

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Müügikorraldaja				
		Sales Organizer				
		Organizator prodaži				
Õppekava kood EHS-es		210037				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
				X		
Õppekava maht: 120 EKAP						
Õppekava koostamise alus: Kutsestandard „Müügikorraldaja“ tase 5, 04-17102018-1.2.2/6k. Teeninduse Kutsenõukogu otsus nr. 17, 17.10.2018. Kutseharidusstandard https://www.riigiteataja.ee/akt/117042019006						
Õppekava õpiväljundid: Õpilane: * tuleb kaubandusettevõttes toime klienditeeninduse korraldamise, kaupade käitlemise, kassa- ja müügitöö korraldamise ning müügipersonali juhendamise ja juhtimisega, vastavalt kaubandustegevust reguleerivatele õigusaktidele ja heale kaubandustavale järgides tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid; * rakendab tulemuslikult suhtlemisoskusi sh inglise ja vene keeles, meeskonnatööd, info- ja kommunikatsioonitehnoloogias kaubandusettevõtte töö korraldamisel; * on võimeline vastutama kaubandusettevõttes enda ja teiste töö korraldamise eest sh ettearvamatutes olukordades.						
Õppekava rakendamine: Statsionaarne (koolipõhine ja töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Õppima võib asuda keskharidusega isik.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud 5. taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpuksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Müügikorraldaja, tase 5“ vastavad kompetentsid.						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Osakvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Lõpetajale väljastatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus, hinneteleht.						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (102 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Klienditeeninduse korraldamine	20 EKAP	tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele juhib teenindus- ja müügiprotsessi kliendikeskselt võtab vastu kliendi pretensiooni lahendades selle oma vastutusala piires juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt				
Kassatöö korraldamine	6 EKAP	korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires korraldab raha käitlemisega seotud toiminguid koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassatöö efektiivsust planeerib klientidega arveldamise protsessi korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt				
Kaupade käitlemise korraldamine	24 EKAP	tellib kaupa arvestades müügitulemusi ja kaubavarusid				

		korraldab kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid tunneb kauba koostist, omadusi, hindab kvaliteeti haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske oma vastutusala piires
Müügitöö korraldamine	10 EKAP	tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsis tulemusi hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele
Juhendamine ja juhtimine	7 EKAP	organiseerib, jälgib ja kontrollib müügipersonali tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest juhendab töötajaid ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt
Praktika	30 EKAP	korraldab klienditeenindust ja müümist kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid korraldab kassatööd järgides müügipiiranguid ja kasutades arvete ning kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale korraldab kaupade käitlemist järgides kaubagrupi eripära ja ettevõttes kehtestatud korda korraldab ettevõtte müügitööd oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda organiseerib teeninduspersonali tööd ja juhendab töötajaid oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda
Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5 EKAP	kavandab oma õpitee, arvestades isiklike, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani

Põhiõpingute moodulid (nimetus, maht ja õpiväljundid):

1. Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP

- kavandab oma õpitee, arvestades isiklike, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid
- analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest
- hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses
- koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani
- käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

2. Klienditeeninduse korraldamine 20 EKAP

- tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna
- vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele
- juhib teenindus- ja müügiprotsessi kliendikeskselt
- võtab vastu kliendi pretensiooni lahendades selle oma vastutusala piires
- juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt
- juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt

3. Kassatöö korraldamine 6 EKAP

- korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires
- korraldab raha käitlemisega seotud toiminguid
- koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassatöö efektiivsust
- planeerib klientidega arveldamise protsessi
- korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt
- korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt

4. Kaupade käitlemise korraldamine 24 EKAP

- tellib kaupa arvestades müügitulemusi ja kaubavarusid
- korraldab kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid

- tunneb kauba koostist, omadusi, hindab kvaliteeti
- haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske oma vastutusala piires

5. Müügitöö korraldamine 10 EKAP

- tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise
- osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib tulemusi
- hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel
- korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele

6. Juhendamine ja juhtimine 7 EKAP

- organiseerib, jälgib ja kontrollib müügipersonali tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest
- juhendab töötajaid ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest
- annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab
- juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt
- juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt

7. Praktika 30 EKAP

- korraldab klienditeenindust ja müümist kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid
- korraldab kassatööd järgides müügipiiranguid ja kasutades arvete ning kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
- korraldab kaupade käitlemist järgides kaubagrupi eripära ja ettevõttes kehtestatud korda
- korraldab ettevõtte müügitööd oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda
- organiseerib teeninduspersonali tööd ja juhendab töötajaid oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused (nimetus ja maht):

Erialane vene keel 2 EKAP; erialane soome keel 3 EKAP; erialane inglise keel 2 EKAP; E-portfoolio koostamine 3 EKAP; ettevõtlus 2 EKAP; pakkimine 1 EKAP, kõnetehnika 1 EKAP; projektitöö 3 EKAP; läbirääkimiste alused 1 EKAP; konfliktijuhtimine 1 EKAP; esmaabi 1 EKAP.

Valikõpingute moodulid (18 EKAP)

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Erialane vene keel	2 EKAP	suhtleb erialaselt ja igapäevaselt suuliselt ja kirjalikult tasemel A2 vene keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Erialane soome keel	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.
E-portfoolio koostamine	3 EKAP	õppija koostab ja kujundab erinevaid dokumente korrektselt ja vastavuses dokumentidele esitatavate nõuetega toob välja e-portfoolio kasutamise võimalusi oma kutsealase arengu kajastamiseks koostab e-portfoolio kasutades sobivat tarkvara
Ettevõtlus	2 EKAP	kavandab ettevõtte loomist ja analüüsib ettevõtluskeskkonda iseseisvalt koostab ärimudeli ja hindab selle teostatavust iseseisvalt koostab ja kaitseb äriplaani ning alustab nõustaja kaasabil tööd iseseisva ettevõtjana
Pakkimine	1 EKAP	omab ülevaadet erinevatest pakenditest - ilupakend, tarbepakend ning väärtustab säästva arengu kultuuri põhimõtteid (taaskasutus, ökokasutus) omab ülevaadet värvidest, nende sobivusest ja kooslusest tunneb erinevaid töövahendeid ja jäljendab pakkimisel erinevaid töövõtteid teab ilupakendi tähtsust, järgib ja jäljendab pakkimisel erinevaid töövõtteid
Projektitöö	3 EKAP	planeerib projekti ressursid meeskonnatööna ja individuaalselt; osaleb projekti läbiviimisel, arvestades projekti eesmärke; analüüsib projekti tulemust ja enda panust projekti õnnestumisse.
Erialane inglise keel	2 EKAP	Kasutab korrektset inglise keelt töövestlustel, tööalases telefonisuhtluses ja kirjavahetuses. Tuleb toime inglise keelses töökeskkonnas - koosolekul, ärireisidel, külaliste

vastuvõtul.

Tutvustab ja turundab ettevõtte tooteid ja teenuseid.

Läbirääkimiste alused	1 EKAP	valmistub läbirääkimisteks kasutades enesehäälestamist kasutades teadlikke valikuid juhib läbirääkimise protsessi võttes aluseks läbirääkimiste tulemuse analüüsib oma pädevusi läbirääkijana
Konfliktijuhtimine	1 EKAP	kirjeldab konflikti tekkimise, kujunemise ja lahendamise seaduspärasusi käitub teadlikult konfliktsituatsioonis kasutades erinevaid lahendusstrateegiaid analüüsib konflikti pakkudes välja erinevaid lahendusi
Kõnetehnika	1 EKAP	tunneb avaliku esinemise põhitõdesid, tuleb toime esinemispingega, edastab oma sõnumi selgelt ja mõjusalt teab kõne ülesehitust. oskab kõneks ette valmistuda, väldib keeleviguga parasiitsõnu, loob silmside ja kontakti publikuga. esineb publiku ees, väljendades ennast korrektset, enesekindlalt, selge diktsiooni ja sobiva tempoga
Esmaabi	1 EKAP	valdab tähtsamaid esmaabivõtteid ja annab vajadusel esmaabi kutsub ohusituatsioonis kiiresti abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt teavitab oskuslikult kliente ja kaastöötajaid evakueerumise vajadusest, vajadusel abistab kannatanut ja evakueerub hoonest

Valikõpingute valimise võimalused:

Valikõpingute moodulitega määratakse õpiväljundid, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või toetavad võtmevõimevõimete omandamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korra alusel.

Õppekava kontaktisik:

Kaie Pärn

kutseõpetaja

Telefon 445 1958, kaie.parn@hariduskeskus.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=478

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=478&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müügikorraldaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	102	60	42
Klienditeeninduse korraldamine	20	17	3
Kassatöö korraldamine	6	2,5	3,5
Kaupade käitlemise korraldamine	24	17,5	6,5
Müügitöö korraldamine	10	3	7
Juhendamine ja juhtimine	7	1	6
Praktika	30	14	16
Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5	5	
Valikõpingute moodulid	18		18
Erialane vene keel	2		
Erialane soome keel	3		
E-portfoolio koostamine	3		
Ettevõtlus	2		
Pakkimine	1		
Projektitöö	3		
Erialane inglise keel	2		
Läbirääkimiste alused	1		
Konfliktijuhtimine	1		
Kõnetehnika	1		
Esmaabi	1		

Müügikorraldaja

Seosed kutsestandardi „Müügikorraldaja, 5. tase“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid							Valikõpingute moodulid					
	Klienditeeninduse korraldamine	Kassatöö korraldamine	Kaupade käitlemise korraldamine	Müügitöö korraldamine	Juhendamine ja juhtimine	Praktika	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	Ettevõtlus	Pakkimine	Projektitöö	Läbirääkimiste alused	Konfliktjuhtimine	Kõnetehnika
Klienditeeninduse korraldamine	x					x				x	x	x	x
1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eestvastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale	x	x	x		x	x				x	x	x	x
2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;	x	x	x								x		
3. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid;		x											
4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubanduslaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	x	x	x										
- Kassatöö korraldamine	x	x			x	x				x	x	x	x
1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiu nõudeid;	x	x			x	x				x	x	x	x

2. korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;	x	x											
3. korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda;		x											
4. koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele;		x											
5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.		x											
Kaupade käitlemise korraldamine			x		x				x				x
1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad;			x		x				x				x
2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;			x		x				x				x
3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhistele ning järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid;			x		x				x				x
4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires;		x			x				x				x
5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;		x			x				x				x
6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;		x			x				x				x
7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.		x			x				x				x
Müügitöö korraldamine				x	x		x	x	x	x	x	x	x
1. organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmarke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi;				x	x		x	x	x	x	x	x	x
2. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise;				x	x		x	x	x	x	x	x	x
3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires;				x	x		x	x	x	x	x	x	x

4. korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.				X		X		X	X	X	X	X	X
Juhendamine ja juhtimine					X	X					X	X	X
1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;					X	X					X	X	X
2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;					X	X					X	X	X
3. annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.					X	X					X	X	X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Klienditeeninduse korraldamine	20	Maie Jesjutina, Ruth Leping, Janne Ojala, Kaie Pärn, Kristel Sepp, Sirje Tamm, Külli Šorin
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.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
120 t	200 t	200 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna	<ul style="list-style-type: none"> • tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; • juhendab klienti iseteenindussüsteemi kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi. 	1. KAUBANDUSE PÕHIMÕISTED JA SEOSED 1.1 Kaubanduse areng 1.2 Kaubanduse sisu ja vorm 1.3 Kaubandust mõjutavad tegurid 1.4 Müügivormid ja äritüübid 1.5 Kaubandusettevõtte põhitegevused 2. KLIENDISUHTE JUHTIMINE 2.1 Kliendi rahuolu tagamine 2.2 Kliendi tagasiside 2.3 Kliendilojaalsuse olemus, liigid ja seda mõjutavad tegurid 2.4 Klientide juhendamine iseteenindussüsteemi kasutamisel 2.5 Teeninduspersonali tegevused teenindusprotsessis, ametijuhendid 2.6 Teeninduse kvaliteedi hindamine 2.7 Pikaajalise kliendisuhte juhtimine ja hoidmine 2.8 Õppekursioonid kaubandusettevõttesse	Loeng-arutelu, raport, SWOT analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Rollimängud - klientide juhendamine iseteenindussüsteemi kasutamisel.
- Praktiline ülesanne kliendisõbraliku ostukeskkonna loomise kohta.
- Juhtumi lahendamine klienditeeninduse korraldamise kohta.
- Test müügivormide ja äritüüpide kohta

Hindamismeetod:

- Rühmatöö
- Praktiline töö
- Arutlus

Lävend
<ul style="list-style-type: none"> • tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; • korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis; • juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi.
Iseseisvad tööd
<ul style="list-style-type: none"> • Kaubandust mõjutavate tegurite lühianalüüs • Referaat – Eduka kliendisuhte loomine, hoidmine ja arendamine • Õpimapi koostamine ja vormistamine
Praktilised tööd
<ul style="list-style-type: none"> • Lühiuurimuse koostamine piirkonna kaubandusettevõtete äritüüpide ja müügivormide kohta • Teeninduspersonali ametijuhendi koostamine • Teeninduse kvaliteedi hindamisjuhendi koostamine ja hindamine • Iseteenindussüsteemi kasutamise juhendi koostamine ja juhendamine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele	<ul style="list-style-type: none"> • vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele, lähtudes Hea hügieenitava juhendist. 	<p>1. HÜGIEEN, PUHTUS, ENESEKONTROLL</p> <p>1.1 Juhised toiduhügieeni tagamiseks:</p> <p>1.1.1 Territoorium, hooned, rajatised ja ruumid.</p> <p>1.1.2 Käitlemisruumid, kus toitu ette valmistatakse, töödeldakse või valmistatakse.</p> <p>1.1.3 Teisaldatavad ja/või ajutised käitlemiskohad ja müügiautomaadid.</p> <p>1.1.4 Vedu ja veovahendid</p> <p>1.1.5 Sisseseade</p> <p>1.1.6 Jäätmekäitlus</p> <p>1.1.7 Kasutatav vesi</p> <p>1.1.8 Käitlemine - toidu pakendamine ja pakkimine, kuumtöötlemine, nõuded töötajatele, töötajate koolitamine ja juhendamine.</p> <p>1.2 Puhastamine</p> <p>1.2.1 Mustus, selle liigid, puhastamist mõjutavad tegurid</p> <p>1.2.2 Porikaitssüsteemid</p> <p>1.2.3 Puhastusmeetodid</p> <p>1.2.4 Puhastusvahendid ja -ained</p> <p>1.2.5 Puhastusplaan</p> <p>1.2.6 Kahjurite kontroll, ennetamine ja tõrje</p> <p>1.2.7 Jäätmete kogumine ja kahjutustamine</p> <p>1.3 Enesekontrollisüsteemi loomine kaupluses</p> <p>1.3.1 Ohtude väljaselgitamine ja analüüsimine</p> <p>1.3.2 Ennetavate tegevuste määramine</p> <p>1.3.3 Kriitiliste kontrollpunktide ja piiride määramine</p> <p>1.3.4 Seire- ja korrigeerivad tegevused</p>	Loeng, rühmatööd, arutelud, iseseisev töö, praktiline töö	Mitteeristav

	1.3.5 Enesekontrollisüsteemi dokumentatsioon 1.3.6 Jaekaubandusettevõtte tunnustamine või teavitamine ja nende kohustused	
Hindamisülesanne:	<ul style="list-style-type: none"> • Kokkuvõttev test tunnis käsitletud teemade kohta • Puhastustarvikute stardikomplekti komplekteerimine • Soovitus nimekirja enesekontrolliplaani koostamiseks 	Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Kontrolltöö
Lävend		
• õppija sooritab testi ja esitab iseseisva ning praktilise töö ülesanded.		
Iseseisvad tööd		
<ul style="list-style-type: none"> • Hindab kaupluse vastavust hügieeninõuetele ja annab tunnis sellest ülevaate • Koostab nimekirja alustavale kauplusele vajalikest puhastustarvikutest ja -ainetest 		
Praktilised tööd		
<ul style="list-style-type: none"> • Koostab rühmatööna praktiliste soovitude nimekirja kauplusele enesekontrolliplaani loomiseks • Täidab töölehed Hea hügieenitava juhendi järgi 		

