhjendab uurimisprobleemi aktuaalsust • põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist • pakub välja sobivaid andmekogumise- ja andmeanalüüsi meetodeid vastavalt valitud meetodikale • koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid • koostab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid • esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bachmann, T. (2004). Teaduspraktika tahud ja toed. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 2. Bryman, A., & Bell, E. (2003). BusinessResearchMethods. Oxford: Oxford University Press. 3. Ehala, M. (2000). Kirjutamise kunst. Tallinn: Kännimees. 4. Ghauri, P., & Gronhaug, K. (2004). Äriuuringute meetodid. Praktilisi näpunäiteid. Tallinn: Külim. 5. Hall, R., & Hsien-Yao, S. (2006). QuantitativeResearchApproach. Encyclopedia of Industrial and OrganizationalPsychology. SAGE Publications. 6. Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina. 7. Kalle, E., & Aarma, A. (2003). Teadustöö olemus. Tallinn: TTÜ. 8. Laherand, M-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk. 9. Lancaster, G. (2005). Researchmethods in management. A conciseintroductionto research in management and businessconsultancy. Oxford: ButterworthHeinemann. 10. Locke, K. (2006). QualitativeResearchApproach. Encyclopedia of Industrial and OrganizationalPsychology. SAGE Publications. 11. Quinlan, C. (2011). BusinessResearchMethods. Hampshire: CengageLearning EMEA. 12. Tooding, L.-M. (2007). Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Mooduli number	8		
Mooduli nimetus	MAJANDUSÖKONOOMIKA		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
4/ 104	0,3/ 8 0,5/ 13	0,5/ 13	1,5/ 39 3/ 78
Õpetajad			

Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on moodul Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaasaegsete majandusprobleemide lahendamise kasutades majanduslikku loogikat
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)
	Arvestatud
1. Mõistab kaasaegsete majandusprobleemide ja majandusteooriate vahelisi seoseid ning riigi rolli majanduses .	<ul style="list-style-type: none"> • eristab majandusalaseid põhimõisteid, turumajanduse toimemehhanisme ja seaduspärasusi, majanduses toimivaid protsesse ja nende tekkepõhjusti • selgitab nõudluse ja pakkumise mõjureid ja analüüsib nende mõju turuhinna kujunemisele • hindab seoseid kaasaegsete majandusprobleemide ja majandusteooriate vahel, kasutades probleemide lahendamisel majanduslikku loogikat
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 tundi praktiline töö: 5 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 30 tundi	<p>1. Majandusteooria, mikro- ja makroökoonoomika põhimõisted</p> <p>1.1. Majandusteaduse ajalooline ülevaade.</p> <p>1.2. Mikro-makroökoonoomika, definitsioonid, olemus.</p> <p>1.3. Majandusanalüüsi vahendid ja meetodid.</p> <p>1.4. Turg ja majandus, turu olemus.</p> <p>1.5. Tootmisvõimalused, tootmisvõimaluste kõver.</p> <p>1.6. Tulu ringkäigu mudel .</p> <p>1.7. Vaba ettevõtluse alused .</p> <p>2. Riigi roll majanduses</p> <p>2.1. Valitsuse reguleeriv roll majanduses.</p> <p>2.2. Välismõjud.</p> <p>2.3. Turuhäired.</p> <p>2.4. Ebavõrdsus .</p> <p>3. Nõudlus ja pakkumine</p> <p>3.1. Turg kui institutsioon, turu puudulikkus.</p> <p>3.2. Turu konkurentsivormid (struktuurid).</p> <p>3.3. Nõudlust ja pakkumist mõjutavad tegurid.</p> <p>3.4. Nõudluse ja pakkumise hinnaelastsus ja mõjutegurid.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhiste õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>

<p>2. Mõistab majandusressursside ja hüvisteturu vahelisi seoseid ja iseärasusi.</p> <p>3. Mõistab majanduse globaliseerumist ja Eesti integratsiooni vajalikkust Euroopa majandusruumi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab meeskonnatööna Euroopa Liidu institutsioone ja selgitab kuidas on reguleeritud erinevate valdkondade poliitikad • analüüsib meeskonnatööna Eesti majanduse ja majanduspoliitika arengusuundi maailmamajanduse kontekstis
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 tundi praktiline töö: 8 tundi iseseisev töö: 58 tundi kokku: 74 tundi</p>	<p>4. Majanduse regionaalne areng ja globaliseerumine</p> <p>4.1.Majandusregiooni kujunemine. 4.2.Majanduse regionaalne areng. 4.3.Majanduse globaliseerumine. 4.4.Majanduse sektoriaalne paigutus. 4.5.Riigi majanduse jätkusuutlik areng. 4.6.Majanduskasvu allikad.</p> <p>5. Väliskaubandus.</p> <p>5.1.Väliskaubanduse ajalooline areng. 5.2.Arengusuunad 21.sajandil- internatsionaliseerimine, globaliseerumine.</p> <p>6. Rahvusvaheline turundus</p> <p>6.1.Rahvusvahelise turunduse olemus. 6.2.Rahvusvahelise turunduse keskkond - majanduslik, poliitiline, seadusandlik ja kultuuriline. 6.3.Rahvusvaheline ärikultuur. 6.4.Väliturule sisenemise meetodid (eksport, lepingulised meetodid, investeerimine).</p> <p>7. Euroopa Liit</p> <p>7.1.Eesti integratsioon Euroopa majandusruumi. 7.2.Euroopa Liidu institutsioonid (Parlament, Nõukogu, erinevad komisjonid jne) Erinevad poliitikad Euroopa Liidus. 7.3.Ühtsed poliitikad Euroopa Liidus, nagu välispoliitika, sotsiaalpoliitika, regionaalpoliitika, põllumajanduspoliitika, rahanduspoliitika jne. 7.4.Euroopa Liidu toetusfondid.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p>

	Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine, uurimustöö, ettekanne/esitlus
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> eristab majandusalaseid põhimõisteid, turumajanduse toimetehhanisme ja seaduspärasusi, majanduses toimivaid protsesse ja nende tekkepõhjusi selgitab nõudluse ja pakkumise mõjureid ja analüüsib nende mõju turuhinna kujunemisele hindab seoseid kaasaegsete majandusprobleemide ja majandusteooriate vahel, kasutades probleemide lahendamisel majanduslikku loogikat tutvustab meeskonnatööna Euroopa Liidu institutsioone ja selgitab kuidas on reguleeritud erinevate valdkondade poliitikad analüüsib meeskonnatööna Eesti majanduse ja majanduspoliitika arengusuundi maailmamajanduse kontekstis
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> Arhipov, V., Kodu, K., Org, A., Viilup, L. (2004). Majandusõpetuse alused II: harjutused ja ülesanded. Tallinn: Elukestva Õppe Arendamise Sihtasutus Innove: Eesti Ärikoolitusprogramm, 2004. Arrak, A. (2012). Majanduse ABC. Tallinn: Avatar. Arrak, A., jt. (s.a). Majanduse ABC. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.avatar.ee/majanduseabc/ Arrak, A., Eamets, R., Parts, E., jt. (2008). Eesti majandus - lõimumine Euroopa ja globaalses kontekstis. Tartu: Avatar Holding Brown, W. S. (1997). Makroökoonoomika baasteooria. Tallinn: Külim. Eamets, R., Kaasa, A., Kaldaru, H., jt. (2005). Sissejuhatus majandusteooriasse. Tartu: Tartu Ülikool Eamets, R., Kaseniit, A., Kodu, K., Org, A., Raal, R. (2003). Majandusõpetuse alused I: harjutused ja ülesanded. Tallinn: SA Eesti Kutsehariduse Reform. Tallinn: 2003. Homann, K., Suchanek, K. (2005). Sissejuhatus majandusteadusesse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. Kerem, K., Raju, O., & Randveer, M. (1998). Mikroökoonoomika: õpik. Tallinn: Tea. Kerem, K., Randveer, M. (2007). Mikro- ja makroökoonoomika põhikursus. 5. trükk. Tallinn: Külim. Kilvits, K. (2006). Majanduspoliitika. 4. trükk. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.

12. Kuldsaar, M. (2012). Majandusõpetus. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas
<http://www.syg.edu.ee/oppematerjalid/majandus/>
 13. Org, A., & Sults, M. (2001). Mikroökonomika harjutuste ja ülesannete kogu. Tallinn: Külim.
 14. Parts, E. (2000). Areguökonomika. Tartu: Tartu Ülikool, majandusteaduskond, rahvamajanduse instituut.
 15. Randveer, M. (2006). Mikroökonomika ülesannete ja harjutuste kogu. Tallinn: Külim.

Mooduli number	9		
Mooduli nimetus	AVALIK ESINEMINE JA ÄRIKLIENDI TEENINDAMINE		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/ 78	0,3/ 8 0,35/ 9	0,5/ 13 0,35/ 9	1,5/ 39 2,3/ 60
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	<ul style="list-style-type: none"> • läbitud on moodul Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused • läbitud on moodul Klienditeenindamise korraldamine 		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb iseseisvalt toime avalikel esinemistel ja teenindab kliendikeskselt äriklienti		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Esineb järgides avaliku esinemise põhimõtteid ja head tava.	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib avaliku esinemise iseseisvalt vastavalt etteantud juhendile, arvestades ettevõtte töökorraldust 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 tundi praktiline töö: 5 tundi iseseisev töö: 30 tundi kokku: 39 tundi	1. Avalik esinemine 1.1. Avaliku esinemise mõiste. 1.2. Avaliku esinemise etapid. 1.3. Kõnede liigid. 1.4. Esinemiseks ettevalmistumine ja esinemine. 1.5. Veenmine ja argumenteerimine. 1.6. Publiku kaardistamine, analüüs ja tagasiside. 1.7. Avalikul esinemisel ja ärikliendiga suhtlemisel probleemsituatsioonidega toimetulek ja eneseanalüüs		

	<p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
2. Mõistab ärikliendisuhete juhtimise ja hoidmise olulisust ettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib ärikliendi teenindamise protsessi, kasutades erinevaid läbirääkimise-, nõustamise- ja müügitehnikaid • osaleb dialoogis läbirääkimistel ärikliendiga rollimängus ning analüüsib enda läbirääkimisoskusi tagasiside alusel
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 30 tundi kokku: 39 tundi</p>	<p>2. Ärikliendi teenindamine 2.1. Ärikliendi mõiste. 2.2. Ärikliendi teenindamise lähtealused. 2.2.1. Äriklientide leidmine ja segmenteerimine. 2.2.2. Ärikliendi nõustamine. 2.2.3. Läbirääkimised. 2.2.4. Ettevalmistus läbirääkimisteks. 2.2.5. Läbirääkimiste algoritm. 2.2.6. Erinevad läbirääkimiste stiilid. 2.3. Ärisuhtluse tulemuslikkuse analüüs.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine, uurimustöö, ettekanne/esitlus
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planeerib avaliku esinemise iseseisvalt vastavalt etteantud juhendile, arvestades ettevõtte töökorraldust • analüüsib ärikliendi teenindamise protsessi, kasutades erinevaid läbirääkimise-, nõustamise- ja müügitehnikaid • osaleb dialoogis läbirääkimistel ärikliendiga rollimängus ning analüüsib enda läbirääkimisoskusi tagasiside alusel
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	1. Bolton, R. (2014). Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja: Väike Vanker.