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhhib teenindus- ja müügiprotsessi kliendikeskselt	<ul style="list-style-type: none"> • loob positiivse kliendikontakti - mõistab teenindaja erinevaid rolle ja rolliootusi, väärtustab kliendikeskse teeninduse põhiprintsiipe klientide soovide ja vajaduste täitmisel. 	1. TEENINDUSPSÜHHOLOGIA ALUSED 1.1 Teeninduse filosoofia 1.2 Teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus 1.3 Teenindusstandard 1.4 Teenindaja rollid, rolliootused ja rollikäitumine 1.5 Teenindaja isik, isikuomadused 1.6 Teenindaja hoiakud ja väärtushinnangud Hoiak ja teenindusstiil 1.7. Teenindaja kõnekeel. Kuulamine ja küsitlemine 1.8. Klientide jagunemine, nende soovide ja vajaduste väljaselgitamine. Erinevad kliendirühmad 1.9 Kliendikeskne teenindus 1.10 Mina tasandid ja positiivne mina-pilt 1.11 Teenindaja kutse-eetika 1.12 Kutse-eetika printsiibid ja normid 2. TEENINDUS- JA MÜÜGIPROTSESS 2.1 Positiivne enesehäälestus 2.2 Teenindus- ja müügiprotsessi etapid 2.3 Kliendi nõustamine ja vajaduste kaardistamise 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	Loeng-arutelu, raport, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, kriitiline juhtum, harjutused, tekstide, analüüsid, dialoogid, e-õpe, arutelu	Mitteeristav

		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 Müügitöö tüüpvead 3.8 Müügi lõpetamine ja müügijärgne teenindus 4. ARVUTIÕPETUS 4.1 Kirjalike tööde koostamise juhend 4.2 Kirjutamisprogrammide kasutamine 4.3 Esitluse koostamine esitlusprogrammis 4.4 Esitlusprogrammide kasutamine 4.5 Kirjalik suhtlemine maili teel 4.6 Pilveteenused		
--	--	---	--	--

Hindamisülesanne:

- Teenindaja rollid sise- ja välisklientide teenindamisel
- Rollimängud - teenindusprotsessi juhtimine, kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine
- Meeskonnatööna – teenindaja teenindusstandardi ja ametijuhendikoostamine
- Toote esitlemine
- Raport kaubandusettevõtte külastamise ja teeninduse hindamise kohta
- Eneseanalüüs enda teenindusliku hoiaku tugevuste ning nõrkuste hindamiseks
- Kirjalik töö põhimõistete tundmisest
- Arutelu sise- ja väliskliendi vahelistest seostest
- Meeskonnatööna kutse-eetiliste juhtumite lahendamine

Hindamismeetod:

- Rühmatöö
- Arutus
- Suuline esitus
- Enesehindamine

Lävend

- loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitluse erinevaid tehnikaid ning lõpetab kliendikontakti positiivselt;

Iseseisvad tööd

- Erialase kirjanduse ja õppefilmide läbitöötamine
- Toote esitluse koostamine vastavalt iseseisva töö juhendile
- Õpimapi koostamine ja vormistamine
- Eneseanalüüs – teenindusliku hoiaku tugevuste ning nõrkuste hindamine.

Praktilised tööd

- Rühmatöö – „Milline on kliendikesse teenindaja mõtteviis ja kuidas seda arendada?“
- Ideekaart – „Milline on teeninduslik hoiaku mõju teenindaja töötulemustele?“
- Rühmatöö – „Kuidas mõjutab positiivsus suhteid klientidega ja kaastöötajatega?“
- Meeskonnatööna kutse-eetiliste juhtumite lahendamine
- Arutelu sise- ja väliskliendi vahelistest seostest
- Rühmatööna juhtumite lahendamine
- Väitlus Eesti klientide teeninduse teemadel
- Praktilised kliendikontaktid ja rollimängud

- Praktilised harjutused kauba kasu ja hüve väljatoomiseks ning lisamüügi sooritamiseks
- Praktilised harjutused erinevate müügitehnikate kasutamise kohta
- Meeskonnatööna – teenindaja teenindusstandardi ja ametijuhendi koostamine
- Praktilised rühmatööd - kauba tutvustus
- Juhtum rühmatööna - kuidas käituda tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleemide korral

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab vastu kliendi pretensiooni lahendades selle oma vastutusala piires	<ul style="list-style-type: none"> • käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; • võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; • analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 	<p>1. MÜÜGIJÄRGNE TEENINDUS (PROBLEEMID JA PRETENSIOONID)</p> <p>1.1 Probleemide ja pretensioonide lahendamine</p> <p>1.2 Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused</p> <p>1.3 Konfliktidega toimetuleku võtted</p> <p>1.4 Klientide pretensioonide lahendamise põhimõtted</p> <p>1.5 Stress ja läbipõlemine</p> <p>1.6 Tööstress</p> <p>1.7 Pretensiooni vastuskiri, meeldetuletuskiri jmt</p> <p>2. KAUBANDUSALASED ÕIGUSAKTID</p> <p>2.1 Kaubandusõiguse olemus ja areng</p> <p>2.2 Võlaõigusseadus</p> <p>2.3 Kaubandustegevuse seadus</p> <p>2.4 Tarbijakaitse seadus</p> <p>2.5 Toiduseadus</p> <p>2.6 Alkoholiseadus</p> <p>2.7 Tubakaseadus</p> <p>2.8 Reklaamiseadus</p> <p>2.9 Pakendiseadus</p> <p>2.10 Jäätmete seadus</p> <p>2.11 Konkurentsiseadus jt. seadused</p>	Loeng-arutelu, raport, SWOT analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, kriitiline juhtum, teksti koostamine, analüüs.	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjalik töö põhimõistete tundmisest • meeskonnatööna probleemse olukorra lahendamine järgides kaubandusalaseid õigusakte • essee teemal "Minu toimetulek stressiolukordadega" • test jaekaubandust reguleerivate õigusaktide kohta 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Kontrolltöö</p> <p>Test</p> <p>Essee</p>	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 				
Iseseisvad tööd				
<ul style="list-style-type: none"> • Essee - Minu toimetulek stressiolukordadega • Õpimapi koostamine ja vormistamine • Töölehtede täitmine õigusaktide kohta 				
Praktilised tööd				

- Arutelu teemal „Kuidas juhtida enda tundeid, sõnu ja tegusid?“
- Rühmatöö – „Kuidas mõjutab probleemsete klientide suhtumine ja käitumine teenindaja hoiakuid?“
- Rühmatööna kaubandusalaste õigusaktidega seotud juhtumite lahendamine

Õpiväljund 5	Teemad/alateemad	Hindamine
juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt	Erialane vene keel Hääldamine ja tähestik, numbrid, viisakusväljendid, esitlemine ja enesetutvustus, ajaväljendid, teenindusprotsessist lähtuv põhisoovavara, küsimuste ja vastuste moodustamine teenindamisega seotud probleemse olukorra lahendamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne:		
<ul style="list-style-type: none"> • Suhtlemine kliendiga vene keeles etteantud teemal kasutades varemõpitud fraase ja väljendeid • Dialoog/rollimäng vene keeles - kliendikontakti loomine ja kliendi nõustamine, sh telefoni teel 		
Lävend		
juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt		
Iseseisvad tööd		
<ul style="list-style-type: none"> • Dialoogid - kliendi probleemi ja pretensiooni lahendamine, nõustamine (inglise keeles, vene keeles) 		
Praktilised tööd		
<ul style="list-style-type: none"> • Dialoogid vene keeles - kliendikontakti loomine, kasutades tuttavaid sõnu ja fraase, kliendi probleemi ja pretensiooni lahendamine, nõustamine • Rollimäng vene keeles • Paaristöö - klientide küsimustiku loomine • Kiri pretensiooni esitamisest 		

Õpiväljund 6	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt	Tänapäeva ostlemine Jaekaubandus ja kaupluste tüübid Müük ja turundus Erinevad müügitehnikad, lisamüük Ametlik suhtlus Kliendikontakti loomine ja nõustamine Kauba tutvustamine ja tootesitlus Suuline ja kirjalik tagasiside Toimetulek pingeliste olukordadega	Loeng, arutelu, esitlus, analüüs, paaris- ja rollimäng, juhtumiuuring, teksti koostamine, tõlge	Mitteeristav
Hindamisülesanne:		Hindamismeetod:	
Kahe erineva müügikoha/kaupluse tüübi analüüs Rollimäng - kliendikontakti loomine ja kliendi nõustamine, sh telefoni teel Tootesitlus		Kontrolltöö Suuline esitus Analüüs	

Kontrolltöö võtmesõnavarale	Ettekanne/esitlus
Lävend	
Juhib teenindusprotsessi arusaadavas inglise keeles; täidetud on iseseisva töö ülesanded	
Iseseisvad tööd	
Kaupluse kujunduse ja põrandaplaani analüüs Tõlge võtmesõnavarale Teksti analüüs Tagasiside küsimustiku koostamine	
Praktilised tööd	
Dialogid - kliendikontakti loomine, otsesed ja kaudsed küsimused, kliendi probleemi ja pretensiooni lahendamine, nõustamine Rollimängud - kliendi nõustamine erinevates situatsioonides, ametlik telefonisuhtlus Juhtumiuuring	

Hindamiskriteeriumid	<ul style="list-style-type: none"> • tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; • loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemi kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; • tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid; • käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja praktiliste tööde alusel: situatsioonülesande lahendus sise- ja väliskliendi vaheliste seoste kohta; praktilise teenindusprotsessi juhtimine kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid; raport teenindusprotsessi korraldamise kohta ja teeninduspersonali tegevuste korraldamise kohta; probleemi lahendus kliendisuhete hoidmise ja kliendi probleemide lahendamise kohta.</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Bolton, R. (2002). Igapäevaasokused : kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Tallinn: Ühiselu.</p> <p>Cook, D. R. (2018) Kuidas saada tippmüüjaks. Tallinn: Äripäev.</p> <p>Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev.</p> <p>Jalak, K. (1997). Müügi protsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar.</p> <p>Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev.</p> <p>Mauring, T. (2003). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda.</p> <p>McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisoskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Tartu: Greif.</p> <p>Meel, M. (2000). Sissejuhatus äri-eetikasse. Tallinn: Külüm.</p> <p>Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palgamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak.</p> <p>Mitchell, J. (2004). Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak.</p>

Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus.

Saareväli, R. (2011). E- õpiobjekt. Suhtlemisioskused I. <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html>

Saareväli, R. (2012). E-õpiobjekt. Suhtlemine II. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/>

Saareväli, R. (2013). E-õpiobjekt. Suhtlemine III. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/>

Saareväli, R. (2014). E-õpiobjekt. Suhtlemine IV. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/>

Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: Kuidas tööle edu saavutada. Tallinn: Äripäev.

Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. Suhtlemine ja meeskonnatöö. E-õpiobjekt. <http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html>

Zemke, R., Anderson. K. (2003). Tippteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri.

Teenindaja.ee. <http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/>

Teenindaja.ee. <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/>

Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita.

Vadi, M. (2001). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda.

Kitsnik, M (2010) Müüja erialane eesti keel. Tallinn: Argo

Viilpus, E Torim, E (2005) Abimaterjalid vene keele õppimiseks. Toiduained. Tartu: Paar OÜ

English for Sales and Purchasing by L. Gutjahr and S. Mahoney Oxford Press (2016)

Sales and Marketing by V. Evans, J. Dooley, C. Vickers Express Publishing (2015)

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Kassatöö korraldamine	6	Maie Jesjutina, Janne Ojala, Kaie Pärn, Sirje Tamm
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kassatöö korraldamisega kaubandusettevõttes väärtustades meeskonnatööd.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
36 t	60 t	60 t	

Õpiväljund 1	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires	1. Kassatöö põhitoimingud 1.1 Müügipiirangud 1.2 Töökoha ettevalmistus 1.3 Töötervishoid ja tööohutus 2. Kassaseadmed jm tehnilised vahendid 2.1 Müügiprogrammid 2.2 Kassatöös kasutatavad tehnilised vahendid	Loeng, arutelu, raport, meeskonnatöö, rollimäng, kriitiline juhtum.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjalik töö põhimõistete tundmisest Kompleksülesanne -kassatöö põhitoimingute kirjeldamine ning nõuetekohane teostamine.		Hindamismeetod: Praktiline töö Test	
Lävend			
teostab kassatöö põhitoiminguid oma vastutusala piires.			
Iseseisvad tööd			
Müügiprogrammides kasutatavate juhendmaterjalidega tutvumine.			
Praktilised tööd			
Praktiline töö kassaaparaadiga ja kassatoimingute teostamine ja ohutute töövõtete demonstreerimine (kassa töökorda seadmine, raha käitlemise ja turvanõuete järgimine, põhjakassa sisestamine ja kontrollimine, kliendiga arveldamine ja tööpäeva lõpetamine)			

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab raha käitlemisega seotud toiminguid	1. Raha käitlemine sh turvamine	Loeng, arutelu, raport, rollimäng, kriitiline juhtum.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjalik töö põhimõistete tundmisest		Hindamismeetod: Tööleht	
Lävend			
käitleb taha turvaliselt ning vastavalt nõuetele ning eeskirjadele.			
Iseseisvad tööd			
Tutvumine kahjustatud või rikunud europangatähtede ja -müntide Eesti Panka ümbervahetamiseks saatmise eeskirja ja raha Eesti Panka saatmise korraga.			
Praktilised tööd			
Euro turvaelementide selgitamine nii visuaalselt kui tehnilisi vahendeid kasutades, raha lugemine, pakkimine.			

Õpiväljund 3	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassatöö efektiivsust	1. Kassaaruanded ja analüüs 1.1 Töö tulemuslikkuse hindamine 1.2 Kassaaruande analüüs	Loeng, arutelu, raport, meeskonnatöö, rollimäng, kriitiline juhtum.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kassaaruande koostamine		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend			
koostab nõuetekohased kassaaruanded ja analüüsib kassaaruandeid			
Iseseisvad tööd			
Kassaaruande koostamine etteantud andmete alusel			
Praktilised tööd			
Päevakäibe arvutamine Kassatöö tulemuslikkuse hindamine juhendi aluse			

Õpiväljund 4	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

planeerib klientidega arveldamise protsessi	1. Kassatöö planeerimine 1.1 Töotervishoid ja tööohutus kassatöös 1.2 Iseteeninduskassad 1.3 Kassatöö planeerimise alused 1.4 Seadusandlus kassatöö planeerimisel	Loeng, arutelu, raport, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, kriitiline juhtum.	Mitteeristav
---	---	--	--------------

Hindamisülesanne: Kirjalik töö põhimõistete tundmisest	Hindamismeetod: Test Analüüs
--	---

Lävend

planeerib klientidega arveldamise lähtuvalt tööohutusest ja -tervishoiust.
--

Iseseisvad tööd

Sobiva kassalahenduse valik ettevõttele.
--

Praktilised tööd

Iseteeninduskassa analüüs

Õpiväljund 5	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt	1.Kassatoimingute seonduv sõnavara. (Sõnaloendi koostamine) 2.Arvsõnad. Põhiarvud ja järgarvud. 3.Hinnad ja nende lugemine. 4.Müük ja aruandlus.	dialogid, lünkharjutused, mini-loeng, enesekontrollitised	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Koostab esitab paaristööna kassatoimingute seotud dialoogi, kasutades omandatud sõnavara	Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus
--	---

Lävend

arveldab kliendiga arusaadavas vene keeles, kasutades omandatud sõnavara
--

Iseseisvad tööd

Sõnaloendi koostamine

Praktilised tööd

Paaristöö -dialoogi koostamine "Arveldamine kliendiga kassas"

Õpiväljund 6	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kassatoiminguid inglise keeles	Töökoht ja töövahendid ja tööohutus	Loeng, arutelu, rollimäng,	Mitteeristav

arusaadavalt	Tootegrupid Kassatoimingud Abivalmis ja viisakas suhtlus kliendiga kassas Kassatööga seonduvate probleemide lahendamine (erinevad maksevahendid)	juhtumi uuring, teksti analüüs
--------------	---	--------------------------------

Hindamisülesanne: Kontrolltöö võtmesõnavarale Rollimäng	Hindamismeetod: Kontrolltöö Probleemsituatsiooni lahendamine
--	---