2. Borg, J. (2009). Veenmine: inimeste mõjutamise kunst. Tallinn: Tänapäev.
3. Carnegie, D. (2000). Suurepäraseks kõnelejaks kiiresti ja lihtsalt. Tallinn: Ilo.
4. Hea klienditeeninduse abc: kokkuvõttev test. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc>
5. Israel, S. (Koost). (2011). Küsi, kuula, peegelda: väärtuspõhise müügi väljakutsed. Harjumaa: Äripäev.
6. Kuidas Amazon oma klientidega suhtleb? Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/>
7. Kuidas jõuda suurepärase teeninduseni? Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.teenindaja.ee/teenindus-ja-personalijuhile/kuidas-joudasuureparase-teeninduseni/>
8. Kushner, M. (2000). Avalik esinemine: käsiraamat. Tallinn: Koge.
9. Malmberg, K. (2005). Tahte tekijad: kuidas luua motiveerivat töökeskkonda. Tallinn: Äripäeva Kirjastus.
10. Muring, T. (1997). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus
11. McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2007). Suhtlemisoscused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Tartu: Väike Vanker.
12. Meel, M. (2003). Sissejuhatus ärietikasse. Tallinn: Külim.
13. Nüberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus.
14. Prits, M. (2002). Olge sõna peremees: avaliku esinemise käsiraamat. Tartu: Atlex.
15. Pöder, L. (2013). Teenindus- ja müügirotsess. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.pkpk.ee/oo/teenindus/teenindusstandard.html>
16. Pöder, L. (2013). Teenindusstandard. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.pkpk.ee/oo/teenindus/teenindusstandard.html>
17. Ready, R., & Burton, K. (2010). Neurolingvistiline programmeerimine võhikutele. Tallinn: Ersen.
18. Saareväli, R. (2011). Suhtlemisoscused I. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html>
19. Saareväli, R. (2012). Suhtlemine II. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/>
20. Saareväli, R. (2013). Suhtlemine III. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/>
21. Saareväli, R. (2014). Suhtlemine IV. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/>
22. Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: kuidas tööl edu saavutada. Tallinn: Äripäev.
23. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev.

24. Suhtlemine ja meeskonnatöö. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html>
25. Tooman, H., & Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele: turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. Tallinn: Avita.
26. Trompenaars, F., Woolliams, P. (2005). Äri ja erinevad kultuurid. Tallinn: Fontes.
27. Unt, I. (2002). Maailma äri ja kultuuri käsiraamat, I, II, III. Tallinn: Tea.
28. Vadi, M. (2002). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
29. Krips, H (2010) "Kõne koostamise õpik", Tartu
30. Aedma, K (2011) "Avalik esinemine. Kuidas osalejaid kaasata", Kvaliteetse Õppe Keskus

Mooduli number	10		
Mooduli nimetus	KATEGOORIAJUHTIMINE		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/ 78	0,3/ 8 0,3/ 7	0,5/ 13 0,4/ 12	1,5/ 39 2,3/ 59
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	<ul style="list-style-type: none"> läbitud on moodul Kaupade käitlemise korraldamine 		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane on suuteline rakendada kategooria juhtimise üldisi põhimõtteid kaupade müügi korraldamisel		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Määratleb kategooriate hetkeseisu turusituatsioonist ning kategooria juhtimise põhimõtetest lähtuvalt.	<ul style="list-style-type: none"> koostab rühmatööna kaubakategooria tulemuskaardi turusituatsioonihindamiseks järgides kategooria juhtimise põhimõtteid ja kasutades erialaseid mõisteid 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides:	1. Kategooria juhtimise kujunemine ja areng 1.1.Kategooria juhtimise kujunemine. 1.2.Kategooria juhtimise teoreetilised alused.		

teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 16 tundi kokku: 22 tundi	Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
2. Mõistab kategooria juhtimise protsessi etapilisust ja selle sisu teoreetilistele lähtekohtadele tuginedes	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib kategooria juhtimise protsessi käsitledes strateegiat, taktikat, kavandamist ja ellurakendamist ning seostades neid erinevate kategooriatega
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 16 tundi kokku: 22 tundi	2. Kategooria juhtimise protsess 2.1.Kategooria juhtimise erinevad protsessid. 2.2.Kategooria juhtimise 8-etapiline protsess. 2.2.1. Kategooria määratlus 2.2.2. Kategooria roll 2.2.3. Kategooria hindamine 2.2.4. Kategooria tulemuskaart 2.2.5. Kategooria juhtimise strateegia 2.2.6. Kategooria juhtimise taktika 2.2.7. Kategooria kavandamine ja elluviimine 2.2.8. Kategooria ülevaatamine/seire Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
3. Teeb kategooria juhtimise alaseid otsuseid teoreetilistele lähtekohtadele ja meetoditele tuginedes	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib kaubaartiklite olulisust kategooria (segmendi) sortimendis kategooria juhtimise mõõdikute alusel hinnates mõõdikute tulemusi • iseloomustab kategooria juhtimise alaseid otsuseid tuginedes teoreetilistele lähtekohtadele ja mõõdikute arvutustulemustele
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides:	3. Kategooria juhtimine ja kliendisuhete juhtimine 3.1.Kategooria juhtimise erinevad protsessid. 3.2.Kliendilojaalsus: mõiste ja määratlus, lojaalse kliendi tähtsus.

teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 27 tundi kokku: 34 tundi	3.3.Kategooria juhtimine ja kliendi lojaalsuse saavutamine 4. Kategooria juhtimise mõõdikud 4.1.Juurdehindlus ja allahindlus. 4.2.Varade mõõdikud. 4.3.Tegevusmõõdikud. 4.4. ABC-analüüs.
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine, uurimustöö, ettekanne/esitlus
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • koostab rühmatööna kaubakategooria tulemuskaardi turusituatsioonihindamiseks järgides kategooria juhtimise põhimõtteid ja kasutades erialaseid mõisteid • analüüsib kategooria juhtimise protsessi käsitledes strateegiat, taktikat, kavandamist ja ellurakendamist ning seostades neid erinevate kategooriatega • analüüsib kaubaartiklite olulisust kategooria (segmendi) sortimendis kategooria juhtimise mõõdikute alusel hinnates mõõdikute tulemusi • iseloomustab kategooria juhtimise alaseid otsuseid tuginedes teoreetilistele lähtekohtadele ja mõõdikute arvutustulemustele
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H., Kuusik, R., Kalvik, Ü., Jakobson, S.(2012) Kategooria juhtimine kaubanduses. Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. Printon Trükikoda AS. 2. Tamm, K. (2005) Kaubagruppide juhtimine jaekaubanduses- ja tootmisettevõtte koostöös. TÜ Kirjastus. 3. Atti, G. (2010) Kategooriajuhtimine jaekaubanduses ja tootmises. AS Pakett. 4. Kuusik, A. (2010). Teadlik turundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 5. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove.Sihtasutus Kutsekoda. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.kutsekoda.ee 6. Sõõru, E. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/ 7. Tonndorf, H. G. (2005). Professionaalne varustamine jaekaubanduses. Tallinn: Külim. 8. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim

Mooduli number	11		
Mooduli nimetus	TABELARVUTUSPROGRAMMIDE KASUTAMINE		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
2/ 52	0,1/ 3 0,2/ 5	0,5/ 13 0,3/ 8	0,7/18 1,5/ 39
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tabelarvutusprogrammi funktsioonide ja andmeanalüüsi võimaluste kasutamise erialaste arvutuste sooritamisel		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Koostab MS Exceli arvutuseeskirju ja kasutab funktsioonid praktiliste ülesannete lahendamisel	<ul style="list-style-type: none"> • koostab ülesannete lahendamisel tabelarvutuse valemeid valides sobiva matemaatilise tehte • pakub välja sobivaid tabelarvutusprogrammide funktsioone andmetöötluse lihtsustamiseks 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 7 tundi kokku: 12 tundi	<p>MS Exceli töökeskkonna kohaldamine.</p> <p>Tabeli koostamine: valemite koostamine, suhteline ja absoluutne aadress valemities, funktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, If, jt).</p> <p>Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaaeg, tekst).</p> <p>Tabeli kujundamine Tabeli ettevalmistus väljatrükiks ning väljatrükk.</p> <p>Tööraamatu ja tabeli kaitsmine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p> <p>Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhiste õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>		
2. Loob andmete visualiseerimiseks ja võrdlemiseks diagramme.	<ul style="list-style-type: none"> • eristab erinevaid diagrammide tüüpe ja põhjendab nende kasutamise valikuid • koostab diagramme korrektselt järgides pealkirja, siltide ning legendi olemasolu 		

Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 12 tundi kokku: 16 tundi	Diagrammide koostamine ühe ja mitme töölehe piires. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
3. Töötleb suuremahulisi andmeid sorteerides ja filtreerides.	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab andmeid kasutades sorteerimist andmete otstarbekaks järjestamiseks • pakub välja sobiva meetodi kasutades filtreerimist ja tingimusvormingut vajalike andmete ülesleidmiseks suuremahulistest tabelist
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 8 tundi kokku: 10 tundi	Andmete sorteerimine ja filtreerimine. Ridade ja veergude peitmine. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
4. Kompaktsema ülevaate saamiseks suuremahulisest tabelist koostab vahekokkuvõtteid ning liigendtabelid.	<ul style="list-style-type: none"> • kombineerib vahekokkuvõtteid suuremahuliste andmete töötlemise lihtsustamiseks • koostab liigendtabelid kokkuvõtete saamiseks
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 12 tundi kokku: 14 tundi	Tabelite analüüs: ridade ja veergude külmutamine, vahekokkuvõtted, risttabeli (PivotTable) koostamine. MS Exceli tabeli importimine MS Wordi dokumendile. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine,
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid,	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:

kokkuvõtva hinde kujunemine)	<ul style="list-style-type: none"> • koostab ülesannete lahendamisel tabelarvutuse valemeid valides sobiva matemaatilise tehte • pakub välja sobivaid tabelarvutusprogrammide funktsioone andmetöötluse lihtsustamiseks • eristab erinevaid diagrammide tüüpe ja põhjendab nende kasutamise valikuid • koostab diagramme korrektselt järgides pealkirja, siltide ning legendi olemasolu • korraldab andmeid kasutades sorteerimist andmete otstarbekaks järjestamiseks • pakub välja sobiva meetodi kasutades filtreerimist ja tingimusvormingut vajalike andmete ülesleidmiseks suuremahulistest tabelist • kombineerib vahekokkuvõtteid suuremahuliste andmete töötlemise lihtsustamiseks • koostab liigendtabeleid kokkuvõtete saamiseks
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Index of /~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.eau.ee/~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013/ 2. Informaatika I. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://e-ope.ee/_download/euni_repository/file/395/Informaatika.zip/1_Peatykk.pdf 3. Laiskvorsti Käsiraamat. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.vaatamaailma.ee/wp-content/uploads/Excele%C3%B5pe_materjal.pdf 4. Metshein.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas www.metshein.com 5. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HP010081865.aspx 6. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HA010263680.aspx 7. Rakenduste loomine Excell'is. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.tud.ttu.ee/~vilip/Exc_raamat/Tabelid/Val_Tab_P.html