Lävend

Teenindab kassas klienti arusaadavas ja viisakas inglise keeles

Iseseisvad tööd

Analüütiline lugemine
Mõistekaart

Praktilised tööd

Konfliktsituatsiooni lahendamine (kassas)

Hindamiskriteeriumid	<ul style="list-style-type: none"> planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid; korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda; koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele; järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	English for Sales and Purchasing by L. Gutjahr and S. Mahoney Oxford Press (2016) Sales and Marketing by V.Evans, J.Dooley, C.Vickers Express Publishing (2015) Market Leader by D.Cotton, D. Falvey, S.Kent Longman (2010)

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Kaupade käitlemise korraldamine	24	Maie Jesjutina, Endla Kuura, Ruth Leping, Janne Ojala, Kaie Pärn, Sirje Tamm, Külli Šorin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemise korraldamisega kaubandusettevõttes.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
144 t	240 t	240 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tellib kaupa arvestades müügilemusi ja kaubavarusid	<ul style="list-style-type: none"> tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügilemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad 	<p>1. KAUBAVARUDE ANALÜÜS JA KAUPADE TELLIMINE</p> <p>1.1 Kaupade sissetuleku allikad</p> <p>1.2 Kaupade tellimise erinevad võimalused</p> <p>1.3 EDI süsteemid kaupade tellimiseks</p> <p>1.4 Kaupade kodeerimine</p> <p>1.5 Kaubavarude analüüs</p> <p>1.6 Kaubavastuvõtu dokumentatsioon, reklamatsioon</p> <p>1.7 Kaupade paigutamine hoiukohale</p> <p>1.8 Programmid Buom ja Erply</p> <p>1.9 Müügiprogrammid - POS ja veebipõhised programmid</p> <p>1.10 Tehnilised vahendid</p> <p>2. TABELARVUTUSPROGRAMMID</p> <p>2.1 Tabeltöötlustarkvara rakendamise võimalused</p> <p>2.2 Tabeltöötlustarkvara andmete formaadid, tehted, funktsioonid, aadressid ja funktsionaalsus</p> <p>2.3 Töövõttes tabeltöötlusprogrammis</p> <p>2.4 Ajafunktsioonid, rahandusfunktsioonid, statistikafunktsioonid, tekstifunktsioonid, loogikafunktsioonid, teabefunktsioonid</p> <p>2.5 Andmetabelid ja risttabelid</p> <p>2.6 Diagrammid</p> <p>2.7 Andmete töötlemise meetodid - sorteerimine, filtreerimine, vahekokkuvõttes, konsolideerimine, valideerimine ja tingimuslik vormindamine</p>	Loeng-arutelu, iseseisev töö, raport, SWOT-analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

		3. TARNEAHEL JA LOGISTIKA 3.1 Logistika olemus ja areng 3.2 Tarneahel ja väärtusahel 3.3 Logistika juhtimistasandid		
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne:

- Kirjalik töö põhimõistete tundmisest
- Praktiline ülesanne EAN koodi ülesehituse kohta
- Praktiline ülesanne kaubatellimuste koostamise kohta
- Kompleksülesanne kaubakäitlemise protsessi ulatuses
- Kompleksülesanne kaupade saatedokumentide koostamise ja sisestamisega müügiprogrammi Buum ja Erply
- Rollimängud - kauba tellimine telefoni ja kirja teel
- Teadmiste test tabelitöötuse arvutuseeskirja teemal
- Teadmiste test diagrammide teemal
- Teadmiste test andmetabeli kasutamise ja tehete teema
- Praktiline ülesanne andmetabeli analüüsi teemal

Lävend

- tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad

Iseseisvad tööd

- Õppematerjalide iseseisev läbitöötamine juhendmaterjalide alusel.
- Andmetabeli koostamine etteantud tingimustega
- Diagrammi koostamine etteantud tingimustel

Praktilised tööd

- Praktiline harjutus müügitulemuste ja kaubavarude vaheliste seoste kohta
- Praktiline ülesanne kaubatellimuste koostamise ja liigsete kaubavarude kohta
- Kompleksülesanne kaubakäitlemise protsessi ulatuses (praktiline ülesanne, mille käigus tuleb õppelaboris vastu võtta kaup alusel, kontrollida kaubad, täita reklamatsioon, paigutada kaubad hoiukohta kasutades programmi ja skannerit)
- Kompleksülesanne kaupade saatedokumentide koostamise ja sisestamisega müügiprogrammi Buum ja Erply
- Rollimängud - kauba tellimine telefoni ja kirja teel
- Andmetabeli analüüs erinevate meetoditega
- Tabelitöötuse funktsioonide rakendamine müügiaruannetes
- Hankijate valik vastavalt tarne tegevusnäitajatele

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kaupade vastuvõttu ja müügiks ettevalmistamist järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagruppile kehtestatud nõudeid; • tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade 	1. KAUBAGRUPPIDE LIIGITAMINE JA MÄRGISTUS 1.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted 1.2 Kaupade kvaliteet ja mõjurid 1.3 Kaupade märgistus 2. KAUPADE VASTUVÕTU PROTSESS 2.1 Kauba vastuvõtt, dokumentatsioon, reklamatsioon	Loeng-arutelu, raport, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

	<p>ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;</p> <ul style="list-style-type: none"> • korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal; • korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; • tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastusala piires. 	<p>2.2 Kaupade ettevalmistamine müügiks 2.3 Hindade kujundamine 2.4 Kaupade turvamine</p> <p>3. LAOTÖÖ 3.1 Ladude liigid 3.2 Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel 3.3 Kaupade ladustamine - hoiustamise nõuded ja põhimõtted laopinnal. Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabruss, ristsaastumine) 3.4 Hoiustamisviisid, laopinna ratsionaalne kasutamine 3.5 Laotehnika ja -sisustus 3.6 Laosüsteemid ja –töövahendid</p> <p>4. KAUPADE VÄLJAPANEKU KORRALDAMINE 4.1 Müügisaali planeering, planeeringu tüübid ja eripärad 4.2 Väljapanekute planeerimine, planogramm 4.3 Kaupade väljapanekute võimalused ja meetodid 4.4 Väljapanekute kujundamine</p> <p>5. PAKENDID, TAARA, OHTLIKUD JÄÄTMED 5.1 Mõisted, liigitus ja seadustest tulenevad nõuded 5.2 Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine 5.3 Keskkonnasäästlikkuse põhimõtted ja võimalused</p>		
--	---	---	--	--

Hindamisülesanne:

- Pakendite ja märkide suuline vastamine
- Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt
- Hindade kujundamine ja kaupade turvamine
- Teadmiste test väljapanekute kujundamise põhimõtete tundmise kohta
- Esitluse koostamine konkreetsetes kaupade väljapanekumeetodite kohta
- Kaubaväljapanekute kujundamine etteantud teemal ja väljapaneku varustamine nõuetekohase infoga
- Plakati koostamine jaekaubandusettevõtte keskkonnasäästliku käitumise võimaluste kohta

Lävend

- korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;
- tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;
- korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal;
- tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastusala piires.

Iseseisvad tööd

- Erialase kirjanduse läbitöötamine
- Õpimapi koostamine ja kaitsmine
- Referaat
- Planogrammi koostamine juhiste järgi
- Õppefilmide vaatamine ja analüüs

Praktilised tööd

- Erinevate kaubagruppide märgistus, kasutades tootenäidiseid (tarbekeemia, paberikaubad, majapidamiskaubad, rõivakaubad, elektrikaubad jne)
- Õppekäigud tundides käsitletud kaubagruppe müüvatesse kauplustesse ja näituste külastamine
- Praktilised ülesanded kaupade vastuvõtmise, müügiks ettevalmistamise, müügisaali paigutamise, hindade kujundamise ja turvamise kohta
- Praktilised ülesanded kaupade pakendite, märgistuse, kodeerimise ja koostise kohta
- Reklamatsiooni kirja koostamine
- Esitluse koostamine konkreetse väljapanekumeetodite kohta vastavalt iseseisva töö juhendile
- Rühmatööna väljapanekute kujundamine etteantud teemal (temaatiline väljapanek, inspireeriv väljapanek, kampaaniaväljapanek) ja varustamine vajaliku infoga
- Paaristööna pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemise ülevaade konkreetse kaubandusettevõtte näitel
- Lao täiteaste arvutamine
- Laoruumi planeeringu koostamine

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb kauba koostist, omadusi, hindab kvaliteeti	<ul style="list-style-type: none"> • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest; • hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid. 	<p>1 TOIDUKAUBAD</p> <p>1.1 Toiduainete keemiline koostis</p> <p>1.2 Lisaained</p> <p>1.3 Toiduainete konserveerimine</p> <p>1.4 Köögiviljad</p> <p>1.5 Maitseained, kastmed, sool</p> <p>1.6 Tera- ja kaunviljad</p> <p>1.7 Kala ja kalatooted</p> <p>1.8 Liha ja lihatooted</p> <p>1.9 Muna</p> <p>1.10 Piim ja piimatooted</p> <p>1.11 Kohv ja kohvijoogid</p> <p>1.12 Tee ja teejoogid</p> <p>1.13 Suhkur, suhkruasendajad, mesi</p> <p>1.14 Maiustused</p> <p>1.15 Joogid</p> <p>1.16 Toidurasvad</p> <p>1.17 Toidukontsentratsioonid</p> <p>1.18 Uuendtoit</p> <p>1.19 Eritoit</p> <p>1.20 Lemmikloomatarbed</p> <p>1.21 Tubakas</p> <p>2. TÖÖSTUSKAUBAD</p> <p>2.1 Paberi- ja bürookaubad</p> <p>2.2 Tarbekeemiakaubad</p> <p>2.3 Majapidamiskaubad</p> <p>2.4 Elektrikaubad</p> <p>2.5 Mänguasjad</p> <p>2.6 Kosmeetikakaubad</p> <p>2.7 Parfüümikaubad</p> <p>2.8 Pudukaubad</p> <p>2.9 Tekstiilikaubad</p>	Loeng-arutelu, raport, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

		2.10 Rõivastuskaubad 2.11 Nahast tooted 2.12 Aksessuaarid 2.13 Jalatsikaubad 3. EESTI KEEL 3.1 Kaupade nimetused, õigekiri 3.2 Praktika aruande kirjeldused 3.3 Eneseanalüüs 3.4 Iseloomustuse kirjutamine		
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne:

- Valikvastustega test etteantud kaubagrupi kohta
- Kontrolltöö etteantud kaubagrupi kohta
- Iseseisva töö esitlus vastavalt iseseisva töö juhendile
- Situatsioonülesannete lahendamine etteantud teemal (pesupesemine, pindade puhastamine, kosmeetikatoodete soovimine kliendile, rõivaste hooldus jne)
- Esitlus kaubanduses müüdavate elektriliste kodumasinate kohta vastavalt juhendile

Lävend

- grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;
- hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid.

Iseseisvad tööd

- Iseseisev töö e-õpiobjektide ja erialase kirjandusega
- Esitluse koostamine etteantud kaubamärgi või teema kohta iseseisva töö juhendi alusel
- Tooteesitluse koostamine etteantud kaubagrupi kohta vastavalt iseseisva töö juhendile
- Õpimäpi koostamine etteantud kaubagrupi põhjal
- Tutvumine ja esitluse koostamine kaubanduses müüdavate elektriliste kodumasinate kohta vastavalt juhendile
- Kosmeetikakauba, mänguasjade ja parfümeeriatoodete kohta täiendava materjali mõttega lugemine ja selle põhjal töölehtede täitmine

Praktilised tööd

- Praktilised ülesanded kaupade pakendite, märgistuse, kasutamise kohta
- Situatsioonülesannete lahendamine etteantud teemal (pesupesemine, pindade puhastamine, kosmeetikatoodete soovimine kliendile, rõivaste hooldus jne)
- Tutvumine erinevate kaubagruppide märgistusega, kasutades tootenäidiseid (tarbekeemia, paberikaubad, majapidamiskaubad, rõivakaubad, elektrikaubad jne)
- Kliendile sobivate kosmeetikakaupade sidustoodete leidmine ja pakkumine vastavalt nahatüübile
- Õppekäigud tundides käsitletud kaubagruppe müüvatesse kauplustesse ja näituste külastamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske oma vastutusala piires	<ul style="list-style-type: none"> • haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; • teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks 	1. KAUBAVARUDE JUHTIMISE RISKID 1.1 Ost ja müük 1.2 Varude olemus ja suurust mõjutavad tegurid 1.3 Kaubavarude liigid 1.4 Käibe kiirust mõjutavad tegurid 1.5 Kaubanduse sisu ja vorm 1.6 Kaubandusettevõtte põhitegevused	Loeng-arutelu, raport, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.	1.7 Kaubavarude juhtimise riskid 1.8 Kaubavarude optimeerimine (allahindlused, utiliseerimine)		
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> nimetab kaubavarude juhtimisega seotud riske ning teeb ettepanekud riskide haldamiseks; kaubandusettevõtte kaubavarude hindamine ja kaubavarude suurust mõjutavate tegurite arvutamine. 		Hindamismeetod: Praktiline töö Suuline esitus Enesehindamine	
Lävend			
<ul style="list-style-type: none"> haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; • teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale. 			
Iseseisvad tööd			
Erialase kirjanduse lugemine, kokkuvõtte koostamine, esitlemine			
Praktilised tööd			
Kaubavarude optimeerimise ülesannete lahendamine			

Hindamiskriteeriumid	<ul style="list-style-type: none"> tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad; korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleeme; korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires; hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid; grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest; haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja praktiliste tööde ja eneseanalüüsi alusel.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<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/ Ennu, O. Kaupluste liigitus ja iseloomustamine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://kool.kassasysteem.ee/lgt/ 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. Mödriku: 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: Külim.
17. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim.
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>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorralduse õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Müügitöö korraldamine	10	Kaie Pärn, Külli Šorin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime müügitöö korraldamisega kaubandusettevõttes.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
60 t	100 t	100 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab toodetele müügihinna ja ühikuhinna • koostab sularahaarve, arvutades käibemaksuta summa ja käibemaksu • koostab ja arvutab arve, arvutades käibemaksu ja kogusumma 	1 KAUBANDUSLIKUD ARVUTUSED 1.1 Kaubandustulu 1.2 Mõõtühikud 1.3 Ümardamine 1.4 Teisendamine 1.5 Protsentarvutused 1.6 Hindade arvutamine, müügihinnad 1.7 Ühikuhind 1.8 Arve koostamine 1.9 Käibemaksud	Loeng-diskussioon, üksikjuhtumi uurimine, meeskonnatöö, SWOT-analüüs, probleemi lahendamine, ajurünnak, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne:				
<ul style="list-style-type: none"> •Praktilised ülesanded seoses mõõtühikute teisendamise ja protsentülesannetega ja hindade arvutamisega (hindade tõusud ja alandamine jne.) •Arve koostamine, pandipakendi arvutamine 				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise; 				
Iseseisvad tööd				
<ul style="list-style-type: none"> •Iseseisev töö õppematerjalidega •Müügitöö korraldamisega seotud praktiliste ülesannete lahendamine juhendi alusel 				

Praktilised tööd
<ul style="list-style-type: none"> •Rühmatööna kaubandusettevõtte kaubakäibeprotsessi kirjeldamine •Praktiliste ülesannete lahendamine mõõtühikute teisendamise, ümardamise kohta •Protsentidega seotud erinevate ülesannete tüüpide lahendamine •Praktilised ülesanded seoses hindade arvutamisega (hindade tõusud ja alandamine jne.) •Arve koostamine, pandipakendi arvutamine

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
osaleb kaupade inventeerimisel ja analüüsib tulemusi	1. INVENTUUR 1.1 Aruandluse vormid, aruandluse valem, dokumentatsioon 1.2 inventuuri olemus 1.3 inventuuri läbiviimise protsess 1.4 Inventuuri arvutused ja analüüs 1.5 Tehnilised vahendid	Loeng-diskussioon, üksikjuhtumi uurimine, meeskonnatöö, probleemi lahendamine, ajurünnak, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			
<ul style="list-style-type: none"> • Inventuuri arvutuste lahendamine etteantud andmete alusel • Inventeerimisakti koostamine, tulemuste analüüs ja parandusettepanekute tegemine 			
Lävend			
<ul style="list-style-type: none"> • osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires; 			
Iseseisvad tööd			
<ul style="list-style-type: none"> • Iseseisev töö õppematerjalidega • Müügitöö korraldamisega seotud praktiliste ülesannete lahendamine juhendi alusel 			
Praktilised tööd			
<ul style="list-style-type: none"> • Kaubajääkide ja kaubaaruande koostamine etteantud andmete alusel • Inventuuri tulemi arvutamine etteantud andmete põhjal • Inventeerimisakti koostamine etteantud andmete alusel 			

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi; 	1. MAJANDUSARVESTUSE ALUSED 1.1 Majandusarvestuse liigid 1.2 Raamatupidamiskohustus (sise-eeskiri, seadusandlus ja RTJ-d) 1.3 Finantselemendid aruannetel (bilanss ja kasumiaruanne skeem 1 ja skeem 2). 1.3 Kontod ja kahekordne kirjendamine (kontode liigid, kontoplaan, lausendid) 1.4 Finantsaruanded 2. KAUBANDUSETTEVÕTTE MAJANDUSTEGEVUSE ANALÜÜS 2.1 Kaubandusettevõtte majandustegevuse näitajad	Loeng-diskussioon, üksikjuhtumi uurimine, meeskonnatöö, probleemi lahendamine, ajurünnak, praktiline töö.	Mitteeristav

		<p>2.2 Kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajad ja nende arvutamine (müügikäiberentaablust, tööjõurentaablus, palgakulu rentaablus, kaubavaru rentaablus, pinnarentaablus)</p> <p>2.3 Finantsanalüüsi põhimõtted (suhtarvude näitajad: maksevõime, käibekapital, võlakordaja).</p> <p>3. KAUBANDUSE AJALUGU JA TÄNAPÄEV</p> <p>3.1 Kaubanduse areng maailmas</p> <p>3.2 Kaubanduse kujunemine Eestis</p> <p>3.3 Kaubanduse olemus tänapäeval</p>		
--	--	---	--	--

<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testid - põhimõistete tundmine • Kaubandusettevõtte majandustegevuse tulemuste analüüs juhtumipõhiselt • Kaubagrupi ABC analüüs etteantud andmete alusel • Kassapõhisel arvestusmeetodil etteantud ülesande põhjal päevaraamatu koostamine • Kirjalik töö majandutehingute kahekordne kirjendamise kohta • Kasumiaruande koostamine etteantud andmete alusel • Võrdlusanalüüsi koostamine ja esitamine kaubanduse arengut soodustavatest ja takistavatest teguritest
--

<p>Lävend</p>

<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärgi ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi;
--

<p>Iseseisvad tööd</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Kaubandusettevõtte majandustegevuse tulemuste analüüsimine etteantud andmete alusel • ABC analüüsi koostamine etteantud andmete alusel • Kasumiaruande koostamine etteantud andmete alusel • Lühiuurimus kaubanduse arengu kohta Eestis
--

<p>Praktilised tööd</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajad ja nende arvutamine etteantud andmete alusel • Raamatupidamise algdokumentide koostamine • Päevaraamatu koostamine etteantud andmete alusel • Majandutehingute kahekordne kirjendamine • Võrdlusanalüüs kaubanduse arengut soodustavatest ja takistavatest teguritest

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatööna sihtrühmi ja turgu lähtuvalt tootest; • põhjendab meeskonnatööna valitud turundustegevusi lähtuvalt sihtrühmast, turust ja tootest; • koostab erialase uurimistöö. 	<p>1. TURUNDUSE ALUSED</p> <p>1.1 Turunduse olemus ja roll</p> <p>1.2 Turunduskeskkond</p> <p>1.3 Turundusega seonduvad mõisted</p> <p>1.4 Turunduseesmärgid, turundusmeetmestik</p> <p>1.5 Toode ja kaubamärk</p> <p>1.6 Turuanalüüs, turundusuuring</p>	<p>Mõistekaart rühmatööna, praktiline meeskonnatöö juhendi alusel, loeng-diskussioon, probleemi lahendamine, ajurünnak.</p>	<p>Mitteeristav</p>

- 2. KAUBANDUSTURUNDUS
 - 2.1 Kaubandusturunduse olemus
 - 2.2 Kaubandusturunduse meetmestik
 - 2.3 Konkurents kaubanduses
 - 2.4 Müügitoetuspoliitika sh reklaam
 - 2.5 Turundustegevused kaubandusettevõttes
- 3. UURIMISTÖÖ METOODIKA
 - 3.1 Uurimistöo olemus, eesmärgid ja tunnused
 - 3.2 Uurimisküsimus ja hüpotees
 - 3.3 Kvantitatiivne ja kvalitatiivne uurimus
 - 3.4 Töö infoallikatega
 - 3.5 Andmekogumise ja andmeanalüüsi meetodid
 - 3.6 Materjali kogumine ja analüüs
 - 3.7 Uurimistöo struktuur
- 4. ARVUTIÕPETUS
 - 4.1 Viitamine ja vormistamine
 - 4.2 Tsitaat ja refereering
 - 4.3 Allikaloend (artikkel, raamat, õigusaktid, arhiivimaterjalid, elektroonilised allikad, dokumendid ilma isikuandmeteta jne)
 - 4.4 Jooniste, tabelite ja graafikute kujundamine ja vormistamine
 - 4.5 Loetelud
 - 4.6 Lühendite ja numbrite kasutamine tekstis

Hindamisülesanne:

- Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel ja selle esitus rühmatööna: Sihtrühmade analüüs ja turundustegevuste plaan (üheks aastaks).
- Kaubandusettevõtete vaheline konkurentsi hindamine erinevate kriteeriumite alusel
- Praktiline töö – müügi organiseerimine turunduseesmärkidest lähtuvalt juhtumipõhiselt
- Erialase ja nõuetele vastava uurimistöo koostamine

Lävend

- analüüsib meeskonnatööna sihtrühmi ja turgu lähtuvalt tootest;
- põhjendab meeskonnatööna valitud turundustegevusi lähtuvalt sihtrühmast, turust ja tootest;
- teeb ettepanekuid müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades turunduseesmärke;
- koostab erialase ja nõuetele vastava uurimistöo.

Iseseisvad tööd

- Erialase kirjanduse ja loengumaterjali läbitöötamine, täiendav infootsing internetist
- Konkurentsi analüüs etteantud ettevõtete kohta vastavalt iseseisva töö juhendile
- Koostab erialase lühiuurimuse lähtuvalt koolipoolsest juhendist

Praktilised tööd

- Rühmatöö: sihtrühmade analüüs ja turundustegevuste plaan (üheks aastaks)
- Müügikampaania planeerimine ja korraldamine
- Kaubandusettevõtete vaheline konkurentsi hindamine erinevate kriteeriumite alusel
- Valib erialase uurimistöo teema. Sõnastab lähtuvalt valitud uurimistöo teemast uurimisprobleemi/hüpoteesi ja eesmärgi ning uurimisküsimused/ülesanded

Hindamiskriteeriumid	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib müüki vastutusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi; • tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise; • osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires; • korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiesitust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja praktiliste tööde alusel: praktilised tööd, rühmatöö, eneseanalüüs.</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<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. 9. Tsajrov, R. (2007). Varude arvestus. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/R.%20Tsarjovi%20raamatupidamise%20F5piobjektid%20varude%20arvestus/index.html 10. Varade ja varude inventuuri läbiviimine. (s.a). Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.siseaudiitor.ee/varade-ja-varude-inventuuri-labiviimine/ 11. Vihalem, A. (2008). Turunduse alused. Tallinn: Külim. 12. Rebane M., Visberg A.E. (1998) Sissejuhatus raamatupidamisse, Tallinn: Külim

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stasionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Juhendamine ja juhtimine	7	Maie Jesjutina, Sirje Tamm, Külli Song, Külli Šorin
Nõuded mooduli alustamiseks	On läbitud I kursuse moodulid ja teemad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personali juhendamise, eestvedamise ja igapäevatöö korraldamisega kaubandusettevõttes.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
42 t	70 t	70 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
organiseerib, jälgib ja kontrollib müügipersonali tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest	<ul style="list-style-type: none"> müügipersonali töö organiseerimine lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest 	1. ORGANISATSIOONIKÄITUMINE 1.1 Organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted 1.2 Organisatsiooni eesmärgid ja põhiväärtused 1.3 Organisatsioonikultuur 1.4 Inimene, grupp, organisatsioon 1.5 Motivatsiooni ja töörahulolu teooriad 2. MÜÜGIPERSONALI TÖÖ ORGANISEERIMINE 2.1 Müügipersonali tööülesanded kaubandusettevõtetes 2.2 Ametijuhendid, standardid 2.3 Kaubandusettevõtte struktuur 2.4 Müügipersonali töö organiseerimise etapid 2.5 Töögraafikute koostamine 2.6 Müügipersonalile juhiste andmine 2.7 Müügipersonali töö hindamine 2.8 Õppeekskurisoon kaubandusettevõttesse	Loeng, videoloeng, arutelu, eneseanalüüs, seminar, rühmatöö, praktiline töö, esitlus.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Müügipersonali töö organiseerimine olenevalt ettevõtte eesmärkidest
- Kontrolltöö käsitletud teemade kohta
- Organisatsiooni struktuuriskeemi koostamine ja selgitamine

Lävend

- müügipersonali töö organiseerimine olenevalt ettevõtte eesmärkidest

Iseseisvad tööd

- Erialase kirjanduse läbitöötamine
- Eneseanalüüs tuginedes tunnis käsitletud teemadele

Praktilised tööd

- Müügipersonali ametijuhendi ja standardi koostamine
- Müügipersonali töö hindamine ja analüüs
- Organisatsiooni struktuuriskeemi koostamine ja selgitamine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab töötajaid ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest	<ul style="list-style-type: none"> • juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; • korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; • selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; • kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö 	<p>1. JUHTIMISE ALUSED</p> <p>1.1 Ärietika</p> <p>1.2 Juhtimise areng (juhtimisteooriad)</p> <p>1.3 Juhi funktsioonid ja rollid</p> <p>1.4 Juhtimisfunktsioonid (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll)</p> <p>1.5 Meeskonnaliikmete rollid</p> <p>1.6 Muudatuste juhtimine</p> <p>1.7 Riskijuhtimine</p> <p>2. PERSONALIJUHTIMINE</p> <p>2.1 Personalijuhtimise olemus ja valdkonnad</p> <p>2.2 Ametikohtade hindamine ja analüüs</p> <p>2.2 Personali planeerimine, värbamine ja valik</p> <p>2.3 Personali hindamine, arendamine ja hoidmine</p> <p>2.4 Personali juhendamine ja mentorlus</p> <p>2.5 Personalidokumentide haldamine</p> <p>2.6 Tööõigus (töölepingud, ametijuhendid)</p> <p>2.7 Töögraafikute koostamine</p>	Loeng, videoloeng, arutelu, eneseanalüüs, seminar, rühmatöö, praktiline töö, esitlus.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Töötajate juhendamine juhtumipõhiselt, varustades neid asjakohase informatsiooniga
- Töögraafiku ja puhkusegraafiku koostamine
- Kompetentside hindamine ja koolitusvajaduse väljaselgitamine oskuskaardi alusel
- Tööintervjuu küsimustiku koostamine ja selle läbiviimine rühmatöona
- Koolitusvajaduse kaardistamine juhtumipõhiselt
- Juhtimisalase probleemülesande lahendamine
- Meeskonnatöö tulemuslikkuse hindamine praktikaettevõtte baasil

Lävend

- juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;

Iseseisvad tööd

- Õpimapi koostamiseks materjalide kogumine
- Ametijuhendi koostamine müügiassistendile/teenindusjuhile
- Informatsiooni kogumine kaubandusettevõtte töötajate juhendamise kohta
- Õpimapi koostamiseks materjalide kogumine
- SWOT analüüs enda kohta - minu sobivus meeskonnatöötajana ja juhina
- Juhtumi analüüs juhtimisest

Praktilised tööd

- Ametijuhendi koostamine
- Töötajate juhendamine juhtumipõhiselt, varustades neid asjakohase informatsiooniga
- Kompetentside hindamine ja koolitusvajaduse väljaselgitamine oskuskaardi alusel
- Tööjõu otsingu kuulutuse koostamine ja selle analüüs
- Tööintervjuu küsimustiku koostamine ja selle läbiviimine rühmatöona
- Olemasoleva tööjõu hindamine (vanuseliselt, kvalifikatsiooni vastavuselt jne.) ja tööjõu vajaduse väljaselgitamine
- Ülesanne personali vajaduse hindamise kohta kaupluses

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab	<ul style="list-style-type: none"> • annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, kasutades erinevaid tagasiside andmise meetodeid; • innustab ja tunnustab juhendatavaid kasutades erinevaid tehnikaid. 	1. JUHENDAMINE 1.1 Eesmärkide seadmine 1.2 Juhendamise erinevad liigid 1.3 Innustamine ja tunnustamine 1.4 Tagasiside andmise erinevad meetodid 2. ENESE- JA AJAJUHTIMINE 2.1 Probleemid ja nende lahendamine 2.2 Enesekehtestamisvõtted (ei ütlemine, mina-keel, aktiivne kuulamine jne) 2.3 Hoiakud, mõtted, emotsioonid, harjumused 2.4 Efektiivsed enesekontrollivõtted 2.5 Eesmärgid ja nende sõnastamine 2.6 Tegevuskava koostamise põhimõtted 2.7 Enesedistsipliin 2.8 Stressijuhtimine	Loeng, videoloeng, arutelu, eneseanalüüs, seminar, rühmatöö, praktiline töö, esitlus.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, kasutades erinevaid tagasiside andmise meetodeid;
- innustab ja tunnustab juhendatavaid kasutades erinevaid tehnikaid.

Lävend

- annab juhendatavatele tagasisidet tema tegevuse kohta, kasutades erinevaid tagasiside andmise meetodeid;
- innustab ja tunnustab juhendatavaid kasutades erinevaid tehnikaid.

Iseseisvad tööd

Erialase raamatu läbitöötamine ja kokkuvõtte tegemine

Praktilised tööd
Kaasõpilaste juhendamine ja hindamine teenindusprotsessis.