Mooduli number	12		
Mooduli nimetus	E-PORTFOLIO KOOSTAMINE		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
2/ 52	0,2/ 6	0,3/ 7	1,5/ 39
Õpetajad			

Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime elektroonilise arengumapi koostamisega, mis näitab tema kutsealast arengut õpiaja kestel
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)
	Arvestatud
1. Toob välja e-portfoolio kasutamise võimalusi oma kutsealase arengu kajastamiseks.	<ul style="list-style-type: none"> eristab e-portfoolio tüüpe valides oma kutsealase tegevuse kirjeldamiseks sobiva põhjendab e-portfoolio olulisust oma kutsealases arengus
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 13 tundi kokku: 19 tundi	<p>E-portfoolio olemus, tüübid, eesmärgid. E-portfoolio koostisosad.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
2. Koostab e-portfoolio kasutades sobivat tarkvara.	<ul style="list-style-type: none"> esitleb koostatud e-portfoolio sisu, põhjendades kasutatud materjalide olulisust, süsteemsust ja vormistamist
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 26 tundi kokku: 33 tundi	<p>E-portfoolio koostamiseks sobiva tarkvara valimine. E-portfooliosse materjalide kogumine ja süstematiseerimine. E-portfooliosse sisestatud materjali vormistamine. E-portfoolio kaitsmine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine,

Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> eristab e-portfoolio tüüpe valides oma kutsealase tegevuse kirjeldamiseks sobiva põhjendab e-portfoolio olulisust oma kutsealases arengus esitleb koostatud e-portfoolio sisu, põhjendades kasutatud materjalide olulisust, süsteemsust ja vormistamist
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> Laanpere, M., Tammets (2009). Õpetajate kogukonnad ja portfooliod. Sissejuhatus e-portfoolio teemasse. Tammets, K. E-portfoolio loomine http://lemill.net/content/webpages/e-portfoolio-loomine Weebly juhendmaterjal, http://weeblyopetus.weebly.com/ E-portfoolio professionaalse arengu toena http://beta.wikiversity.org/wiki/ E-portfoolio_professionaalse_arengu_toena Minu e-portfoolio https://www.tlu.ee/opmat/ka/opiobjekt/minu_eportfoolio/ Kirjalike tööde vormistamise juhend www.tthk.ee

Mooduli number	13		
Mooduli nimetus	ETTEVALMISTUS MÜÜGIKORRALDAJA KUTSEEKSA MIKS		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/ 78	0,2/ 5 0,3/ 9	0,3/ 8 0,4/ 10	0,9/ 24 2,3/ 59
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud moodul Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused läbitud mooduli Klienditeeninduse korraldamise teemad teenindusprotsessi juhtimine ja kassatöö korraldamine läbitud moodul Kaupade käitlemise korraldamine läbitud moodul Müügitöö korraldamine		
Mooduli eesmärk	õpetuse taotletakse, et õpilane kinnistab õppekava moodulites omandatud teoreetilisi teadmisi ja praktilisi oskusi ning omandab kindluse sooritada positiivselt müügikorraldaja tase 5 kutseksam		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		

<p>1. Kirjeldab Eesti majanduse ja kaubandussektori vahelised seosed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib kaubandussektori osa Eesti majanduses tuues välja jaekaubanduse ja teiste majandusharude vahelisi seoseid
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 15 tundi kokku: 21 tundi</p>	<p>Kaubanduse vajalikkus ja tähtsus. Kaubanduse roll majanduses. Kaubanduse seosed teiste majandusharudega.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>2. Selgitab eneseanalüüsis fakte ja näidete alusel müügikorraldaja tase 5 kutsestandardist tulenevaid kompetentse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab erinevate kaupade tellimise ja käitlemise protsesse konkreetsete näidete abil • analüüsib kassatöö korraldamise ja kaubandusettevõtte töö tulemuslikkuse vahelisi seoseid praktiliste näidete alusel • analüüsib kaubandusettevõtte turundustegevuse ja tarbijate ostukäitumise vaheliste seoste mõju kliendilojaalsusele ja kliendisuhete kestvusele praktiliste näidete alusel • selgitab kaastöötajate juhendamist ja meeskonnatöö parendamise võimalusi kaupluses praktiliste näidete alusel
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 15 tundi kokku: 21 tundi</p>	<p>Kaupade tellimise ja käitlemise alased kompetentsid. Kassatöö korraldamine kaubandusettevõtte töö tulemuslikkuse vahelised seosed. Kaubandusettevõtte turundustegevus ja juhtimine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>3. Loob e- portfoolio, mis sisaldab õpingute ja töökogemuse tõendusmaterjale kooskõlas kutse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab e- portfoolio mis sisaldab õpingute ja töökogemuse tõendusmaterjale kooskõlas kutse väljatöötatud juhendiga