Õpiväljund 4	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt	1.Palve, viiskas äraütlemine, lubadus, keeld, käsk. 2.Käskiva kõneviisi moodustamine. 3.Heakskiit, kahtlus, kohustus ja vajadus. 4.Hea kaubandusettevõtte kriteeriumid. 5. Teemaatiline kauba väljapanek.	Loeng, videoloeng, arutelu, eneseanalüüs, seminar, rühmatöö, praktiline töö, esitlus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õppija juhendab töötajaid teematilise kauba väljapaneku suhtes vene keeles, kaasutades õpitud sõnavara ja jälgides grammatika reegleid.		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend			
juhendab töötajaid teematilise kauba väljapaneku suhtes arusaadavas ja korrektsetes vene keeles, kasutades õpitud sõnavara ja jälgides grammatika reegleid.			
Praktilised tööd			
rühmatööna kirjeldavad erinevaid kauba väljapanekuid			

Õpiväljund 5	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt	Ametijuhend Ametlik kirjavahetus Tööjõu värbamine Töövestus Töötajat toetav juhendamine	Loeng, töövestluse video analüüs, arutelu, eneseanalüüs, rühmatöö, rollimäng.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Põhjalik EuropassCV Rollimäng			
Lävend			
Juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt ja üheselt mõistetavalt			
Iseseisvad tööd			
Motivatsioonikirja koostamine EuropassCV			
Praktilised tööd			

Hindamiskriteeriumid	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt; • juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö; • annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi, juhtumite lahenduste, oskuskaardi, ametijuhendi (3), teenindusjuhise, arutelude kokkuvõtete ja praktikaaruande alusel.</p>
Mooduli hindamine	<p>mitmeeristav hindamine</p>
Õppematerjalid	<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. Aru, J. (2009) Tähelepanu ja teadvus. Tallinn: Tänapäev. 5. Bolton, R. (2002) Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja (Tartumaa): Väike Vanker. 6. Boniwell, I. (2014) Positiivne psühholoogia: tõhusa toimimise põhitõed. Tallinn: Äripäev. 7. Brooks, I. (2008) Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. 8. Covey, S. (2010) 8. harjumus: efektiivsest suurepäraseks. Tallinn: Ilo. 9. Covey, S. (1999) Väga efektiivse inimese 7 harjumust: tagasipöördumine karakteri eetika juurde. Tallinn: Ilo. 10. Drucker, P. (2003) Juhtimise väljakutsed 21. sajandiks. Tallinn: Pegasus. 11. McKay, M. (2000) Suhtlemisoskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Puhja (Tartumaa): Väike Vanker. 12. Meel, M. (2008) Ärietiika. Tallinn: Külim. 13. Meeskonna juhtimine (2010) Harvard Business Taskumentor. Tallinn: Äripäev. 14. Mikiver, K. (2010) Tuttav tundmatu personalijuhtimine. Tallinn: AS Äripäev. 15. Morgan G. (2008) Organisatsiooni metafoorid. Tallinn: Eesti Päevaleht. 16. Personalijuhtimise Käsiraamat (2012) Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing. 17. Siimon, A., Türk, K. (2003) Juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 18. Siimon, A. (2001) Ajajuhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 19. Tõnismäe, E., Gern, H. (2006) Mentorlus – jagatud areng. Tallinn: Kirjastus Äripäev. 20. Türk, K. (2005) Inimressursi juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 21. Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2008) Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Külim. 22. English for Sales and Purchasing by L. Gutjahr and S. Mahoney Oxford Press (2016) 23. Sales and Marketing by V.Evans, J.Dooley, C.Vickers Express Publishing (2015) 24. Business Leader by M.Haagensen, M.Hinterleitner, A.Lelumees, A.Toots Tea Kirjastus (2007)

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Praktika	30	
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud on hügieen, puhtus ja enesekontroll.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane arendab õppekeskkonnas omandatud kutsealaseid teadmisi, oskusi ja hoiakuid kaubandusettevõtte meeskonna liikmena		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
korraldab klienditeenindust ja müümist kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid	<ol style="list-style-type: none"> 1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt; 3. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid; 4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 	Mitteeristav

Hindamismeetod:
Enesehindamine

Lävend

1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;
2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;
3. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid;
4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
<p>korraldab kassatööd järgides müügipiiranguid ja kasutades arvete ning kassaaruannete koostamiseks vajalikku riist- ning tarkvara vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid; 2. korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; 3. korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda; 4. koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele; 5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid. 	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamismeetod: Enesehindamine</p>		
<p>Lävend</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid; 2. korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; 3. korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda; 4. koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele; 5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid. 		

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
<p>korraldab kaupade käitlemist järgides kaubagrupi eripära ja ettevõttes kehtestatud korda</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad; 2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemeid; 3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid; 4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires; 5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid; 6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest; 	<p>Mitteeristav</p>

7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.

Hindamismeetod:
Enesehindamine

Lävend

1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad;
2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupid kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;
3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügi ajal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid;
4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastusala piires;
5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;
6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagrupid liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;
7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
korraldab ettevõtte müügitööd oma vastusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda	<ol style="list-style-type: none"> 1. organiseerib müüki vastusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi; 2. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise; 3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastusala piires; 4. korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele. 	Mitteeristav
<p>Hindamismeetod: Enesehindamine</p>		
<p>Lävend</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. organiseerib müüki vastusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi; 2. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise; 3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastusala piires; 4. korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele. 		

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
--------------	----------------------	-----------

<p>organiseerib teeninduspersonali tööd ja juhendab töötajaid oma vastutusala piires järgides ettevõttes kehtestatud korda</p>	<p>1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;</p> <p>2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;</p> <p>3. annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleeme; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.</p>	<p>Mitteeristav</p>
--	--	---------------------

<p>Hindamismeetod: Enesehindamine</p>
--

<p>Lävend</p>

<p>1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;</p> <p>2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate töö;</p> <p>3. annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleeme; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.</p>
--

<p>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</p>	<p>Koostatud ja kaitstud on praktikaaruanne, mis sisaldab tehtud tööde kirjeldusi ja eneseanalüüsi.</p>
<p>Mooduli hindamine</p>	<p>mitteeristav hindamine</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5	Aino Juurikas
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija juhivad enda erialast karjääri tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
30 t	50 t	50 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kavandab oma õpitee, arvestades isiklike, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 praktiline töö: 15 iseseisev töö: 15 kokku: 39	Analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi Analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid Koostab eesmärgipärase isiklike õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega	1. Sissejuhatus õpingutesse 1.1 Suhtlemis- ja koostööoskused (isiksuseomadused, väärtused, huvid ja oskused, meeskonnatöö) 1.2 Koolikorralduslikud dokumendid, õppekava, e-päevik 1.3 Õpi- ja analüüsioskused, õpieesmärgid, õpitegevuste plaan 2. Arvutiõpetus 2.1 Arvutite kasutamine koolis, arvutiklassi kasutamise eeskiri 2.2 Elektrooniline kirjavahetus 2.3 Esitluste koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatööna heade tavade sõnastamine probleemide lahendamisel • Rühmatööna heade õpitavade koostamine • Loeng koolikorraldusest • Praktiline töö- esitluse koostamine 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Esitus - õpitegevuste analüüs				
Lävend				
1. Analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi 2. Analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid 3. Koostab eesmärgipärase isiklike õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega				
Iseseisvad tööd				
• Õpitegevuste plaani koostamine ja esitlemine				

Praktilised tööd

- Praktiline töö - õpitegevuste plaan

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktiline töö: 20 iseseisev töö: 20 kokku: 52</p>	<p>Analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid</p> <p>Analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda</p> <p>Selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi</p> <p>Analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest</p> <p>Valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli</p>	<p>1. Majandus ja ettevõtlus (1 EKAP)</p> <p>1.1 Mina ja majandus.</p> <p>1.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused.</p> <p>1.3 Pakkumine ja nõudlus.</p> <p>1.4 Maksud.</p> <p>1.5 Finantsasutused Eestis. Finantsteenused.</p> <p>1.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus</p> <p>1.7 Ettevõtja ja töötaja</p> <p>1.8 Ettevõtluskeskkond</p> <p>2. Töötamise õiguslikud alused (1 EKAP)</p> <p>2.1 Kehtivad õigusaktid ja infoallikad.</p> <p>2.2 Tööseadusandlus.</p> <p>2.3 Lepingulised suhted töö tegemisel.</p> <p>2.4 Töökorraldus.</p> <p>2.5 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised.</p> <p>2.6 Töö- ja puhkeaeg.</p> <p>2.7 Puhkus ja puhkuste ajakava.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta • Arutelu ettevõtluskeskkonna mõjust ettevõtte majandustegevusele • Arutelu - erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Analüüs nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast
- Infootsing teabevärvast
- Meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs
- Praktiline töö - ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana
- Praktiline töö - tööandja ja töövõtja õigused ja kohustused
- Praktiline töö - vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine

Lävend

1. Analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid
2. Analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda
3. Selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi
4. Analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest
5. Valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli

Iseseisvad tööd

- Infootsing eesti maksusüsteemi kohta.
- Erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel.

Praktilised tööd

- Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktiline töö: 5 iseseisev töö: 5 kokku: 13</p>	<p>Seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga ning selgitab probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi</p> <p>Analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna komplekse probleemi ühiskonnas</p> <p>Kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid</p> <p>Analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust</p> <p>Valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile</p> <p>Koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks</p> <p>Hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes</p>	<p>1. Keskkonnaprobleemid ja säästev areng tänapäeval</p> <p>2. Töökeskkonnad ja ohutegurid</p> <p>2.2 Töötervishoiu ja -ohutuse alused</p> <p>2.3 Ohutusjuhendid ja riskidega tutvumine (ohutegurid)</p> <p>2.4 Ohutu töökeskkond</p> <p>2.5 Tuleohutus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arutelu keskkonna mõjust ettevõtte majandustegevusele • Ajurünnak töökeskkonna loomise kohta 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatööna - kohaliku keskkonna analüüs • Praktiline töö - töökeskkonnategurite kaardistamine • Praktiline töö - lahenduse tegevuskava ja eelarve 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Rühmatöö</p>	
<p>Lävend</p>				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga ning selgitab probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi 2. Analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas 3. Kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid 4. Analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust 5. Valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile 6. Koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks 7. Hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes 				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Elukeskkonna analüüs • Minu panus väärtusloomes 				
<p>Praktilised tööd</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing keskkonnaprobleemide kohta • Infootsing töötervishoiu, töökeskkonna ja -ohutusega seotud seadusandluse kohta 				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 26	Analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes Valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid Analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist Analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutavas keskkonnas	1. Karjääri planeerimine (1 EKAP) 1.1 Enesetundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (kutseksam, kutsestandard) 1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (õppekursioon) 1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine	• Infootsing töövahendus keskkonnades tööturu võimaluste kohta müügikorraldaja erialal • Miniloeng õppimisvõimaluste kohta	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Praktiline kompleksülesanne - infootsing praktikavõimaluste kohta, eneseanalüüs lähtuvalt müügikorraldaja kutsestandardist, individuaalse praktikaülesande püstitamine

Lävend

1. Analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes
2. Valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid
3. Analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist
4. Analüüsib oma oskuste arendamist ja rakendamise võimalusi muutavas keskkonnas

Iseseisvad tööd

Infootsing praktika- ja töövõimaluste kohta müügikorraldaja erialal

Praktilised tööd

- Eneseanalüüs lähtuvalt Müügikorraldaja, tase 5 kutsestandardist
- Praktiline töö lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist
- Kandideerimiseks vajalikud dokumendid

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Arvestuse eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli arvestus kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, oma eriala õpingute eesmärgistamine); analüüs nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast; infootsing teabevärvast; kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs; ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana; vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine; õpitava valdkonna idee tutvustus ja esitlemine; töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine; praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)..
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Õppematerjalid

Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:

Tööinspektsiooni kodulehekülg (<http://www.ti.ee>).

Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, <http://heateenindus.ee/kasiraamat>)

Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee

Ettevõtlusarendamise Sihtasutus www.eas.ee

Rahandusministeerium www.fin.ee

Maksu- ja tolliamet www.emta.ee

Valdkonnaalased õigusaktid

Abiks valikutel. Eesti Töötukassa, Tallinn 2018

Istuda või astuda? Praktilised sammud oma elutee kavandamiseks. Sihtasutus Innove, 2014

Karjääri planeerimise oskuste kujundamine kutseõppes. Õpetajaraamat kutseõppeasutuse õpetajale. SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus, Tallinn 2014

Anti Kidron. Suhtlemine. Mondo 2004

M. McKay, M. Davies, P. Fanning. Suhtlemisoskused. Väike Vanker 2004

Ardo Reinsalu. Praktiline ajajuhtimine. HAL Consult 2012

Aino Siimon. Ajajuhtimine. Tartu Ülikooli Kirjastus 2004

Kuidas seada motiveerivaid eesmäärke:

Tööleht 1, eesmärkide seadmine alla laadimiseks: https://www.inspiratsioon.ee/wpcontent/uploads/2010/04/eesmargid_tooleht_inspiratsioon_ee.pdf

Tööleht 2, eesmärkide seadmine alla laadimiseks: <https://inspiratsioon.ee/wp-content/uploads/2020/01/eesmargi-seadmine.pdf>

Julge unistada (inspiratsioonilugu) <https://inspiratsioon.ee/julge-unistada/>

Tööturul nähtavaks video-CVga? <https://www.minukarjaar.ee/et/lugemist/tooturul-nahtavaks-video-cvga-toeline-valjakutsekeskealisele-tootsijale>

Harjutused: Mina homme <https://www.minukarjaar.ee/harjutused?filter=Mina-homme>

Harjutused: Mina täna, <https://www.minukarjaar.ee/esileht>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Erialane vene keel	2	Maie Jesjutina, Endla Kuura, Kaie Pärn
Nõuded mooduli alustamiseks	Õpilasel on A1 keeletase		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisel iseseisvalt arusaadavas ja korrektses vene keeles, koostab ja vormistab venekeelseid ametikirju vastavalt hea ametialase suhtlemise tavadele. Mooduli läbimisel on õpilasel keeletase A2.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
12 t	20 t	20 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb erialaselt ja igapäevaselt suuliselt ja kirjalikult tasemel A2 vene keeles	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras ja tööolukordades kasutades vene keelset põhisojavara • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles • kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid • koostab erineva sisuga venekeelseid ameti- ja muid kirju 	Numbrid, viisakusväljendid, küsimuste moodustamine. Esitlemine, ma eriala plusside ja miinusite välja toomine Ajaväljendid. Ajamäärsõnad, aadressid, kellaeg, kuupäev, lühendid, ühikud. Verbi aspektid. Kõneviisid. Palve ja keeld. Viisakas äraütlemine. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine) Erandid. Ühildumine vene keeles ja rektsioonid. Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindusvaldkonnaga seotud näited.	Harjutused paaristööna, intervjuu läbiviimine, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Suuline esitus enese ja oma eriala tutvustamiseks, ametikirja koostamine			Hindamismeetod: Suuline esitus Ettekanne/esitus	
Lävend				
Õppija suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades venekeelset põhisojavara Õppija tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles kasutades viisakusväljendeid Venekeelne ametikiri				
Iseseisvad tööd				

Lausete koostamine, jutustamine oma koolist ja õpitavast erialast,

Praktilised tööd

Harjutab erinevates (töö)situatsioonides esitlemist ja valmistab ette õpitava eriala kirjaliku tutvustamise väliskülalistele

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles	<ul style="list-style-type: none">• alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja kasutades lause põhimalle ning meeldejäetud fraase• esitab teenindusprotsessis kliendile lihtsaid küsimusi vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid• tunneb kaubandusega seonduvat sõnavara ja nimetab ja kasutab kontekstis kaupade nimetusi kaubagruppide järgi	Ülevaade Venemaa üldisest teeninduskultuurist Suhtlusetikett (tervitus, vestluse algus, pöördumine ja tutvustamine, tänu avaldamine) Viisakusväljendite kasutamine teenindusituatsioonis. Kaupade nimetused vene keeles kaubagruppide kaupa.	Harjutused paaristööna, lugemis- ja kuulamisülesanded, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Teenindusdialog etteantud teemal. Kaubagrupi esitus.			Hindamismeetod: Iseseisev töö Juhtumi analüüs	
Lävend				
Õppija suhtleb kliendiga kasutades selgeksõpitud põhiväljendeid ja lausemalle. Õppija tunneb kaubandusega seonduvat sõnavara nimetab ja kasutab kontekstis kaupade nimetusi kaubagruppide järgi vene keeles. Esitab venekeelse kaubagrupi esitluse.				
Iseseisvad tööd				
Tutvub interneti keskkonnas erinevate Venemaa toiduainetootjate kodulehekülgedega. Koostab venekeelse esitluse ühe kaubagrupi kohta				
Praktilised tööd				
Lahendab tüüpilisi kliendisituatsioone rollimängus. (Selgitab välja kliendi vajadused, rakendab sobivat keelekasutust, nõustab klienti kauba valikus)				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus	<ul style="list-style-type: none">• kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus.• koostab ja vormistab korrektseid venekeelseid ametikirju ja dokumente vastavalt hea ametialase suhtlemise tavadele	Kaupade nimetused vene keeles kaubagruppide kaupa. Teenindus-protsessist lähtuv põhisõnavara vene keeles. Teenindus-protsessist lähtuvate küsimuste ja vastuste moodustamine. CV, e-kiri, kuulutused, päring, vastus päringule, pakkumine, tellimuskiri, kinnitus, kaebus. Õigekiri ja grammatika.	Harjutused paaristööna, informatsiooni otsimine, töö tekstiga, tekstide analüüs ja tekstide koostamine, rollimäng, suuline esitus, kirjake dokumentide koostamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			Hindamismeetod:	

Teenindusdialogi etteantud teemal. Õpetaja poolt etteantud ametikirja ja dokumendi koostamine ja täitmine	Ülesanne/harjutus Probleemsituatsiooni lahendamine
Lävend	
. Õppija tutvustab kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja kasutades lause põhimalle ning meeldejäetud fraase, koostab ja vormistab korrektselt ametikirja vastavalt hea ametialase suhtlemise tavadele	
Iseseisvad tööd	
Tutvub interneti keskkonnas erinevate Venemaa tööstuskaubatootjate kodulehekülgedega. Kirjeldab neist ühte. Koostab vastavalt näidisele tellimiskirja ja päringu.	
Praktilised tööd	
Lahendab tüüpilisi kliendisituatsioone rollimängus.	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti	<ul style="list-style-type: none"> nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles lõpetab positiivselt kliendikontakti lihtsas vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	Arveldamisega seotud sõnavara (põhiarvsõnad ja järgarvsõnad, maksevahendid, makseviisid, mõõtühikud) Nimi - ja omadussõnade ühildumine põhiarvsõnadega. Kliendikontakti lõpetamine (viisakusväljendid)	Tekstide analüüs, tekstide koostamine, harjutused paaristööna, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane osaleb rollimängus, mille käigus lahendab müügilase probleemsituatsiooni			Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
Õppija arveldab kliendiga vene keeles nimetades arve summa ning kasutades viisakusväljendeid Õpilane lahendab etteantud probleemse müügisituatsiooni kasutades korrektset vene keelt Õppija lõpetab positiivselt kliendikontakti lihtsas vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.				
Iseseisvad tööd				
Tutvub interneti keskkonnas erinevate Venemaa tööstuskaubatootjate kodulehekülgedega. Kirjeldab neist ühte.				
Praktilised tööd				
Lahendab tüüpilisi kassasituatsioone rollimängus.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on osalemine auditoorsetes tundides, esitatud on iseseisvad tööd.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras ja tööolukordades kasutades venekeelset põhisõnavara tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
--	---

	<p>5.vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p> <p>6. tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid ning kasutab grammatiliselt õiget keelt</p> <p>7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles</p> <p>8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p> <p>9. koostab ja vormistab venekeelseid ametikirju vastavalt hea ametialase suhtlemise tavadele</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Ольга Кузьмина "Как ответить? Как спросить?", Таллинн. 2006</p> <p>Наталья Нечунаева "Деловое общение" Таллинн. 2001</p> <p>О.Голубенко, В. Новопавловская, Т.Носова. Товароведение непродовольственных товаров. Москва, 2010</p> <p>Mangus, I. Vene keele õpik, Tallinn, 2010</p> <p>Saveljeva, Z, Guštšina, S, Mangus, I, Vene ärikeeel, Tallinn, 2007</p> <p>L.Leesi Vene keel – minu kirg. Avita, 2000</p> <p>Pirjo Salenius Venekeelsetd ärikirjad, Tallinn, 2003</p> <p>Irina Kotovitš Vene keele õpik, Tallinn, 2005</p> <p>Pillisner, R. õpiobjekt www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toidukaup</p> <p>Pillisner, R. õpiobjekt www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toostuskaup</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Erialane soome keel	3	Ly Kukk, Kaie Pärn
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles tasemel A2.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
18 t	30 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid	suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara tutvustab vestlusel iseennast ja oma erialasooma keeles kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid	Hääldamine, põhireeglid ja tähestik. Numbrid, viisakusväljendid, küsimuste moodustamine. Esitlemine, enda tutvustus. Ajaväljendid. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine) Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindusvald-konnaga seotud näited.	Harjutused paaristööna, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Suuline esitus enese ja oma eriala tutvustamiseks				
Lävend				
Õppija suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara.				
Iseseisvad tööd				
Lausete koostamine, jutustamine.				
Praktilised tööd				
Harjutab erinevates (töö)situatsioonides esitlemist.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles	alustab vestlust metallitöö teemal soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja kasutades lause põhimalle ning meeldejäetud fraase. esitab teenindusprotsessis kliendile lihtsaid küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid	Ülevaade Soome üldisest teeninduskultuurist. Viisakusväljendite kasutamine teenindussituatsioonis Kaupade nimetused soome keeles kaubagruppide kaupa.	Harjutused paaristööna, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: dialog etteantud teemal.				
Lävend				
Õppija suhtleb kliendiga kasutades selgeksõpitud põhiväljendeid ja lausemalle.				
Iseseisvad tööd				
Tutvub interneti keskkonnas erinevate Soome metallitöötajate kodulehekülgedega. Kirjeldab neist ühte.				
Praktilised tööd				
Lahendab tüüpilisi kliendisituatsioone rollimängus.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti.	nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles lõpetab positiivselt kliendikontakti lihtsas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid	Arveldamisega seotud sõnavara Kliendikontakti lõpetamine	Harjutused paaristööna, rollimäng, suuline esitus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: dialog etteantud teemal.				
Lävend				
Õppija arveldab kliendiga soome keeles nimetades arve summa ning kasutades viisakusväljendeid.				
Iseseisvad tööd				
Tutvub interneti keskkonnas erinevate Soome tööstusmetallitootjate kodulehekülgedega. Kirjeldab neist ühte.				
Praktilised tööd				
Lahendab tüüpilisi kliendisituatsioone rollimängus.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on tundides läbivõetud sõnavara omandamine ja selle kasutamine müügialloogides. Mooduli hinne kujuneb sõnavara testide ja praktiliste ülesannete tulemustest kõigi õpiväljundite saavutamisel lävendi tasemel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tutvustab vestlusel iseennast ja kirjeldab oma tööülesandeid soome keeles 2. suhtleb kliendiga töösituatsioonis kasutades selgeksõpitud põhiväljendeid ja lausemalle. 3. arveldab kliendiga soome keeles nimetades arve summa. 4. lõpetab positiivselt kliendikontakti soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ning kasutades viisakusväljendeid.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sonja Gehring Sanni Heinzmann Finn Lectura Suomen mestari 1 Suomen kielen oppikirja aikuisille. Helsinki 2010 2. Käts -Käytännön suomea. https://helao.fi/fi/kats/ 3. Kristiina Kuparinen ja Terhi Tapaninen, Oma Suomi 1 - suomea aikuisille. Otava, 2016 4. Sark, K. (2009). Hyvä - parempi - paras: soome keele õppekomplekt algajaile. Tallinn: Iduleht. 5. www. visnakker.no 6. https://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/04/01/ruokakaupassa 7. https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/10/08/vaatekaupassa

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	E-portfoolio koostamine	3	Anu Laas, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime elektroonilise arengumapi koostamisega, mis näitab tema kutsealast arengut õpiaja kestel.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
18 t	30 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
õppija koostab ja kujundab erinevaid dokumente korrektselt ja vastavuses dokumentidele esitatavate nõuetega	Kutseksamiks vajalik dokumentatsioon on õigesti vormistatud - Avaldus, Europassi CV, praktikaaruanded.	Mitteeristav
Lävend		
Õppija loob korrektselt kutseksamiks vajalikke dokumente		
Iseseisvad tööd		
Kutseksamiks vajalike dokumentide vormistamine.		
Praktilised tööd		
Kutseksamiks vajalike dokumentide vormistamine - Avaldus, Europassi CV, praktikaaruanded		

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
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 	E-portfoolio olemus, tüübid, eesmärgid E-portfoolio koostisosad	Loeng, arutelu, rühmatöö, praktiline töö, eneseanalüüs, iseseisev töö	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Õppija koostab e-portfoolio enda valitud keskkonnas
Lävend
Õppija eristab e-portfoolio tüüpe valides oma kutsealase tegevuse kirjeldamiseks sobiva ning põhjendab e-portfoolio olulisust oma kutsealases arengus
Iseseisvad tööd
Mõiste selgitamise järel õpilased tutvuvad erinevate e-portfoolio keskkondadega.
Praktilised tööd
E-portfoolio kavandi koostamine, struktuuri loomine

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab e-portfoolio kasutades sobivat tarkvara	<ul style="list-style-type: none"> esitleb koostatud e-portfoolio sisu, põhjendades kasutatud materjalide olulisust, süsteemsust ja vormistamist 	E-portfoolio koostamiseks sobiva tarkvara valimine E-portfooliosse materjalide kogumine ja süstematiseerimine E-portfooliosse sisestatud materjali vormistamine, E-portfoolio kaitsmine	Loeng, arutelu, esitlus, praktiline töö, eneseanalüüs, iseseisev töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Valminud e-portfoolio kaitsmine				
Lävend				
Õppija esitleb koostatud e-portfoolio sisu, põhjendades kasutatud materjalide olulisust, süsteemsust ja vormistamist				
Iseseisvad tööd				
E-portfoolio koostamiseks vajalike materjalide kogumine E-portfoolio loomine, pidev täiendamine				
Praktilised tööd				
E-portfoolio koostamiseks sobiva tarkvara valimine E-portfoolio vormistamine				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on koostatud ja esitletud e-portfoolio.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Laanpere, M., Tammets (2009). Õpetajate kogukonnad ja portfoolid. 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 <http://khk.ee/uploads/Kirjalike-t%C3%B6%C3%B6de-vormistamise-juhend-2014.pdf>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Ettevõtlus	2	Aino Juurikas
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud on karjääri planeerimise ja ettevõtluse moodul.		
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.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
12 t	20 t	20 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kavandab ettevõtte loomist ja analüüsib ettevõtluskeskkonda iseseisvalt	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas; • iseloomustab ettevõtluskeskkonda omaplaneeritava ettevõtte või praktikaettevõtte näitel; • hindab enda kui tulevase ettevõtja isikuomadusi ja valmisolekut ettevõtlusega tegelemiseks ning arenguvajadusi; 	1. Ettevõtluse olemus ja roll ühiskonnas: 1.1 Väikeettevõtluse eripära 1.2 Ettevõtte juriidilised vormid (osaühing, füüsilisest isikust ettevõtja eripära teiste vormidega võrreldes, pereettevõtte), asukoha ja ärinime valik 1.3 Ettevõtluskeskkond (sh SWOT analüüs) ja -riskid 1.4 Ettevõtte elutsüklil ja kasv 1.5 Ettevõtte tegevuse lõpetamine	Interaktiivne loeng, rühmatöö, iseseisev töö, arutelu, ettekanne.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Ettevõtluse olemuse ja rolli kirjeldamine meeskonnatöona
- Ettevõtluskeskkonna analüüsi koostamine

Lävend

Õpilane:

- kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas näidete alusel;
- iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaettevõtte näitel;
- teostab eneseanalüüsi enda kui tulevase ettevõtja ja oma valmisolekute kohta ettevõtlusega tegelemiseks;

Iseseisvad tööd

- Ettevõtluskeskkonna analüüsi koostamine

Praktilised tööd

- Ettevõtluse olemuse ja rolli kirjeldamine meeskonnatöona

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab ärimudeli ja hindab selle teostatavust iseseisvalt	<ul style="list-style-type: none"> • püstitab hüpoteetilise ärimudeli ja hindab selle reaalselt teostatavust; • formuleerib loodavale ettevõttele ärikontseptsiooni ja koostab sellele vastavalt ettevõtte tegevuskava; 	2. Äriidee leidmine, püstitamine, testimine, analüüs ja hindamine 2.1 Ärimudel selle olemus ja püstitamine 2.2 Ärimudel või äriplaani 2.3 Ettevõtte missioon, visioon ja eesmärgid, strateegia ja tegevuskava 2.4 Põhilised konkurentsistrateegiad ja taotletav konkurentsieelis	Interaktiivne loeng, ühmatöö, ajurünnak, töölehed, õppe- või rollimängud, ettevõtte külastus või külalislektorite kaasamine.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Eneseanalüüs - oma isikuomadustest, hoiakutest, tervislikust, majanduslikust ja perekondlikust seisukorrast tulenevad tugevused-nõrkused, võimalused ning ohud ettevõtlusega tegelemise seisukohast
- Ärimudeli püstitamine ja selle esitlemine kuulajatele
- Äriidee, missiooni ja visiooni sõnastamine ning ettevõtte eesmärkide, strateegia ja tegevuskava koostamine

Lävend

- püstitab hüpoteetilise ärimudeli ja hindab selle reaalselt teostatavust;
- formuleerib loodavale ettevõttele ärikontseptsiooni ja koostab sellele vastavalt ettevõtte tegevuskava;

Iseseisvad tööd

- Eneseanalüüs - mina kui ettevõtja
- Äriidee- ettevõtte eesmärkide, strateegia ja tegevuskava koostamine
- Ettevõtlusalase info otsing (www.eas.ee; www.eesti.ee)

Praktilised tööd

- Eneseanalüüs- oma isikuomadustest, hoiakutest, tervislikust, majanduslikust ja perekondlikust seisukorrast tulenevad tugevused, nõrkused, võimalused ning ohud ettevõtlusega tegelemise seisukohast
- Ärimudeli püstitamine ja selle esitlemine kuulajatele
- Ärikontseptsiooni sõnastamine, ettevõtte eesmärkide, strateegia määratlemine ja tegevuskava koostamine

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab ja kaitseb äriplaani ning alustab nõustaja kaasabil tööd iseseisva ettevõtjana	<ul style="list-style-type: none"> • kavandab etapiviisiliselt ettevõtte loomisprotseduuri olulistes etappides vajadusel iseseisvalt informatsiooni; • koostab äriplaani järgides äriplaanikoostamise nõudeid ja kaitseb seda põhjendades oma valikuid. 	3. Ettevõtte loomise/asutamise etapid: 3.1 Ettevõtte rajamiseks vajalikud sammud (sh registreerimine, litsentsid ja tegevusload) 3.2 Ettevõtte rahastamine 3.3 Personali komplekteerimine, materiaalsete ressurssidega varustamine 4. Ettevõtte tulud, kulud ja nende liigitamine:	Interaktiivne loeng, rühmatöö, ajurünnak, töölehed	Mitteeristav

	4.1 Toote müügihinna ja omahinnakalkuleerimine 4.2 Tasuvuspunkti arvutus 4.3 Finantsarvestuse põhimõtted 4.4 Raamatupidamise korraldus 5. Väikeettevõtte turundus: 5.1 Turustuskanalid ja –strateegiad 5.2 Teenusedisain 5.3 Reklaam ja suhtekorraldus, müügi edendamine, müügiprotsess 6. Ettevõtjale olulised infokanalid: 6.1 Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid ja rahastamise võimalused 6.2 Äriplaani olemus, struktuur, koostamine		
--	---	--	--

Hindamisülesanne:

- Äriplaani koostamine ja selle sõnalise ja finantsosa kaitsmine

Lävend

- kavandab etapiviisiliselt ettevõtte loomisprotseduurid otsides vajadusel iseseisvalt informatsiooni;
- koostab äriplaani järgides äriplaani koostamise nõudeid ja kaitseb seda põhjendades oma valikuid.