omistaja poolt väljatöötatud juhendiga.	
Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 4 tundi iseseisev töö: 29 tundi kokku: 36 tundi	E- portfoolio süstematiseerimine. E- portfoolio vormistamisnõuded Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine,
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib kaubandussektori osa Eesti majanduses tuues välja jaekaubanduse ja teiste majandusharude vahelisi seoseid • selgitab erinevate kaupade tellimise ja käitlemise protsesse konkreetsete näidete abil • analüüsib kassatöö korraldamise ja kaubandusettevõtte töö tulemuslikkuse vahelisi seoseid praktiliste näidete alusel • analüüsib kaubandusettevõtte turundustegevuse ja tarbijate ostukäitumise vaheliste seoste mõju kliendilojaalsusele ja kliendisuhete kestvusele praktiliste näidete alusel • selgitab kaastöötajate juhendamist ja meeskonnatöö parendamise võimalusi kaupluses praktiliste näidete alusel • koostab e- portfoolio mis sisaldab õpingute ja töökogemuse tõendusmaterjale kooskõlas kutse omistaja poolt väljatöötatud juhendiga
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	1. http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10510395/pdf/muugikorraldaja-tase-5.5.et.pdf 2. http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kutseeksam/Myygikorraldaja_JUHEND_mapp_analyys_taotlejale_Hindamisyl_esanded_ja_hindamise_korraldus.pdf 3. http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kutseeksam/Myygikorraldaja_JUHEND_mapp_analyys_taotlejale_Hindamisyl_esanded_ja_hindamise_korraldus.pdf

Mooduli number	14
----------------	-----------

Mooduli nimetus	VÄIKEETTEVÕTLUS		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
3/ 78	0,2/ 5 0,3/ 9	0,5/ 13 0,4/ 9	1,5/ 40 2,3/ 60
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud moodul Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab väikeettevõtluse olemust ja toimimist, näeb ettevõtlust kui ühte alternatiivi oma karjääri kujundamisel ja on omandanud oskused vajadusel või võimalusel ettevõtlusega alustada		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Kavandab ettevõtte loomist ja analüüsib ettevõtluskeskkonda iseseisvalt	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaettevõtte näitel hindab enda kui tulevase ettevõtja isikuomadusi ja valmisolekut ettevõtlusega tegelemiseks ning arenguvajadusi 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi	<p>Ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas. Väikeettevõtluse eripära. Ettevõtte juriidilised vormid (osahing, füüsilisest isikust ettevõtja eripära teiste vormidega võrreldes, pereettevõtte), asukoha ja ärinime valik. Ettevõtluskeskkond (sh SWOT analüüs) ja -riskid. Ettevõtte elutsükel ja kasv. Ettevõtte tegevuse lõpetamine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>		
2. Koostab ärimudeli ja hindab selle teostatavust iseseisvalt.	<ul style="list-style-type: none"> püstitab hüpoteetilise ärimudeli ja hindab selle reaalset teostatavust formuleerib loodavale ettevõttele ärikontseptsiooni ja koostab sellele vastavalt ettevõtte tegevuskava 		

<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi</p>	<p>Äriidee leidmine, püstitamine, testimine, analüüs ja hindamine. Ärimudel selle olemus ja püstitamine. Ärimudel või äriplaan. Ettevõtte missioon, visioon ja eesmärgid, strateegia ja tegevuskava. Põhilised konkurentsistrateegiad ja taotletav konkurentsieelis.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>3. Koostab ja kaitseb äriplaani ning alustab nõustaja kaasabil tööd iseseisva ettevõtjana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kavandab etapiviisiliselt ettevõtte loomisprotseduurid otsides vajadusel iseseisvalt informatsiooni • koostab äriplaani järgides äriplaani koostamise nõudeid ja kaitseb seda põhjendades oma valikuid
<p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 20 tundi kokku: 26 tundi</p>	<p>Ettevõtte loomise/asutamise etapid. Ettevõtte rajamiseks vajalikud sammud (sh registreerimine, litsentsid ja tegevusload), ettevõtte rahastamine, personali komplekteerimine, materiaalsete ressurssidega varustamine. Ettevõtte tulud, kulud ja nende liigitamine; toote müügihinna ja omahinna kalkuleerimine. Tasuvuspunkti arvutus.</p> <p>Finantsarvestuse põhimõtted. Raamatupidamise korraldus.</p> <p>Väikeettevõtte turundus. Turustuskanalid ja –strateegiad. Teenusedisain.</p> <p>Reklaam ja suhtekorraldus, müügi edendamine, müügi protsess.</p> <p>Ettevõtjale olulised infokanalid. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid ja rahastamisvõimalused .</p> <p>Äriplaani olemus, struktuur, koostamine. Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>sh praktika</p>	<p>puudub</p>
<p>Õppemeetodid</p>	<p>Loeng, arutelu, rühmatöö, esitlus, praktiline töö, videoloeng, eneseanalüüs, iseseisev töö, enesehindamine,</p>

Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas • iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaetevõtte näitel • hindab enda kui tulevase ettevõtja isikuomadusi ja valmisolekut ettevõtlusega tegelemiseks ning arenguvajadusi • püstitab hüpoteetilise ärimudeli ja hindab selle reaalselt teostatavust • formuleerib loodavale ettevõttele ärikontseptsiooni ja koostab sellele vastavalt ettevõtte tegevuskava • kavandab etapiviisiliselt ettevõtte loomisprotseduurid otsides vajadusel iseseisvalt informatsiooni • koostab äriplaani järgides äriplaani koostamise nõudeid ja kaitseb seda põhjendades oma valikuid
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. HarvardBusinessReview, (2010). Taskumentor Äriplaani koostamine, AS Äripäev, Tallinn 2. Õpik (2012). "Ettevõtlikkusest ettevõtluseni" koos töövihiku CD-ga, SA Teadlik Valik, Tallinn 3. Arrak, A. (2012). Majanduse ABC. Tallinn: Avatar. 4. Lasse Rikkanen, Asko Miettinen, Juhan Teder (2008) Ettevõtlus II, Külüm OÜ, Tallinn. 5. Elo Odras (2009), Kuidas hakata ettevõtjaks, AS Äripäev, Tallinn. 6. Kullerkupp, A. (2007). Äriplaneerimine. Kuidas jõuda õigete otsusteni. Tallinn. Äripäeva kirjastus. 7. Laidre, A., Reiljan, A., Lukason, O. (2004). Ettevõtte loomine ja äriplaani: rakendused tarkvaraga iPlanner. Võru. AS Võru Täht. 8. Pramann Salu, M. (2005). Ettevõtluse alused. Tallinn. Ilo. 9. Miettinen, A., Teder, J. (2006). Ettevõtlus I. Ettevõtlusest Ettevõtjast Ettevõtluspoliitikast. Tallinn. Külüm. 10. Mets, T. (2006). Edukas väikeettevõtlus ääremaal. Ettevõtluse käsiraamat. TTÜ Kuressaare Kolledž. 11. Nagle, T., Hogan, J. (2006). Hind, strateegia ja taktika. Tallinna raamatutrükikoda. 12. www.looveesti.ee 13. http://palk.crew.ee 14. www.kalkulaator.ee 15. www.minuraha.ee 16. meieraha.ee 17. http://www.tartu.ee/arinouandla/ 18. www.rmp.ee 19. www.tootukassa.ee

Mooduli number	15	
Mooduli nimetus	TEKSTITÖÖTLUS	
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
2/ 52	0,5/ 13	1,5/ 39
Õpetajad		
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad	
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskuse kasutada tekstitöötluse programmi MS Word kirjalike tööde korrektseks vormistamiseks	
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)	
	Arvestatud	
1. Sisestab, vormistab ja salvestab teksti korrektselt.	<ul style="list-style-type: none"> sisestab teksti korrektselt vormistab teksti vastavalt kooli nõuetele salvestab oma töö 	
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: iseseisev töö: 38 tundi praktiline töö: 8 tundi kokku: 46 tundi	<p>TEKSTI SISESTAMINE Klaviatuuri kasutamine, teksti sisestamise head tavad, õigekirja kontroll, lehekülje häälestus.</p> <p>TEKSTI VORMISTAMINE Kirja värv, font, suurus, lõikude vahed, joondus, reasamm, sisukorra loomine, pealdis, allmärkus, jalus, tiitelleht, viitamine kasutatud kirjandusele.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>	
2. Esitab infot loendi ja tabeli abil.	<ul style="list-style-type: none"> esitab infot loetelu abil info kompaktsemaks esitamiseks kasutab tabeleid 	
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: iseseisev töö: 4 tundi	<p>LOENDID Täpploend, nummerdatud loend, mitmetasemeline loetelu, lõikude parameetrid.</p> <p>TABELID Read, veerud, lahtrite ühendamine, teksti suund, tausta muutmine, pealdis, lõikude parameetrid.</p>	

praktiline töö: 2 tundi kokku: 6 tundi	Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	esitlus, praktiline töö, videoloeng, iseseisev töö
Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • sisestab teksti korrektselt vormistab teksti vastavalt kooli nõuetele salvestab oma töö • esitab infot loetelu abil info kompaktsemaks esitamiseks kasutab tabeleid
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	Riina Reinumägi "Tekstidokumendi loomine Word2007-2010 abil".

Mooduli number	16		
Mooduli nimetus	KOMPOSITSIiooni JA STIILIÕPETUS		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
2/ 52	0,5/ 13 0,2/ 6	1/ 26 0,3/ 7	0,5/ 13 1,5/ 39
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab värvimaailmaga seotud põhitõdesid ja kompositsioonialaseid teadmisi oma töökeskkonna stiilseks kujundamiseks, elukvaliteedi ja enesehinnangu tõstmiseks		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Selgitab värvide olemuse ja kombineerimise	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab värvidega seotud mõisteid, kasutades korrektset sõnavara • võrdleb ja selgitab värvide vastastikuseid seoseid, arvestades värvide vastastikmõju • koostab oma värviringi juhindudes värvide kooskõla põhimõtetest 		

<p>põhimõtteid vastavalt värvide kokkusobitamise alustele.</p>	
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 10 tundi kokku: 14 tundi</p>	<p>1. Värviopetus 1.1.Põhivärvid e. kromaatilised värvid. 1.2.Neutraalvärvid e. akromaatilised värvid .</p> <p>2. Värviring 2.1.Värvide segamine. 2.2.Värvitooni sarnasus. 2.3.Värvitooni heledus- ja tumedusastmed.</p> <p>3. Värvide psühholoogilised mõjud 3.1. Värvisümbolika. 3.2.Värvide mõju ruumis.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>2. Kujundab tööruumi, järgides kompositsiooni- ja ruumi- kujunduspõhimõtteid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • visandab tööruumi kavandi ja valib sinna sobivad värvid, arvestades värvide omavahelise mõju põhimõtteid ja ruumi • koostab kaupade väljapanekuid, arvestades stiili- ja kompositsioonipõhimõtteid
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 14 tundi kokku: 18 tundi</p>	<p>4. Kompositsioon 4.1. Kompositsiooni tasakaal. 4.2.Rütm. 4.3.Harmonia.</p> <p>5. Ruumikujundus 5.1. Värv. 5.2.Valgus. 5.3.Tekstiil. 5.4.Mööbel (kauba alused).</p>

	<p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
3. Eristab levinuimaid kujundusstiile vastavalt üldlevinud käsitlustele.	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab erinevate kujundusstiilide olemust ja põhimõtteid, lähtudes teoreetilistest alustest • valib sobiva kujundus- või väljapanekustiili, arvestades kauba või teenuse eripära ning sihtgruppi • koostab kauba või teenuse reklaamväljapaneku, arvestades konkreetse stiili põhimõtteid
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 3 tundi iseseisev töö: 15 tundi kokku: 20 tundi</p>	<p>6. Erinevad kujundusstiilid 6.1.Romantiline stiil. 6.2.Maalähedane stiil. 6.3.klassikaline stiil. 6.4.Modernne stiil.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
sh praktika	puudub
Õppemeetodid	esitlus, praktiline töö, videoloeng, iseseisev töö
<p>Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selgitab värvidega seotud mõisteid, kasutades korrektset sõnavara • võrdleb ja selgitab värvide vastastikuseid seoseid, arvestades värvide vastastikmõju • koostab oma värviringi juhitudes värvide kooskõla põhimõtetest • visandab tööruumi kavandi ja valib sinna sobivad värvid, arvestades värvide omavahelise mõju põhimõtteid ja ruumi otstarvet ning iseloomu • koostab kaupade väljapanekuid, arvestades stiili- ja kompositsioonipõhimõtteid • selgitab erinevate kujundusstiilide olemust ja põhimõtteid, lähtudes teoreetilistest alustest • valib sobiva kujundus- või väljapanekustiili, arvestades kauba või teenuse eripära ning sihtgruppi • koostab kauba või teenuse reklaamväljapaneku, arvestades konkreetse stiili põhimõtteid
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tammert, M. Värviopetus teorias, Tallinna Tehnikakõrgkool, 2002 2. Starmet, A. Värviskeemide piibel, Sinisukk 2006

3. Hansen, A. Ornamendi kujundamise alustest, Kunst, 1965
4. Adamson, J. Adamson, A. Kunstiõpik gümnaasiumile, Argo, 2002
5. Henderson, V. Enesekindlaks värvide abil, Odamees, 2007

Mooduli number	17		
Mooduli nimetus	AJAKASUTUSE JUHTIMINE		
Mooduli maht (EKAP/ tundides)	sh auditoorne töö (EKAP/ tundides)	sh praktiline töö (EKAP/ tundides)	sh iseseisev töö (EKAP/ tundides)
1/ 26	0,2/ 5	0,3/ 8	0,5/ 13
Õpetajad			
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane analüüsib ja tõhustab oma ajakasutust läbi oluliste eesmärkide püstitamise, prioriteetide seadmise ja peamiste "ajarõvivate" väljaselgitamise		
Õpiväljund(id)	Hindamiskriteeriumid (lävendid)		
	Arvestatud		
1. Mõistab tõhusa ajakasutuse vajalikkust kui toetustegevust erialase ja isikliku edukuse tagamisel.	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ajaplaneerimise olemust, lähtudes teoreetilistest teadmistest • selgitab tõhusa ajakasutuse tähtsust, seostades seda müügiesindaja tööpäeva planeerimisega 		
Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi iseseisev töö: 6 tundi praktiline töö: 6 tundi kokku: 14 tundi	<p>Ajakasutuse juhtimise käsitlused. Levinud raskused ajaplaneerimisel . Ajajuhtimisest saadav kasu.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>		

<p>2. Analüüsib enda ajakasutustõhustust ning selgitab välja peamised "ajaröövijad".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib enda ajakasutust , arvestades erinevate tegevuste ajalist mahtu igapäevastes tegevustes • kirjeldab "ajaröövleid" vastavalt teoreetilistele teadmistele
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 tundi praktiline töö: 4 tundi kokku: 6 tundi</p>	<p>Aja efektiivne kasutamine (sh ajaraiskajate äratundmine. "EI"-ütlemine ning tegevuste edasilükkamise vältimine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.
<p>3. Kavandab töö- ja eraelulisi tegevusi arvestades tõhusa ajajuhtimise põhimõtteid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab vabalt valitud tulevikueesmärki, arvestades tõhusa ajajuhtimise põhimõtteid • koostab kirjaliku tegevuskava ajakasutusega seotud eesmärgi elluviimiseks, lähtudes tõhusa ajakasutuse põhimõtetest
<p>Teemad, alateemad (arvestuslik maht tundides) Jaotus tundides: iseseisev töö: 6 tundi kokku: 6 tundi</p>	<p>Planeerimine ja kavandamine, ajakaod, ajavaruga arvestamine.</p> <p>Praktilised, iseseisvad tööd: Tööd koostatakse vastavalt teemaõpetajate täiendavatele juhistele õpiväljundite hindamiseks kompleksülesannetena.</p>
<p>sh praktika</p>	<p>puudub</p>
<p>Õppemeetodid</p>	<p>esitlus, praktiline töö, videoloeng, iseseisev töö</p>
<p>Mooduli hinde kujunemine (hindekriteeriumid, kokkuvõtva hinde kujunemine)</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ajaplaneerimise olemust, lähtudes teoreetilistest teadmistest • selgitab tõhusa ajakastuse tähtsust, seostades seda müügiesindaja tööpäeva planeerimisega • analüüsib enda ajakasutust , arvestades erinevate tegevuste ajalist mahtu igapäevastes tegevustes

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab "ajaröövleid" vastavalt teoreetilistele teadmistele • kirjeldab vabalt valitud tulevikueesmärki, arvestades tõhusa ajajuhtimise põhimõtteid • koostab kirjaliku tegevuskava ajakasutusega seotud eesmärgi elluviimiseks, lähtudes tõhusa ajakasutuse põhimõtetest
sh hindamismeetodid	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö
Õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinsalu, A. Praktiline ajajuhtimine. Äripäeva Kirjastus, 2007 2. Allen, D. Jõudluse kunst: et asjad saaks tehtud. Väike Vanker, 2007. 214 lk. 3. Lakein, A. Kuidas võita aega ja saavutada kontroll oma elu üle. Tartu: Fontese Kirjastus, Tallinn: Ühiselu. 1999. 159 lk. 4. Siimon, A. Aja juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 2001.104 lk.