Iseseisvad tööd

- Äriplaani koostamine

Praktilised tööd

- Äriplaani sõnalise ja finantsosa koostamine

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi koostamise ja hindeliste tööde sooritamisel lävendi tasemel: 1. kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas näidete alusel 2. iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaettevõtte näitel 3. teostab eneseanalüüsi enda kui tulevase ettevõtja ja oma valmisolekute kohta ettevõtlusega tegelemiseks 4. püstitab hüpoteetilise ärimudeli ja hindab selle reaalselt teostatavust 5. formuleerib loodavale ettevõttele ärikontseptsiooni ja koostab sellele vastavalt ettevõtte tegevuskava 6. kavandab etapiviisiliselt ettevõtte loomisprotseduurid otsides vajadusel iseseisvalt informatsiooni 7. koostab äriplaani järgides äriplaani koostamise nõudeid ja kaitseb seda põhjendades oma valikuid.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	"Ettevõtlikkusest ettevõtluseni" koos töövihiku CD-ga, Mets, T. 2006. Edukas väikeettevõtlus ääremaal. Ettevõtluse käsiraamat. (2006) TTÜ Kuressaare Kolledž. Kullerkupp, A. 2007. Äriplaneerimine. Kuidas jõuda õigete otsusteni. Tallinn. Äripäeva kirjastus. Kallam, H., Kolbre, E., Lend, E., Möller, L., Reinhold, V., Simson, A-L., Uustalu, A.M., Venesaar, U. 2003. Ärikorralduse põhiteadmised. Külim. Pramann Salu, M. 2005. Ettevõtluse alused. Tallinn. Ilo. Miettinen, A., Teder, J. 2006. Ettevõtlus I. Ettevõtlusest Ettevõtjast Ettevõtluspoliitikast. Tallinn. Külim. Miettinen, A., Teder, J. Ettevõtlus I, Tallinn, 2006

Pisiettevõtja käsiraamat. Kärсна, O, 2009
Harvard Business Review, (Taskumentor) Äriplaani koostamine, AS Äripäev 2010 www.eesti.ee www.eas.ee www.looveesti.ee <http://palk.crew.ee>
www.kalkulaator.ee www.minuraha.ee meieraha.ee
<http://www.tartu.ee/arinouandla/>
www.rmp.ee www.tootukassa.ee

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Müügikorraldaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
12	Pakkimine	1	Külli Šorin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse ilumeele ja loovuse tõstmist läbi käelise tegevuse.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
6 t	10 t	10 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
omab ülevaadet erinevatest pakenditest - ilupakend, tarbepakend ning väärtustab säästva arengu kultuuri põhimõtteid (taaskasutus, ökokasutus)	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab erinevaid pakendiliike; • väärtustab säästva arengu kultuuri põhimõtteid (taaskasutus, ökokasutus); 	1. Tarbepakend ja ilupakend: 1.1 Mõisted 1.2 Kasutamine 1.3 Ilupakendi väärtustamine, tähtsus 1.4 Ilupakendi erinevad võimalused 2. Taaskasutatavad materjalid: 2.1 Erinevad taaskasutatavad materjalid ja taaskasutusvõimalused 2.2 Looduslikud materjalid pakkimiseks	Loeng, näitlikustamine, video, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Teab ilu- ja tarbepakendi mõistet, selgitab ilupakendi tähtsust ja erinevaid ilupakendi kasutamise võimalusi.			Hindamismeetod: Suuline esitus	
Lävend				
• Teeb vahet ilu- ja tarbepakendil, selgitab erinevaid ilupakendi kasutamise võimalusi;				
Iseseisvad tööd				
• Koostab internetist leitava informatsiooni põhjal lühiajalise taaskasutuse võimaluste kohta.				
Praktilised tööd				

- Leiab materjalide seast taaskasutatavad- ja ökomaterjalid.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
omab ülevaadet värvidest, nende sobivusest ja kooslusest	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab värviringi - külmad ja soojad värvid; • sobitab kokku erinevaid värvikombinatsioone; 	1. Värvide valik ja sobivus: 1.1 Värvide liigitus (soojad ja külmad värvid, värviring) 1.2 Värvide kasutamine 1.3 Värvide kokkusobivus, kontrastvärvid	Loeng, värvikaardid, ilupakendid, videod	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjeldab erinevate värvide kasutamist ja kokkusobivaust pakkimises praktilise näite põhjal				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • Loetleb värvide liike, kasutamist, kokkusobivust; 				
Iseseisvad tööd				
<ul style="list-style-type: none"> • Etteantud materjalidest leiab üles soojad ja külmad värvid, sobitab paela värvid kokku paberiga 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb erinevaid töövahendeid ja jäljendab pakkimisel erinevaid töövõtteid	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab erinevaid töövahendeid pakkimiseks; 	1. Töövahendid pakkimiseks 2. Tööohutus töövahendite kasutamisel	Loeng, videod, näitlikustamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • Leiab etteantud töövahenditest vajaliku kinkepaki valmistamiseks töövahendid 			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • Selgitab erinevate töövahendite kasutusvõimalusi ja ohutu kasutamise nõudeid; 				
Iseseisvad tööd				
<ul style="list-style-type: none"> • Leiab internetist või kauplusest informatsiooni seal müüdavatest pakkimiseks vajalike töövahendite ja nende hindade kohta. 				
Praktilised tööd				
<ul style="list-style-type: none"> • Leiab sobivad töövahendid pakkimiseks, kasutab neid järgides ohutustehnika nõudeid. 				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab ilupakendi tähtsust, järgib ja jäljendab pakkimisel erinevaid	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab erinevaid pakkimistehnikaid ja materjale; 	1. Ilupakendite valmistamine: 1.1 Erinevad pakkematerjalid	Loeng, videod, näitlikustamine, praktiline	Mitteeristav

töövõtteid	• valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist.	1.2 Erinevad valmistamise viisid 1.3 Erikujuliste esemete pakkimise omapärad 1.4 Erinevad pakkimistehnikad 1.5 Efektiivne aja ja materjali kasutamine	töö.	
------------	---	--	------	--

Hindamisülesanne: • Õpetaja poolt antud teemal kinkepaki valmistamine.	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

• Pakendab etteantud teemal ja materjaliga kingituse, lähtudes kvaliteedi, materjali kokkuhoiu ja ajalisest nõudest.
--

Iseseisvad tööd

• Erinevate pakkimisviiside ja tehnikate iseseisev harjutamine.

Praktilised tööd

• Erinevate pakkimisviiside ja -tehnikate harjutamine lähtudes kvaliteedist, materjalide säästlikust kasutamisest ning ajaressursist.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb lõputööna ilupakendi valmistamisest ja proovitöodes osalemisest.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Niermann, B. (ja) Kingituste pakkimine. Tallinn: Koolibri 2. YouTubest leiduvad videod 3. Õpetaja koostatud juhised

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
13	Projektitöö	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja kogemused projektide planeerimisel, läbiviimisel ja analüüsimisel.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
18 t	30 t	30 t	
Teemad ja alateemad	<ul style="list-style-type: none"> 1. Projekt ja organisatsioon. 1.1 Projekti mõisted. 1.2 Projekti liigid. 2. Projekt ja inimesed. 2.1 Projektijuht 2.2 Projekti meeskond 3. Projekt ja meetodid. 3.1 Projekti käivitamine 3.2 Projekti eesmärgid 3.3 Projekti plaanimine 4. Projektijuhtimine. 4.1 Tööde kavandamine 4.2 tööde koordineerimine 4.3 Tööde jaotamine 4.4 Töötulemuste kooskõlastamine 4.5 Projekti kontrollimine 4.6 Projekti lõpetamine 4.7 Projekti hindamine 5. Projektitöö vahendid. 5.1 Projektikaust ja koosolekud 5.2 Probleemide lahendamise tehnikad 5.3 Teavitamine ja infovahetus 5.4 Enesehinnang 		

Õpiväljund 1	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
---------------------	-------------------------	---------------------	------------------

planeerib projekti ressursid meeskonnatööna ja individuaalselt;	1. Projekt ja organisatsioon. 1.1 Projekti mõisted. 1.2 Projekti liigid. 2. Projekt ja inimesed. 2.1 Projektijuht 2.2 Projekti meeskond 3. Projekt ja meetodid. 3.1 Projekti käivitamine 3.2 Projekti eesmärgid 3.3 Projekti plaanimine 4. Projektijuhtimine. 4.1 Tööde kavandamine 4.2 tööde koordineerimine 4.3 Tööde jaotamine 4.4 Töötulemuste kooskõlastamine 4.5 Projekti kontrollimine 4.6 Projekti lõpetamine 4.7 Projekti hindamine 5. Projektitöö vahendid. 5.1 Projektikaust ja koosolekud 5.2 Probleemide lahendamise tehnikad 5.3 Teavitamine ja infovahetus 5.4 Enesehinnang	Loeng-arutelu, raport, SWOT-analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav
---	--	--	--------------

Hindamisülesanne:

Teoreetiliste teadmiste test.
Projektiplaani koostamine ja kaitsmine.

Hindamismeetod:

Enesehindamine

Lävend

Teoreetiliste teadmiste test on sooritatud vähemalt 75%.
Projektiplaani koostamine ja kaitsmine.

Iseseisvad tööd

Projektitöö mõistete ja teooriate tundmaõppimine teoreetilise materjali põhjal.

Praktilised tööd

Õpilane koostab projekti erinevate ressursside plaani.

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
osaleb projekti läbiviimisel, arvestades projekti eesmärke;	1. Projekt ja organisatsioon. 1.1 Projekti mõisted. 1.2 Projekti liigid. 2. Projekt ja inimesed. 2.1 Projektijuht	Loeng-arutelu, raport, SWOT-analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

<ul style="list-style-type: none"> 2.2 Projekti meeskond 3. Projekt ja meetodid. 3.1 Projekti käivitamine 3.2 Projekti eesmärgid 3.3 Projekti plaanimine 4. Projektjuhtimine. 4.1 Tööde kavandamine 4.2 tööde koordineerimine 4.3 Tööde jaotamine 4.4 Töötulemuste kooskõlastamine 4.5 Projekti kontrollimine 4.6 Projekti lõpetamine 4.7 Projekti hindamine 5. Projektitöö vahendid. 5.1 Projektikaust ja koosolekud 5.2 Probleemide lahendamise tehnikad 5.3 Teavitamine ja infovahetus 5.4 Enesehinnang 		
--	--	--

Hindamisülesanne:

Õpilane osaleb projektiülesannete läbiviimisel, vastavalt töö- ja ajaplaanile.

Hindamismeetod:

Enesehindamine

Lävend

Õpilane osaleb projektiülesannete läbiviimisel, vastavalt töö- ja ajaplaanile.

Iseseisvad tööd

Õpilane osaleb projektiülesannete läbiviimisel, vastavalt töö- ja ajaplaanile.

Praktilised tööd

Õpilane osaleb projektiülesannete läbiviimisel, vastavalt töö- ja ajaplaanile.

Õpiväljund 3	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib projekti tulemust ja enda panust projekti õnnestumisse.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Projekt ja organisatsioon. 1.1 Projekti mõisted. 1.2 Projekti liigid. 2. Projekt ja inimesed. 2.1 Projektijuht 2.2 Projekti meeskond 3. Projekt ja meetodid. 3.1 Projekti käivitamine 3.2 Projekti eesmärgid 3.3 Projekti plaanimine 4. Projektjuhtimine. 4.1 Tööde kavandamine 4.2 tööde koordineerimine 	Loeng-arutelu, raport, SWOT-analüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, rollimäng, ideekaart, ajurünnak, juhtumi analüüs.	Mitteeristav

- 4.3 Tööde jaotamine
- 4.4 Töötulemuste kooskõlastamine
- 4.5 Projekti kontrollimine
- 4.6 Projekti lõpetamine
- 4.7 Projekti hindamine
- 5. Projektitöö vahendid.
- 5.1 Projektikaust ja koosolekud
- 5.2 Probleemide lahendamise tehnikad
- 5.3 Teavitamine ja infovahetus
- 5.4 Enesehinnang

Hindamisülesanne: Õpilane täidab eneseanalüüsi tabeli ja esitleb seda projektimeeskonnale.	Hindamismeetod: Enesehindamine
Lävend	
Õpilane täidab eneseanalüüsi tabeli ja esitleb seda projektimeeskonnale.	
Iseseisvad tööd	
Õpilane täidab eneseanalüüsi tabeli ja esitleb seda projektimeeskonnale.	
Praktilised tööd	
Õpilane täidab eneseanalüüsi tabeli ja esitleb seda projektimeeskonnale.	

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Õpilane osaleb 2 väikeprojekti planeerimisel, läbiviimisel ja analüüsis. Üks projekt on meeskonnatööna (kooli kutsevõistlus) ja teine individuaalne (elektoonse õpimapi koostamine).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1) Perens, A. Projektijuhtimine Külim, 2001 2) Lees, M. Projektijuhtimine, Äripäeva Kirjastus 2007

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
14	Erialane inglise keel	2	Sirje Tamm
Nõuded mooduli alustamiseks	Tase A1		
Mooduli eesmärk	Võõrkeele õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused tulemaks toime inglise keelega erialases töökeskkonnas Euroopa Nõukogu Keeleraamistiku järgi keeleoskustasemel B1.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
12 t	20 t	20 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab korrektset inglise keelt töövestlustel, tööalases telefonisuhtluses ja kirjavahetuses.	Kasutab korrektset inglise keelt töövestlustel, tööalases telefonisuhtluses ja kirjavahetuses.	Ettevõtete liigid, struktuur ja ametinimetused Karjäär Telefonisuhtlus Ametlik kirjavahetus Informatsiooni vahetamine ja teabe hankimine Arvnutajad, suundumused/trendid	Töö tekstiga Harjutamine Rollimäng E-õpe Analüüs	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Töövestlus toetudes koostatud Europassi CVle		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Arutlus		
Lävend				
Kasutades eelnevalt koostatud detailset CVd tuleb vähemalt rahuldavalt toime töövestluse olukorras. Vastab küsimustele ja esitab ka ise küsimusi intervjuerijale.				
Iseseisvad tööd				
Koostab kuulatud teksti põhjal memo Koostab põhjaliku Europassi CV				
Praktilised tööd				

Tutvustab ennast ja oma ettevõtet/töökohta ametlikus situatsioonis.
 Helistab kuulutuses toodud numbril saamaks lisainfot töökohale kandideerimise tingimuste osas.
 Edastab helistajale vajalikku teavet.
 Töövestlus

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Tuleb toime inglise keelses töökeskkonnas - koosolekutel, ärireisidel, külaliste vastuvõtul.	Tuleb toime inglise keelses töökeskkonnas - koosolekutel, ärireisidel, külaliste vastuvõtul.	Tänapäeva töökeskkond Koosolekud, arutelud Ärireisid ja külaliste vastuvõtt Koolitused, seminarid, konverentsid Ohutus ja turvalisus	Kuulamisharjutused Töö tekstiga Rollimäng Tagasiside Paaris- ja rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kontrolltöö võtmesõnavarale Korrektset koostatud kutse konverentsile Rollimäng			Hindamismeetod: Iseseisev töö Kontrolltöö Suuline esitus	
Lävend				
Saavutab vähemalt 60% võtmesõnavara testis. Koostab selge ja informatiivse kutse konverentsile Tuleb toime tööalastele küsimustele vastamisega ja küsimuste moodustamisega				
Iseseisvad tööd				
Ametliku kutse koostamine konverentsile Tõlge Tagasiside vaadatud videole				
Praktilised tööd				
Koosolekul etteantud rollis osalemine Erialane suhtlus konverentsil Leiab kuulatavast ettekandest talle olulise informatsiooni				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Tutvustab ja turundab ettevõtte tooteid ja teenuseid.	Õpilane vastab arusaadavalt kliendi küsimustele ja tutvustab kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	Müük ja turundus Nõuded suulisele esitlusele ja võtmesõnavara Reklaam ja uue toote/teenuse esitlus	Kuulamine Loeng Vestlus Analüüs Tagasiside Ajurünnak	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			Hindamismeetod:	

Kontrolltöö turunduse põhimõistetele
Reklaamib valitud toodet ja kasutab selle käigus näitlikke vahendeid

Kontrolltöö
Ettekanne/esitlus

Lävend

Kontrolltöös põhimõistetele saavutatud vähemalt 60% tulemus.
Tutvustab vabalt valitud toodet, toob välja eelised ja tugevused ning vastab tootega seonduvatele küsimustele.

Iseseisvad tööd

Töö tekstiga
Tagasiside vaadatud videole
Töölehed (sõnavara ja mõisted)
Ettevalmistav töö esitluseks

Praktilised tööd

Isekoostatud dialoogi - teemal - kliendi nõustamine (kasutades koostatud varem kauba kirjeldust) - esitamine klassis

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema ka kõik iseseisva töö ülesanded.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Market Leader Pre-intermediate David Cotton, David Falvey, Simon Kent, Pearson Education Limited 2009 New Insights into Business Graham Tullis, Tonya Trappe Longman 2004 Sales and Marketing by J.Dooley and C Vickers Express Publishing2017 Veebimaterjalid

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
15	Läbirääkimiste alused	1	Ülle Pikma
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab teadlikult läbirääkimiste tehnikat kaubandusettevõtte töö organiseerimisel.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
6 t	10 t	10 t	

Õpiväljund 1	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistub läbirääkimisteks kasutades enesehäälestamist	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eesmärgid ja ootused 2. Suhted 3. Teise poole huvid 4. Mõjuvõim 5. Erimeelsused 6. Konfliktid 7. Läbirääkimiste protsess 8. Praktilised harjutused isikliku läbirääkimisstiili harjutamiseks 	Loeng. Paaristöö. Rühmatöö. Esitlus. Praktiline harjutamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			
Praktiline ülesanne, kus õpilane kasutab läbirääkimiste aluseid. Analüüsib enda tugevusi ja nõrkusi läbirääkijana.			
Lävend			
valmistub läbirääkimisteks kasutades enesehäälestamist			
Iseseisvad tööd			
Valmistab ette materjalid läbirääkimiseks.			
Praktilised tööd			

Läbirääkimisprotsessi praktiline harjutamine.

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutades teadlikke valikuid juhib läbirääkimise protsessi võttes aluseks läbirääkimiste tulemuse	<ol style="list-style-type: none">1. Läbirääkimiste ettevalmistus.2. Huvid ja eesmärgid.3. Tegelik huvide väljaselgitamine.4. Aktiivne kuulamine.5. Küsimuste küsimine.6. Keskendumine.7. Faktid.8. Emotsioonid. Isiklikud seisukohad. Märkused.9. Järelandmised. Kokkulepped.10. Läbirääkimiste lõpetamine.	Loeng. Paaristöö. Rühmatöö. Esitlus. Praktiline harjutamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne, kus õpilane kasutab läbirääkimiste aluseid. Analüüsib enda tugevusi ja nõrkusi läbirääkijana.			
Lävend			
kasutades teadlikke valikuid juhib läbirääkimise protsessi võttes aluseks läbirääkimiste tulemuse			
Iseseisvad tööd			
Valmistab ette materjalid läbirääkimiseks.			
Praktilised tööd			
Läbirääkimisprotsessi praktiline harjutamine.			

Õpiväljund 3	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib oma pädevusi läbirääkijana	<ol style="list-style-type: none">1. Analüüsimise protsess	Loeng. Paaristöö. Rühmatöö. Esitlus. Praktiline harjutamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne, kus õpilane kasutab läbirääkimiste aluseid. Analüüsib enda tugevusi ja nõrkusi läbirääkijana.			
Lävend			
analüüsib oma pädevusi läbirääkijana			
Iseseisvad tööd			
Valmistab ette materjalid läbirääkimiseks.			

Praktilised tööd
Läbirääkimisprotsessi praktiline harjutamine.

Hindamismeetod	Iseseisev töö Enesehindamine Ülesanne/harjutus
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Õpilane valmistub läbirääkimiseks, viib selle läbi ja analüüsib ennast läbirääkijana
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
16	Konfliktijuhtimine	1	Ülle Pikma
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpilane tuleb toime konfliktide juhtimisega kaubandusettevõttes.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
6 t	10 t	10 t	
Teemad ja alateemad	Konfliktid ja nende liigid. Oskus kontrollida konfliktolukorda, vähendada keerulisust (töö emotsioonidega). Oskus kuulata (kuulamistehnikad). Oskus juhtida (küsimuste esitamine). Oskus kehtestada (valida situatsiooni õige käitumisviis - kehtestav, mitte agressiivne ega alistuv). Oskus teha koostööd võimaliku lahenduse leidmiseks. Oskus ära tunda emotsioone ning lasta neil vaibuda.		

Õpiväljund 1	Teemad/alateemad
kirjeldab konflikti tekkimise, kujunemise ja lahendamise seaduspärasusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflikti mõiste 2. Konflikti liigid 3. Konflikti komponendid 4. Konflikti kujunemine 5. Konflikti väljumine kontrolli alt 6. Konflikti tulemused

Hindamisülesanne:

Praktiline konfliktisituatsioon:

Õpilane oskab situatsiooni objektiivselt hinnata (millises faasis konflikt on ebamugavus, intsident, arusaamatus, pinges, kriis) ja vastavalt käituda.

Iseseisvad tööd

Kirjeldada konfliktisituatsioone oma töökohas, koolis või kodus. Analüüsida vastavalt õpetaja poolt antud juhendile.

Praktilised tööd

Praktiliste konfliktisituatsioonide harjutamine.

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Hindamine
käitub teadlikult konfliktisituatsioonis kasutades erinevaid lahendusstrateegiaid	1 Konflikti määratlemine. 2. Käitumine konfliktisituatsioonis 3. Enesejuhtimine konfliktisituatsioonis 4. Lahendusstrateegiad	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline konfliktisituatsioon: Õpilane oskab situatsiooni objektiivselt hinnata (millises faasis konflikt on ebamugavus, intsident, arusaamatus, pinge, kriis) ja vastavalt käituda.		
Lävend		
käitub teadlikult konfliktisituatsioonis kasutades erinevaid lahendusstrateegiaid		
Iseseisvad tööd		
Kirjeldada konfliktisituatsioone oma töökohas, koolis või kodus. Analüüsida vastavalt õpetaja poolt antud juhendile.		
Praktilised tööd		
Praktiliste konfliktisituatsioonide harjutamine.		

Õpiväljund 3	Teemad/alateemad	Hindamine
analüüsib konflikti pakkudes välja erinevaid lahendusi	1. Konflikti analüüsimis 2. Lepitamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline konfliktisituatsioon: Õpilane oskab situatsiooni objektiivselt hinnata (millises faasis konflikt on ebamugavus, intsident, arusaamatus, pinge, kriis) ja vastavalt käituda.		
Lävend		
analüüsib konflikti pakkudes välja erinevaid lahendusi		
Iseseisvad tööd		
Kirjeldada konfliktisituatsioone oma töökohas, koolis või kodus. Analüüsida vastavalt õpetaja poolt antud juhendile.		
Praktilised tööd		
Praktiliste konfliktisituatsioonide harjutamine.		

Hindamismeetod	Iseseisev töö Enesehindamine Ülesanne/harjutus
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Braley, R. Principles of Conflict Management. [http://www.cameron.edu/~richardb/V_CM Prin.html]. 24.01.2007. 2. Brooks, I. Organisational behaviour: individuals, groups and the organisation. London: Financial Times Pitman, 1999, 310 p. 3. Davis, M. H., Capobianco, S., Kraus, L. A. Feedback Report. [http://www.conflictdynamics.org/cdp/about/CDP-360/index.php]. 19.02.2007. 4. De Dreu, C. K. W., Beersma, B. Conflict in Organizations: Beyond Effectiveness and Performance. European Journal of Work and Organizational Psychology. 2005, vol.14, issue 2, pp. 105-117. 5. Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., Tsai, J.C. What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress. International Journal of Conflict Management, 2000, vol. 11, issue 1, pp. 24-32. 6. Gabarro, J., Kotter, J. Keskestmejuhi salatarkus. Kuidas juhtida oma ülemust. Director, 2006, nr. 9 lk. 42-45. 7. Goleman, D. Töö emotsionaalse intelligentsusega, Tallinn: VäikeVanker, 1998 8. Kilman, R. H. Thomas, K. W. Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behaviour: The „Mode“ Instrument. Educational and Psychological Measurement, 7, 1977, vol. 37, pp. 309 - 325. 9. Lacey, H. Kuidas lahendada konflikte töökohal. Tartu: Elmatar, 2002, 176 lk. 10. Lehtsaar, T. Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: TÜ kirjastus, 2008 11. Lepsinger, R., Lucia. A. D. 360° tagasiside kasutamise kunst ja teadus. Tallinn: Tänapäev, 2004, 318 lk. 12. Montana, P.J., Charnov, B.H. Management. 2nd ed. Hauppauge: Barron`s, 1993, 468 p. 13. Moorhead, G., Griffin, R. W. Organizational behaviour. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin, 1989, 807 p. 14. Putnam, L. Communication and Interpersonal Conflict in Organizations. Management Communication Quarterly, 2, 1988, vol. 1, pp. 293 - 301. 15. Quotes of Aristotle. http://thinkexist.com/quotes/aristotle/ 14.04.2007 16. Rahim, M. A. A Strategy for Managing Conflict in Complex Organizations. Human Relations, 1985, vol. 38, pp. 81 - 89. 17. Randoja, E. Eesti juhid esindavad aktiivselt kaalutletavat stiili. Äripäev online [http://www.aripaev.ee/3334/arv_kolumn_uus_333401.html]. 13.01.2007. 18. Randoja, E.. Kontrolli, kas sa mõtled nagu edukas juht ehk mida targad juhid Endrik Randojale tegelikult ütlesid. Director, 2006 nr. 7, lk. 36-37. 19. Relvik, K. Konfliktide juhtimine Vaasani kontserni Balti grupi näitel, Tartu: TÜ 2006 20. Salk, A. Konflikt peab alati lahenduse leidma. Äripäev 28.10.2002 21. Sternberg R., Soriano, L. Styles of conflict resolution. Journal of Personality and Social Psychology, 1984, 47, pp. 115-126. 22. . Veski, E. Konfliktide lahendamine eeldab olukorra selget teadvustamist. Äripäev 06.09.1999 23. Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. Organisatsioonikäitumine: käsiraamat. Tallinn: Külim, 2005, 136 lk.

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
17	Kõnetehnika	1	Ruth Leping
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et kursuse läbinu tunneb avaliku esinemise põhitõdesid ja edastab oma sõnumi veenvalt ja mõjusalt. Esineb publiku ees selge diktsiooni, korrektse kehakeele ja keelekasutusega.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
6 t	10 t	10 t	

Õpiväljund 1	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb avaliku esinemise põhitõdesid, tuleb toime esinemispingega, edastab oma sõnumi selgelt ja mõjusalt	Hääleaparaat ja õige hääldamise tähtsus. Hingamine, hingamise liigid. Oma hääle eripära ja analüüs. Hääle hoidmine . Sagedasemad vead hääldusel ja nendest hoidumine..	praktilised hingamisharjutused keha pingetest vabastamine hääleharjutused, oma hääle analüüs. tekstianalüüs i	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Analüüsib ja hoiab oma häält. Tunneb oma hääle eripära. Kõneleb õige tempo ja pausidega. Hääldab sõnu õigesti. Analüüsib teksti, esineb ilmekalt ja isikupäraselt.		Hindamismeetod: Arutus Suuline esitus Ülesanne/harjutus Analüüs	
Lävend			
Tunneb kõnehingamist. Hääldab sõnu õigesti. Analüüsib teksti, esineb ilmekalt ja isikupäraselt.			
Iseseisvad tööd			
Esinemise ettevalmistus. Selge ja mõjusa sõnumi koostamine.			

Praktilised tööd

Korrektne enesetutvustus. Luuletuse või proosateksti ilmekas esitamine

Õpiväljund 2	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab kõne ülesehitust. oskab kõneks ette valmistada, väldib keeleviguja parasiitsõnu, loob silmside ja kontakti publikuga.	Kõne elemendid ja ülesehitus. Klassikalise kõne ülesehituse reegleid (pöördumine, sissejuhatus, olukorra kirjeldus, põhiidee, põhjendused ja tõestused, lõppsõna). Esinemiseks ettevalmistus, Suhtlustõkked ja nende ületamine. Ilmekas esinemine õige tempo ja pausidega. Sagedasemad keelevead ja nende vältimine.Õige hääldus. Korrektne telefonsuhtlus. Kehakeel ja silmside publikuga. Publiku kaasamine.	Loeng, arutlus , õppevideo, analüüs, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kõne publiku ees. Tootetutvustuse esitus.		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Suuline esitus Ettekanne/esitus	
Lävend			
Kõneleb õige tempo ja pausidega Hääldab sõnu õigesti. Analüüsib teksti, esineb ilmekalt ja isikupäraselt. Analüüsib enda ja teiste esinemist, kehakeelt			
Iseseisvad tööd			
Etteantud/valitud teema kõne koostamine ja esinemiseks ettevalmistumine.Esitluse koostamine.			
Praktilised tööd			
Esinemine publiku ees. Analüüsib enda ja teiste esinemist, kehakeelt. Sõnumi edastamine telefoni teel.			

Õpiväljund 3	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
esineb publiku ees, väljendades ennast korrektselt, enesekindlalt, selge diktsiooni ja sobiva tempoga	Enesekindel esinemine õige tempo, rõhkude ja pausidega. Korrektne keelekasutus ja kehakeel. Silmside publikuga. Kaitsekõne koostamine ja esitamine. Küsimustele vastamine. Esinemise kuldreeglid. tavasuhtluse kuldreeglid. .	Praktiline töö, arutlus, video, analüüs.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Koostab ja esitab ettevalmistatud kõne ja praktika kaitsekõne. Esineb enesekindlalt publiku ees, vastab küsimustele.		Hindamismeetod: Iseseisev töö	

Lävend

Järgib klassikalisi kõne ülesehituse reegleid kõneleja räägib veenvalt, enesekindlalt, kasutades sobivat kehakeelt ja hääletooni, hoiab silmsidet kuulajatega

Iseseisvad tööd

Kõne/kaitsekõne koostamine ja esinemiseks ettevalmistus. Liftikõne koostamine.

Praktilised tööd

Esineb publiku ees ettevalmistatud ja ettevalmistamata kõnega. Improkõne.
Vestlus tööintervjuul.

Hindamismeetod	Iseseisev töö Praktiline töö Arutus Suuline esitus Ettekanne/esitlus
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde kujunemiseks peavad olema kõik väljundid olema saavutatud lävendi tasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Aava, K. Kõnekunst. Avita 2004 Ehala, M.; Kitsnik, M. Praktiline eesti keel. Kännimees 2013 Hage, M. Kõnelema. Koolibri 1994 Kuhhi, M. Eesti ametikeel. Ilo 2006 Kushner, M. Avalik esinemine. Koge 2000 www.avalik.esinemine.net

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
18	Esmaabi	1	Kaie Pärn
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija annab kannatanule esmast abi ja kutsub vajadusel täiendavat abi päästeametist.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Iseseisev töö	
6 t	10 t	10 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valdab tähtsamaid esmaabivõtteid ja annab vajadusel esmaabi	Annab vajadusel kannatanule kohest esmast abi koolis, praktikal, igapäeva elus. Kasutab nõuetele vastavaid esmaabivõtteid põletuste, traumade, haavade ja verejooksude korral, koolis, praktikal, igapäeva elus. Valdab nõuetekohaseid elustamisvõtteid ja rakendab vajadusel oma oskusi.	1. Esmase abi tähtsus inimese päästmisel 1.1 Esmaabiks kasutatavad vahendid, esmaabikapi sisu 1.2 Esmaabivõtted põletuste, traumade ja haavade ja verejooksude korral korral 1.3 Elustamisvõtted	Loeng, praktiline töö, rühmatöö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane teostab kannatanu elustamise ja seob etteantud ülesande alusel haava.

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

1. Elustamisvõtted toimivad, haav on seotud hügieeni- ja sidumise reegleid arvestavalt.

Iseseisvad tööd

Haavade sidumisvõtete harjutamine.

Praktilised tööd

Kannatanu elustamine, haavade sidumine, kannatanu tõstmine ja pööramine.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kutsub ohusituatsioonis kiiresti abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt	Kutsub kiiresti abi helistades Päästeametisse sh praktikal. Suhtleb Päästeametiga, annab asjakohast infot kannatanu kohta ja juhatab teed kannatanuni sh praktikal.	2. Suhtlemine Päästeametiga 2.1 Oskuslik kõne Päästeametisse	Loeng, praktiline töö, rollimängud, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane kutsub etteantud olukorrale vastavalt Päästeametist abi.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
2. Päästeametile tehtud kõne on asjakohane ja tulenevalt ohuolukorrast piisav.				
Iseseisvad tööd				
Erinevate ohuolukordade sõnastamine ja vajaliku info edastamine päästjatele.				
Praktilised tööd				
Rollimängud - suhtlemine Päästeametiga				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teavitab oskuslikult kliente ja kaastöötajaid evakueerumise vajadusest, vajadusel abistab kannatanut ja evakueerub hoonest	Ohu korral evakueerub hoonest ja aitab abivajajaid sh praktikal.	3. Hoonest evakueerumine. 3.1 Evakuatsiooni märgised.	Rollimäng, iseseisev töö, rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Evakueerub õppeklassist vastavalt evakueerumisplaanile, järgides evakuatsiooni märgiseid.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
3. Evakueerub õppeklassist vastavalt evakueerumisplaanile, järgides evakuatsiooni märgiseid.				
Iseseisvad tööd				
Koolihoone evakueerumisplaaniga tutvumine				
Praktilised tööd				
Rollimängud - päästeametiga suhtlemine ja hoonest evakueerumine				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks sooritab õppija vajalikud hindamisülesanded.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	http://www.16662.ee/esmaabivotted.html http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf