

Pärnumaa Kutsehariduskeskuse õppekava

Dir KK nr 1-2/23/25 kinnitatud 28.03.2023

Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Klienditeenindaja kaubanduses				
		Shop Assistant				
		Продавец				
Õppekava kood EHISes		243167				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekeskharidus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
Õppekava maht (EKAP):		60				
Õppekava koostamise alus:		Kutsestandard Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega 17/17.10.2018				
Õppekava õpiväljundid:		Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes. Õpilane: • rakendab tulemuslikult kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ning kasutab töövahendeid säästlikult; • tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest; • on võimeline töötama klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega; • suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust.				
Õppekava rakendamine:		Õppevorm mittestatsionaarne õpe, statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe Sihtrühm				
Nõuded õpingute alustamiseks Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Kui kutse- või erialal ei ole kutseksamit sooritamine võimalik, lõpetatakse õpingud erialase lõpueksamiga. Juhul, kui kutseksamit sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid Lõpetajale väljastatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus koos hinnetelehega.						
Õpingute läbimisel omandatav(ad)						
kvalifikatsioon(id):		Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4				
osakutse(d):		puuduvad				
Õppekava struktuur Õppekava koosneb põhiõpingutest (51 EKP) ja valikõpingutest (9 EKAP). Praktika sisaldub põhiõpingute moodulites.						
Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						

Sissejuhatuse erialasse	6 EKAP	• Tunneb õppe- ja praktikakorraldust lähtudes kooli dokumentatsioonist • Mõistab klienditeenindaja rolli ja vastutust olenevalt praktikaettevõtte struktuurist, ametijuhendist, töötervishoiu ja -ohutuse nõuetest • Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest. • Järgib hügieenireegleid kaubandusettevõtte töös
Kaupade käitlemine	24 EKAP	• Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest • Tellib kaubad kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid • Võtab kaubad koguseliselt vastu, järgides kaupade kvaliteedinõudeid • Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid • Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid • Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele • Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele • Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele • Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt
Teenindamine ja müümine	12 EKAP	• Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes • Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust • Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest • Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest • Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele • Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele • Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Kassatöö	6 EKAP	• Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses ja töötab kassas • Järgib sularaha käitlemise reegleid • Mõistab kassaaruande koostamise olulisust kaubandusettevõttes
Müügitöö korraldamine	3 EKAP	• Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel • Kujundab hinnasildi arvutades müügi- ja ühikuhinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid
Valikõpingute moodulid (27 EKAP)		
Kaubaõpetus (esmatarbekaubad - toit ja tööstus)	9 EKAP	• Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast

		• Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Kaubaõpetus (toidukaup)	9 EKAP	• Tunneb põhjalikult toidukaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult toidukaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult toidukaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult toidukaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult toidukaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Kaubaõpetus (tööstuskaup)	9 EKAP	• Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast • Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Valikõpingute valimine: Valikõpingute kohustuslik maht õppekavas on 9 EKAP-i. Valikõpingu moodul avatakse kui kursuse õppijatest vähemalt 50% on selle valinud.		
Lõpueksami lühikirjeldus: Lõpueksam on praktiline müügisituatsioon, mille käigus õpilane demonstreerib oma oskusi töötamiseks kaubandusettevõttes. Kutsequalifikatsiooni eksami eduka sooritamise korral on õpilane lõpueksamist vabastatud.		
Praktika kirjeldus: Praktika toimub samaaegselt õppetööga, kasvavas mahus ja sisaldub kõikides põhiõpingutes.		
Spetsialiseerumised Puuduvad		
Õppekava kontaktisik	Kaie Pärn, kutseõpetaja, kaie.parn@hariduskeskus.ee	
Märkused: Moodulite rakenduskava on kättesaadav: https://tahvel.edu.ee/#/curriculum/2996/version/6909 Lisa 1. Kutsestandardi kompetentside tegevusnäitajate ja õppekava moodulite vastavustabel Lisa 2. Kutseharidusstandardi õpiväljundite ja õppekava moodulite võrdlustabel		

Pärnumaa Kutsehariduskeskus

Klienditeenindaja kaubanduses (442 Neljanda taseme kutseõppe esmaõpe) moodulite rakenduskava

Sihtrühm	Klienditeeninduse valdkonnas alustavad või töötavad õppijad, vähemalt põhiharidusega isikud
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Sissejuhatus erialasse	6	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab oma õppe- ja tööalast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorne õpe	Iseseisev õpe	Praktika	Praktiline töö
26 tundi	30 tundi	76 tundi	24 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Tunneb õppe- ja praktikakorraldust lähtudes kooli dokumentatsioonist	• kirjeldab õppija kohustusi õppijana koolis ja praktilal lähtudes õppekorralduseeskirjast • analüüsib enda õppimist toetavaid tegevusi • koostab isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide ja ressursidega	Mitteeristav hindamine
2. Mõistab klienditeenindaja rolli ja vastutust olenevalt praktikaettevõtte struktuurist, ametijuhendist, töötervishoiu ja -ohutuse nõuetest	• selgitab klienditeenindaja rolli lähtudes praktikaettevõtte struktuurist, ametijuhendist, töötervishoiu ja -ohutuse nõuetest	Mitteeristav hindamine
3. Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest.	• selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli Eestis • loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile • kirjeldab Eesti kaubandust mõjutavaid tegureid	Mitteeristav hindamine
4. Järgib hügieenireegleid kaubandusettevõtte töös	• selgitab klienditeenindaja rolli lähtudes hügieenireeglite praktilal	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine

Hügieen Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 10 Praktiline töö 5	Alateemad Toiduhügieen Mis on toiduhügieen, millega tegeleb, miks on vajalik? Mikroorganismid Toiduga levivad haigused ja nende vältimine Nõuded toitu käitlevale töötajale Isikliku hügieeni nõuded Tervisekontroll, tervisetõend, käitumine haigestumise korral Nõuded toitu käitleva töötaja riietusele ja jalatsitele Käitumine vigastuse, õnnetuse korral Toiduhügieeniga seonduvad mõisted Enesekontrolliplaan Enesekontrolliplaani nõuete täitmine - puhastamine, kahjurite kontroll, temperatuuri kontroll jm	Seos õpiväljundiga Järgib hügieenireegleid kaubandusettevõtte töös
Iseseisev töö	Kaupluse vaatlus - vastavus hügieeninõuetele.	
Praktiline töö	Kaupade realiseerimisaegade kontrollimine, realiseerimisaja ületanud kaupade käitlemine.	
Hindamisülesanded	Kokkuvõttev küsimustik läbitud teemade kohta.	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide tööde positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Järgib hügieenireegleid kaubandusettevõttes	
Kaubanduse roll majanduses Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 4	Alateemad Kaubanduse mõiste, roll ja ülesanded, ajalooline areng Kaubanduse erinevad vormid (hulgi- ja vahenduskaubandus) Jaekaubanduse keskkond Jaekaubandust mõjutavad tegurid Kaupluste tüübid	Seos õpiväljundiga Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest.
Praktiline töö	Rühmatöö „Kaubandust mõjutavad tegurid” Tööleht kaubandusvormid, kaupluse tüübid	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide tööde positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli Eestis • loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluse tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile • kirjeldab Eesti kaubandust mõjutavaid tegureid	
Kooli- ja praktikakorraldus	Alateemad Õppetöö korraldus	Seos õpiväljundiga Tunneb õppe- ja

Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 15 Praktiline töö 15	Õppekorralduseeskiri Praktikadokumendid Õpioskused (enesehäälestus, õpistiilid, õppimist toetavad tegevused) Klienditeeninindusstandard Klienditeeninindaja roll ja vastutus kaubandusettevõttes Õppekava Ametijuhend Töötervishoid ja -ohutus Ekskursioon praktikaettevõtetesse Kaubanduse valdkonna vajalikud oskused ja trendid Tehisintellekti kasutamine erialasel tööl	praktikakorraldust lähtudes kooli dokumentatsioonist Mõistab klienditeeninindaja rolli ja vastutust olenevalt praktikaettevõtte struktuurist, ametijuhendist, töötervishoiu ja -ohutuse nõuetest
Iseseisev töö	tutvumine õppekorralduseeskirjaga õpitegevuste plaani koostamine praktikaaruande sõnastamine	
Praktiline töö	kirjalik töö õppija meelepea koostamine õppekorralduseeskirja kohta kirjalik töö õppimist toetavate tegevuste kohta ideekaart ametijuhendi kohta tööleht töötervishoiu ja tööohutuse kohta õppeekskursioonide kokkuvõtted kirjalik töö arvutil praktikaaruande põhja koostamine vastavalt kirjalike tööde juhendile	
Hindamisülesanded	kirjalik töö õppija meelepea koostamine õppekorralduseeskirja kohta kirjalik töö õppimist toetavate tegevuste kohta ideekaart ametijuhendi kohta tööleht töötervishoiu ja tööohutuse kohta õppeekskursioonide kokkuvõtted kirjalik töö arvutil praktikaaruande põhja koostamine vastavalt kirjalike tööde juhendile	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide tööde positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide tööde positiivne sooritamine. • kirjeldab õppija kohustusi õppijana koolis ja praktilal lähtudes õppekorralduseeskirjast • analüüsib enda õppimist toetavaid tegevusi • koostab isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide ja ressursidega • selgitab klienditeeninindaja rolli lähtudes praktikaettevõtte struktuurist, ametijuhendist, töötervishoiu ja -ohutuse nõuetest	
Praktika Praktika 76	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	

sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile

Õppemeetodid	arutlus rühmatöö praktiline paaristöö esitlus loeng-arutelu raport
Hindamismeetodid	kirjalik töö õppija meespea koostamine õppekorralduseeskirja kohta kirjalik töö õppimist toetavate tegevuste kohta koostab rühmatööna ideekaardi klienditeenindaja rolli kohta kirjalik töö arvutil praktikaaruande põhja koostamine vastavalt kirjalike tööde juhendile praktikaaruanne (ettevõtte struktuur, ametijuhend, töötervishoid ja -ohutus, hügieen)
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritatud on kõik hindamise aluseks olevad ülesanded nõutaval tasemel
sh lävend	“A” saamise tingimus: Sooritatud on kõik hindamise aluseks olevad ülesanded nõutaval tasemel
Õppematerjalid	Vorderman, C. (2020) Õpime üheskoos õppima. Tallinn: Koolibri PKHK kodulehekülg www.hariduskeskus.ee Töötervishoiu ja tööohutuse seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/122122021026?leiaKehtiv

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Kaupade käitlemine	24	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes lähtudes käitlemise põhimõtetest.		
Auditoorne õpe	Iseseisev õpe	Praktika	Praktiline töö
88 tundi	100 tundi	324 tundi	112 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest	• selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ettevõttes	Mitteeristav hindamine
2. Tellib kaubad kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid	• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, sh praktilal • koostab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale oma vastutusala piires	Mitteeristav hindamine
3. Võtab kaubad koguseliselt vastu, järgides kaupade kvaliteedinõudeid	• võtab kaubad vastu, sh praktilal, saatedokumentide alusel • järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja teavitab kaupade mittevastavusest, sh praktilal, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • hindab kaupade kvaliteeti, sh praktilal, vastavalt kaubale kehtestatud nõuetest sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti	Mitteeristav hindamine
4. Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid	• ladustab kaubad, meeskonnatööna müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, sh praktilal	Mitteeristav hindamine
5. Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid	• valmistab kaubad müügiks ette, sh praktilal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid • paigutab kaubad meeskonnatööna, sh praktilal, müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid • varustab kaubad, sh praktilal, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust	Mitteeristav hindamine

	kassasüsteemis olevatele andmetel • varustab vajadusel kaubad turvaelementidega, sh praktikal	
6. Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele	• nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike • kujundab meeskonnaliikmena kampaaniakaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhiste, sh praktikal	Mitteeristav hindamine
7. Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele	• käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda, sh praktikal	Mitteeristav hindamine
8. Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele	• jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt, sh praktikal	Mitteeristav hindamine
9. Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Erialane eesti keel Auditoorne õpe 5	Alateemad Erialane terminoloogia, praktikaaruanne	Seos õpiväljundiga Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt
Iseseisev töö	erialane terminoloogia praktikaaruandes	
Praktiline töö	praktika aruande koostamine	
Hindamisülesanded	praktika aruande koostamine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	
Jäätmete käitlemine Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 6	Alateemad Pakendiseadus (pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi) Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes Pandipakend/tagatisraha	Seos õpiväljundiga Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele

	Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded) Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted Jäätmeseadus Kaubandusettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte Keskkonnahoiu ja vastutustundliku ettevõtluse alased oskused, roheoskused Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt	Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt
Iseseisev töö	praktikaaruande jäätmete käitlemise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) pakendite sorteerimine pakendite tagastamine	
Hindamisülesanded	töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) pakendite sorteerimine pakendite tagastamine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda, sh praktilal, • õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	
Kaubagruppide liigitamine ja kvaliteedi hindamine Auditoorne õpe 35 Iseseisev õpe 40 Praktiline töö 40	Alateemad Kaupade liigitamise põhimõtted Kaupade liigitamise erinevad võimalused (tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne) Kaubagruppide nimetused Kaupade kohustuslik märgistus (nimetus, netokaal, toitumisalane teave, kasutamine, säilitamine, realiseerimine, tootja, koostisosad jm) Ohutusmärgistus Märgised (kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm. märgised) Kaupade kvaliteedi hindamine Kaupade kvaliteedi mõjurid Realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele	Seos õpiväljundiga Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele
Iseseisev töö	praktikaaruande kaubagruppide liigitamise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	õpimapi koostamine vastavalt juhendile kohustusliku märgistuse leidmine ja selgitamine kaupadelt realiseerimisaegade leidmine pakendilt	

	praktilised tegevused realiseerimisaja ületanud kaubaga kaubagruppide liigitamine etteantud kaubaga kaupadel olevate märgiste selgitused kaubagrupi esitlemine kaupade kvaliteedi hindamine	
Hindamisülesanded	õpimapi koostamine vastavalt juhendile kohustusliku märgistuse leidmine ja selgitamine kaupadelt realiseerimisaegade leidmine pakendilt praktilised tegevused realiseerimisaja ületanud kaubaga kaubagruppide liigitamine etteantud kaubaga kaupadel olevate märgiste selgitused kaubagrupi esitlemine kaupade kvaliteedi hindamine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide tööde positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ettevõttes, • jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt, sh praktikal	
Kaubavarude juhtimine Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 6	Alateemad Sihtrühm ja selle määratlemine Kaubavalik ja sortimendi mõiste Kaubavaru mõiste ja moodustamine Kaupade sissetuleku allikad Kaupade tellimise põhimõtted ja viisid Kaasaegsed tehnilised vahendid	Seos õpiväljundiga Tellib kaubad kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
Iseseisev töö	praktikaaruande kaubavarude juhtimise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	ühe kaubagrupi kaupade tellimuse koostamine ja tellimuse esitamine juhendamisel	
Hindamisülesanded	ühe kaubagrupi kaupade tellimuse koostamine ja tellimuse esitamine juhendamisel	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, sh praktikal • koostab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale oma vastutusala piires	
Kaupade	Alateemad	Seos õpiväljundiga

ettevalmistamine müügiks Auditoorne õpe 20 Iseseisev õpe 25 Praktiline töö 30	Kaupade ladustamine ja hoiustamise nõuded Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabrus, ristsaastumine) Laopinna ratsionaalne kasutamine Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga Kaupade varustamine hinnainfoga Kaupade turvamine Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine Kaupade hulgipakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, kaupluse müügipakendisse pakkimine Töökoha ettevalmistamine, korrashoid ja puhtus Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks) Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt Kaupade ettevalmistamise juhendamine ja töövõtete korrigeerimine	Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid
Iseseisev töö	praktikaaruande kaupade ettevalmistamise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	test põhimõistete kohta praktiline töö sh praktikal ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele praktiline töö valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid ja inventari praktiline töö - varustavad kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga varustab kaubad (vajadusel) turvaelementidega kirjalik töö- kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus	
Hindamisülesanded	test põhimõistete kohta praktiline töö sh praktikal ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele praktiline töö valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid ja inventari praktiline töö - varustavad kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga varustab kaubad (vajadusel) turvaelementidega kirjalik töö- kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • ladustab kaubad, meeskonnatööna müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid,	

	sh praktikal, • valmistab kaubad müügiks ette, sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid • paigutab kaubad meeskonnatööna, sh praktikal, müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid • varustab kaubad, sh praktikal, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetel • varustab vajadusel kaubad turvaelementidega, sh praktikal	
Kaupade müügisaali paigutamine Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 15 Praktiline töö 20	Alateemad Kaupade müügisaali paigutamise eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaubad ladude läheduses). Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne) Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riiulite kõrgus jne) Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek) Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampaania, hooajaline, tähtpäevaline) Kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine Müügisaalis purunenud kaup Realiseerimisaja ületanud kaubad Kaubandusliku välimuse kaotanud kaubad (deformeerunud, kuivanud, pleekinud, mädanenud jne kaubad). Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad. Töökoha ohutus, korrashoid ja puhtus. Töökoha, -vahendite ja materjalide ettevalmistamine Töökoha korrastamine töö käigus ja selle lõppedes Kaupade väljapaneku kujundamise juhendamine ja töövõtete korrigeerimine Isiklik ja tööhügieen, enesekontrollisüsteem, õigusaktid Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt Kaupade müügisaali paigutamise juhendamine ja töövõtete korrigeerimine Tehisintellekti kasutamine erialasel töö	Seos õpiväljundiga Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele
Iseseisev töö	praktikaaruande kaupade müügisaali paigutamise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	test põhimõistete kohta paigutab kaubad kaupluses või õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmäärke, põhimõtteid ja võtteid praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud ja esitleb kaasõpilastele	
Hindamisülesanded	test põhimõistete kohta paigutab kaubad kaupluses või õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmäärke, põhimõtteid ja võtteid	

	praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud ja esitleb kaasõpilastele	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike • kujundab meeskonnaliikmena kampaaniakaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhiste, sh praktikal, • valmistab kaubad müügiks ette, sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid • paigutab kaubad meeskonnatööna, sh praktikal, müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid • varustab kaubad, sh praktikal, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetel • varustab vajadusel kaubad turvaelementidega, sh praktikal	
Kaupade vastuvõtt Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 10 Praktiline töö 10	Alateemad Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel Kaupade mahalaadimine ja paigutamine vastuvõtualale Kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul Tegutsemise lahknevuste korral Pretensioonide esitamine hankijale Kaupade tagastamisega seotud dokumendid Tööergonoomika kaupade vastuvõtul Töökoha korrashoid ja puhtus Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumendil (kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm) Töökoht - ettevalmistamine, korrashoidmine Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt Võtab vastu ja komplekteerib e-poe tellimused Laoprogramm	Seos õpiväljundiga Võtab kaubad koguseliselt vastu, järgides kaupade kvaliteedinõudeid
Iseseisev töö	prakтикаaruande kaupade vastuvõtu osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi praktiline töö nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest vastutavat töötajat	
Hindamisülesanded	kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi	

	praktiline töö nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest vastutavat töötajat	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • võtab kaubad vastu, sh praktilal, saatedokumentide alusel • järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja teavitab kaupade mittevastavusest, sh praktilal, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • hindab kaupade kvaliteeti, sh praktilal, vastavalt kaubale kehtestatud nõuetest sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti	
Praktika Praktika 324	Alateemad Kaupade käitlemine	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.	

Õppemeetodid	rollimäng esitlus aktiivne loeng kõitev loeng rühmatööd iseseisvad tööd rühmatöö loeng praktiline ülesanne esitlus paaristööna praktiline töö meeskonnatöö praktiline ülesanne (kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele ja varustab kaubad
Hindamismeetodid	test põhimõistete kohta praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid) iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine) praktilised tööd õppeklassis sh praktilal rühmatöö (võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi) praktiline töö nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest vastutavat töötajat praktiline töö sh praktilal ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele

	ühe kaubagrupi kaupade tellimuse koostamine ja tellimuse esitamine juhendamisel praktiline töö valmistab kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid ja inventari praktiline töö - varustab kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga varustab kaubad (vajadusel) turvaelementidega paigutab kaubad kaupluses või õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmäärke, põhimõtteid ja võtteid praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud ja esitleb kaasõpilastele test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) praktiline töö õppe- keskkonnas/praktikal realiseerimisaegade kontroll ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks kaupadel kasutavad märgised ja nende selgitused töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal kirjalik töö- kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus õpimapi koostamine vastavalt juhendile kohustusliku märgistuse leidmine ja selgitamine kaupadelt realiseerimisaegade leidmine pakendilt praktilised tegevused realiseerimisaja ületanud kaubaga kaubagruppide liigitamine etteantud kaubaga kaupadel olevate märgiste selgitused
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Antson, A. (2000). Eri- ja uuendtoit. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://sites.google.com/site/eritoit/ Antson, A. (2000). Geneetiliselt muundatud toit. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://web.zone.ee/tammeniit/geneetiliselt/ Antson, A. (2000). Lastetoit. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://web.zone.ee/tammeniit/lastetoidud/ Antson, A. (2000). Maiustused. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://web.zone.ee/tammeniit/maiustused Eesti Kaupmeeste Liit. (2010). Kaupluse hea hügieenitava juhend. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgteenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf Joosu, E. (s.a.). Piim- ja piimatooted. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://endla.joosu.ee/piim-ja-piimatooted/

	Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubanduslane toidukaupade õpik. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubanduslane_toidukaupade_6pik.pdf Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove. Sõõru, E. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/
--	---

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Teenindamine ja müümine	12	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid.		
Auditoorne õpe		Iseseisev õpe	Praktika
48 tundi		48 tundi	163 tundi
			Praktiline töö
			53 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes	• analüüsib, sh praktilal, klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel	Mitteeristav hindamine
2. Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisioskust	• teenindab meeskonnaliikmena, sh praktilal, klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid • algatab positiivselt, sh praktilal, kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid • teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest	Mitteeristav hindamine
3. Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest	• tutvustab kaupu, sh praktilal, lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi	Mitteeristav hindamine
4. Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest	• lõpetab positiivselt, sh praktilal, kliendikontakti tekitades kliendis soovi tagasi tulla	Mitteeristav hindamine
5. Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele	• võtab vastu ja käsitleb, sh praktilal, kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele	Mitteeristav hindamine
6. Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele	• edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele, sh praktilal	Mitteeristav hindamine
7. Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	• õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Erialane eesti keel teenindamisel Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 6	Alateemad Erialane terminoloogia teenindamisel ja müümisel Erialase terminoloogia kasutamine praktikaaruandes Esitluste võimalused praktika aruande kaitsmiseks	Seos õpiväljundiga Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Iseseisev töö	praktika aruande koostamine	
Praktiline töö	praktika aruande koostamine esitluse koostamine	
Hindamisülesanded	praktika aruande koostamine esitluse koostamine esitlemine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	
Erialane inglise keel teenindamisel Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 6	Alateemad Erialane sõnavara teenindussituatsioonis (tervitamine, kontakti loomine, kaupade tutvustamine, arveldamine)	Seos õpiväljundiga Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Iseseisev töö	erialane sõnavara teenindussituatsioonis (tervitamine, kontakti loomine, kaupade tutvustamine, arveldamine)	
Praktiline töö	teenindussituatsioon inglise keeles	
Hindamisülesanded	teenindussituatsioon inglise keeles	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	
Kaupade tutvustamine Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 15 Praktiline töö 15	Alateemad Müügitehnikad Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid Teenindamine teenindusletis Kliendi vastuväidete käsitlemine	Seos õpiväljundiga Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest

	Tehisintellekti kasutamine erialasel töö Kaupade tutvustamine esitlusprogrammiga Toimetulek negatiivse suhtumise ja nõudmistega Rahu ja enesekontrolli säilitamine keerukates olukordades Isiklik ja tööhügieen, enesekontrollisüsteem, õigusaktid	
Iseseisev töö	praktikaaruande kaupade tutvustamise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid	
Hindamisülesanded	kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • tutvustab kaupu, sh praktilal, lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi	
Kliendikontakt Auditoorne õpe 20 Iseseisev õpe 23 Praktiline töö 23	Alateemad Teenindaja roll tänapäeval Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus Terviklik mõtteviis teeninduses Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine) Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine Kutseeetika, teenindusstandard Kliendikontakti ettevalmistamine (töökoht, töövahendid, tööriietus, psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks) Kliendikontakti alustamine (psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine, suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid) Kliendi soovi kaardistamine (küsimuste esitamine aktiivne kuulamine) Lisamüügi teostamine Erinevate closing tehnikate kasutamine Kliendikontakti lõpetamise võimalused Positiivne kliendikontakti lõpetamine Töökoht - ettevalmistamine, korrashoidmine Toimetulek negatiivse suhtumise ja nõudmistega Rahu ja enesekontrolli säilitamine keerukates olukordades	Seos õpiväljundiga Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest
Iseseisev töö	praktikaaruande kliendikontakti osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	Praktiline ülesanne - ostu-müügisituatsiooni läbiviimine Kompleksülesanne - kontakti alustamine, juhtimine, lõpetamine Analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs)	

Hindamisülesanded	Praktiline ülesanne - ostu-müügisituatsiooni läbiviimine Kompleksülesanne - kontakti alustamine, juhtimine, lõpetamine Analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs)	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • analüüsib, sh praktilal, klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel, • teenindab meeskonnaliikmena, sh praktilal, klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid • algatab positiivselt, sh praktilal, kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid • teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest • lõpetab positiivselt kliendikontakti tekitades kliendis soovi tagasi tulla, sh parktikal	
Müügi järgne teenindamine Auditorne õpe 10 Praktiline töö 3	Alateemad Pretensioonide käsitlemine vastavalt õigusaktidele (tarbijakaitse seadus, võlaõigus seadus) Kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügi järgne hooldus Kliendi tagasiside võtmise viisid Tagasiside edastamine lähtuvalt ettevõttes kehtestatud korrast Tagasiside analüüs (sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe) Toimetulek negatiivse suhtumise ja nõudmistega Rahu ja enesekontrolli säilitamine keerukates olukordades	Seos õpiväljundiga Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele
Iseseisev töö	prakтикаaruande müügi järgse teenindamise osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	lahendab situatsioonülesande vastavat kehtestatud nõuetele lähtudes klientide tagasisidest	
Hindamisülesanded	lahendab situatsioonülesande vastavat kehtestatud nõuetele lähtudes klientide tagasisidest	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine. • võtab vastu ja käsitleb, sh praktilal, kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele • edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele, sh praktilal	
Praktika Praktika 163	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	

sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.
Õppemeetodid	situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) rollimäng kogemusõpe loeng meeskonnatöö diskussioon iseseisevtöö (sh E-õpe) esitlus kirjalik töö
Hindamismeetodid	praktiline ülesanne - ostu-müügisituatsiooni läbiviimine kompleksülesanne - kontakti alustamine, juhtimine, lõpetamine analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs) praktiline ülesanne - kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid lahendab situatsioonülesande vastavat kehtestatud nõuetele lähtudes klientide tagasisidest
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Bolton, R. (2002). Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja: Väike Vanker. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev. Jalak, K. (1997). Müügiotsuseid seitse astet. Tallinn: Elmatar. Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo. Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev. Muring, T. (2003). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisoskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted töö. Tartu: Greif. Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsuste tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. Saareväli, R. (2011). Suhtlemisoskused I. Kasutamise kuupäev: 28. 08 2014.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html Saareväli, R. (2012). Suhtlemine II. Kasutamise kuupäev: 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/ Saareväli, R. (2013). Suhtlemine III. Kasutamise kuupäev: 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/

	Saareväli, R. (2014). Suhtlemine IV. Kasutamise kuupäev: 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/ Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada. Tallinn: Äripäev. Soone, I.(2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. Suhtlemine ja meeskonnatöö. Kasutamise kuupäev: 28.03.2015. a., allikas http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html Zemke, R., Anderson. K. (2003).Tippteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri. Teenindaja.ee. Hea klienditeeninduse ABC. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ Teenindaja.ee. 5 praktilist soovitus paremaks klienditeeninduseks. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita. Vadi, M. (2001). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
--	---

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Kassatöö	6	Janne Ojala, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes.		
Auditoorne õpe	Iseseisev õpe	Praktika	Praktiline töö
22 tundi	15 tundi	91 tundi	28 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses ja töötab kassas	• selgitab kassatöö põhitoominguid, sh praktikal, oma vastutusala piires • teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja järgides müügipiiranguid • koostab ja esitab nõuetekohase arve • arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, sh praktikal • teeb toiminguid iseteeninduskassas	Mitteeristav hindamine
2. Järgib sularaha käitlemise reegleid	• järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid, sh praktikal • kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid	Mitteeristav hindamine
3. Mõistab kassaaruande koostamise olulisust kaubandusettevõttes	• nimetab kassaaruande olulised elemendid ja kirjeldab nende seoseid kassatööga • esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande, järgides ettevõttes kehtestatud korda	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Erialane eesti keel kassatöös Auditoorne õpe 2 Praktiline töö 3	Alateemad Erialase sõnavara kasutamine kassatöös Erialase sõnavara kasutamine praktikaaruande koostamisel	Seos õpiväljundiga Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses ja töötab kassas
Praktiline töö	Erialase sõnavara kasutamine kassatöös Erialase sõnavara kasutamine praktikaaruande koostamisel	
Hindamisülesanded	Erialase sõnavara kasutamine kassatöös	

	Erialase sõnavara kasutamine praktikaaruande koostamisel	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab kassatöö põhitoiminguid, sh praktikal, oma vastutusala piires • teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja järgides müügipiiranguid • koostab ja esitab nõuetekohase arve • arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, sh praktikal • teeb toiminguid iseteeninduskassas	
Erialane inglise keel kassatöös Auditoorne õpe 2 Praktiline töö 3	Alateemad Erialane sõnavara kassatöös Klientide juhendamine ja nõustamine iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel inglise keeles	Seos õpiväljundiga Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses ja töötab kassas
Praktiline töö	Kassatöö inglise keeles	
Hindamisülesanded	Kassatöö inglise keeles	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab kassatöö põhitoiminguid, sh praktikal, oma vastutusala piires • teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja järgides müügipiiranguid • koostab ja esitab nõuetekohase arve • arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, sh praktikal • teeb toiminguid iseteeninduskassas	
Kassaaruande koostamine Auditoorne õpe 2 Praktiline töö 3	Alateemad Õigusaktid (+ kaubandusettevõtetes kasutatavad nõuded) Kassaaruande koostamise põhimõtted	Seos õpiväljundiga Mõistab kassaaruande koostamise olulisust kaubandusettevõttes
Praktiline töö	kassaaruande koostamine juhendamisel etteantud kriteeriumite alusel	
Hindamisülesanded	kassaaruande koostamine juhendamisel etteantud kriteeriumite alusel	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • nimetab kassaaruande olulised elemendid ja kirjeldab nende seoseid kassatööga • esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande, järgides ettevõttes kehtestatud korda	
Kassatoimingud ja arvete koostamine	Alateemad Kassatöö põhitoimingud (tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid,	Seos õpiväljundiga Mõistab kassatöö olulisust

Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 15 Praktiline töö 15	kaubakoodid, hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamine ja korrashoid jne.) Toimingud iseteeninduskassas Maksevahendid Müügipiirangud Nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid) Kaalud ja teised tehnilised vahendid kassatöös Töötervishoid ja tööohutus Ergonoomika nõuded Töökoht - ettevalmistamine, korrashoidmine Tehisintellekti kasutamine erialasel tööl Valdkonna vajalikud oskused ja trendid Oskus käituda energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt Klientide juhendamine ja nõustamine iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel Kaasaegsete seadmete kasutamise juhendamine Tehniliste probleemide tuvastamine ja lahendamine	kaubandusettevõtte tegevuses ja töötab kassas
Iseseisev töö	praktikaaruande kassatoimingute osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	tööleht – kassatoimingud, õigusaktid tööleht - tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine rollimäng – müügikontakt kassas rollimäng – müügikontakt iseteeninduskassas kompleksülesanne - müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine), sularahaarve koostamine	
Hindamisülesanded	test – kassatoimingud, õigusaktid test tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine rollimäng – müügikontakt kassas rollimäng – müügikontakt iseteeninduskassas kompleksülesanne - müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine), sularahaarve koostamine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab kassatöö põhitoiminguid, sh praktilikal, oma vastutusala piires • teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja järgides müügipiiranguid	

	• koostab ja esitab nõuetekohase arve • arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, sh praktikal • teeb toiminguid iseteeninduskassas	
Praktika Praktika 91	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
Raha käitlemine Auditoorne õpe 6 Praktiline töö 4	Alateemad Raha lugemine, pakkimine, hügieeninõuete järgimine Raha turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil Inkassatsioon sh turvanõuded	Seos õpiväljundiga Järgib sularaha käitlemise reegleid
Praktiline töö	Test - raha turvaelemendid, mittekvaliteetne raha Praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine	
Hindamisülesanded	Test - raha turvaelemendid, mittekvaliteetne raha Praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid, sh praktikal • kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid	

Õppemeetodid	loeng praktiline töö harjutused rollimäng aktiivõppemeetodid
Hindamise meetodid	tööleht – kassatoimingud, õigusaktid tööleht - tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine rollimäng – müügikontakt kassas rollimäng – müügikontakt iseteeninduskassas kompleksülesanne - müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine), sularahaarve koostamine

	test - raha turvaelemendid, mittekvaliteetne raha praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine kassaaruande koostamine juhendamisel etteantud kriteeriumite alusel erialase sõnavara kasutamine kassatöös eesti- ja inglise keeles erialase sõnavara kasutamine praktikaaruande koostamisel
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Eesti Pank. Europangatähed. http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed Ennu, O. (s.a.). E-õpiobjekt. Kassaseadmed. http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html Maasik, L. (2011). E-õpiobjekt. Kassad ja lisaseadmed. http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html Nets Estonia AS. Teenused kaupmeestele. http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html Ojala, J. (s.a.). Kaubanduslikud arvutused. Müügitööks vajalik erialane tarkvara http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/ Pankade kaardikeskus http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html Elektooniline Riigi Teataja. Kaubandustegevuse seadus. [https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=12925203] 29/01/2009 Tax Free vormistamine kaupluses http://nvtc.ee/e-oppe/aleksandra/taxfree/

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Müügitöö korraldamine	3	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab kaupade inventeerimise olulisust ja oskab kujundada hinnasildil olevat infot lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.		
Auditoorne õpe		Iseisev õpe	Praktika
12 tundi		16 tundi	36 tundi
			Praktiline töö
			14 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel	• selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele • fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, sh praktikal	Mitteeristav hindamine
2. Kujundab hinnasildi arvutades müügi- ja ühikuhinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid	• arvutab kaubale müügihinna lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, sh praktikal • arvutab kaubale ühikuhinna lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest, sh praktikal • kujundab hinnasildi kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid järgides ettevõttes kehtestatud korda	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Hindade kujundamine Auditoorne õpe 6 Iseisev õpe 8 Praktiline töö 7	Alateemad Hinnakujundamise alused sh.müügi- ja ühikuhindade arvutamine Hindade alandamine ja müügikampaaniad Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted Õpimapi kohustuslikud osad: Kaubale müügi- ja ühikuhindade arvutamine. Teisendused, protsendid. Töökoht - ettevalmistamine, korrashoidmine Kaasaegsed tehnilised vahendid ja programmid müügitöö korraldamisel (arvutiõpetus) Hindade kujundamise juhendamine, tegevuse korrigeerimine	Seos õpiväljundiga Kujundab hinnasildi arvutades müügi- ja ühikuhinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid

Praktiline töö	praktilised ülesanded kauba müügi- ja ühikuhinna kujundamise kohta hinnasildi kujundamine õpimapi koostamine, töölehtede täitmine	
Hindamisülesanded	praktilised ülesanded kauba müügi- ja ühikuhinna kujundamise kohta hinnasildi kujundamine õpimapi koostamine, töölehtede täitmine	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • arvutab kaubale müügihinna lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, sh praktikal • arvutab kaubale ühikuhinna lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest, sh praktikal • kujundab hinnasildi kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid järgides ettevõttes kehtestatud korda	
Kaupade inventeerimine Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 8 Praktiline töö 7	Alateemad Kaupade inventeerimise põhimõtted Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk Kaubajäägiarvestus Inventeerimisel kasutatavad seadmed ja tehnilised vahendid Kaupade inventeerimise dokumentatsioon Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed Töökoht - ettevalmistamine, korrashoidmine	Seos õpiväljundiga Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel
Iseseisev töö	praktikaaruande inventuuri osa täitmine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	Praktiline töö/ülesanne kaubavarude kohta	
Hindamisülesanded	Test põhimõiste kohta Õpimapi koostamine Praktiline töö/ülesanne kaubavarude kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: • selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele • fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, sh praktikal	
Praktika Praktika 36	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	

sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.
Õppemeetodid	aktiivne kaasav loeng rühmatööd iseseisvad tööd probleemülesannete lahendamine praktilised tööd/ülesanded paaristöö mõistekaardid essee test
Hindamismeetodid	test põhimõistete kohta õpimapi koostamine praktiline töö/ülesanne kaubavarude kohta praktilised ülesanded kauba müügi- ja ühikuhinna kujundamise kohta hinnasildi kujundamine õpimapi koostamine, töölehtede täitmine
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. Kaubandus.ee. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.kaubandus.ee Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove. Sõõru, E. (s.a.). Kaubanduse olemus ja areng. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://users.khk.ee/maarja.kask/kaubandus/index.html Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus, Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim. Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2008). Organisatsioonikäitumine: käsiraamat. Tallinn: Külim.

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Kaubaõpetus (esmatarbekaubad - toit ja tööstus)	9	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul sissejuhatus erialasse, alustatud mooduliga kaupade käitlemine		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult esmatarbekaupu, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast		
Auditoorne õpe		Iseseisev õpe	Praktika
50 tundi		25 tundi	134 tundi
		Praktiline töö	
		25 tundi	

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab meeskonnatööna esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
2. Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
3. Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
4. Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
5. Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab esmatarbekaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Praktika	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Praktika 134		
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
Toidukaubaõpetus	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Auditoorne õpe 25	Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted	Tunneb põhjalikult

Iseseisev õpe 12 Praktiline töö 12	Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi Munad- ja munatooted Kondiitri- ja pagaritooted Aedviljad (puuviljad, köögiviljad, eksootilised viljad) Piim ja piimatooted Liha ja lihatooted Kala ja kalatooted, mereannid Joogid (alkoholiga ja ilma) Kohv ja kohvijoogid Tee ja teejoogid Maiustused Maitseained, kastmed. Sool Toidurasvad Lemmikloomatoidud ja -tarbed Tubakatooted	esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh	

	praktikal, selgitab esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab esmatarbekaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	
Tööstuskaubaõpetus I Auditoorne õpe 20 Iseseisev õpe 10 Praktiline töö 10	Alateemad Kooli-, büroo- ja paberikaubad Tarbekeemia Puhastusvahendid ja -ained Tekstiil- ja garderoobikaubad Jalanõud Kodu- ja majapidamiskaubad Elektriikaubad (lambid, kodumasinad)	Seos õpiväljundiga Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat	

	müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktilal, selgitab esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilal, selgitab esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilal, selgitab esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilal, selgitab esmatarbekaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilal	
Tööstuskaubaõpetus II Auditoorne õpe 5 Iseseisev õpe 3 Praktiline töö 3	Alateemad Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad Mänguasjad	Seos õpiväljundiga Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult esmatarbekaupade

		kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine prakтикаaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktilikal, selgitab esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilikal, selgitab esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilikal, selgitab esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilikal, selgitab esmatarbekaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilikal	

Õppemeetodid	mini loeng esitlus meeskonnatöö õppekäik tootmisettevõttesse kõitev loeng mõttega lugemine arutelu esitlus rühmatöö ideekaart peidetud sõnad pusle – mõisted võrdlustabel - samalaadsete toodete omaduste kohta lugude rääkimine situatsioonülesanne
---------------------	--

	mõttega lugemine praktiline töö esitlus mosaiikrühm diskussioon e. vestlus
Hindamismeetodid	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Bardi, C. (2012). Suur väike šokolaadiraamat. Tallinn: Tänapäev. Fortin, J. (2006). Maailma toiduainete entsüklopeedia. Tallinn: Tea. Erin, A. (2010). Saladuslikud e-ained meie igapäevatoidus. Tallinn: Meediaterra. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusala toidukaupade õpik. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusala_toidukaupade_6pik.pdf Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. Kuura, E. (2003). Puhastusteenindus: puhastuskeemia, töövahendid, puhastusmeetodid. Tallinn: Ilo. Luide, S. (2014). 10 jahu soolastes ja magusates küpsetistes. Tallinn: Varrak. Maasik, L. (s.a.). Kuulsad vürtsid, ürdid ja kastmed. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/vyrtsid/index.html Nõupuu, H. (2013). Puuviljad ja marjad. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/marjad/index.html Raun, A., Grossfeldt, K. (2014). Kohv: ajalugu, kasvatamine, valmistamine, nautimine. Tallinn: Menu Kirjastus. Roosipõld, A. (2011). Veinietikett. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://eope.eek.ee/oo/2011/veinietikett/ Sootalu, T. (2013). Pähtlid ja söödavad seemned. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/pahklidseemned/index.html Vetka, V. (s.a.). Sool. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://ope.khk.tartu.ee/~maarja/vanker/sool Vetka, V. (s.a.). Tee ja teejoogid. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://e-ope.khk.ee/oo/2011/tee_ja_teejoogid/ Vetka, V. (s.a.). Toidurasvad. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://e-ope.khk.ee/oo/toidurasvad/

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Kaubaõpetus (toidukaup)	9	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul sissejuhatus erialasse, alustatud mooduliga kaupade käitlemine		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult esmatarbekaupu, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast		
Auditoorne õpe		Iseseisev õpe	Praktika
50 tundi		25 tundi	134 tundi
			Praktiline töö
			25 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Tunneb põhjalikult toidukaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab meeskonnatööna toidukaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
2. Tunneb põhjalikult toidukaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab toidukaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
3. Tunneb põhjalikult toidukaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab toidukaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
4. Tunneb põhjalikult toidukaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab toidukaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
5. Tunneb põhjalikult toidukaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab toidukaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Praktika	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Praktika 134		
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
Toidukaubaõpetus	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Auditoorne õpe 44	Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted	Tunneb põhjalikult

Iseseisev õpe 19 Praktiline töö 15	Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi Munad- ja munatooted Kondiitri- ja pagaritooted Aedviljad (puuviljad, köögiviljad, eksootilised viljad) Piim ja piimatooted Liha ja lihatooted Kala ja kalatooted, mereannid Joogid (alkoholiga ja ilma) Kohv ja kohvijoogid Tee ja teejoogid Maiustused Maitseained, kastmed. Sool Toidurasvad Lemmikloomatoidud ja -tarbed Tubakatooted	toidukaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult toidukaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult toidukaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult toidukaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult toidukaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna toidukaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktikal, selgitab toidukaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab toidukaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal,	

	selgitab toidukaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab toidukaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	
Toitumisõpetus Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 6 Praktiline töö 10	Alateemad Toitained, ülesanded Toitainete sisaldus toidus Toiduenergia Toitumine Tervislikud toidukaubad Tervislik toitumine Toiduallergiad Toitumishäired Eritoit Toiduseadus	Seos õpiväljundiga Tunneb põhjalikult toidukaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult toidukaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	isikliku ja vajaliku energiahulga arvutamine toidukordade analüüs lähtuvalt tervisliku toitumise põhiprintsiipidest	
Hindamisülesanded	isikliku ja vajaliku energiahulga arvutamine toidukordade analüüs lähtuvalt tervisliku toitumise põhiprintsiipidest test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab toidukaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal selgitab toidukaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	
Õppemeetodid	mini loeng esitlus meeskonnatöö õppekäik tootmisettevõttesse köitev loeng mõttega lugemine arutelu esitlus rühmatöö	

	ideekaart peidetud sõnad pusle – mõisted võrdlustabel - samalaadsete toodete omaduste kohta lugude rääkimine situatsioonülesanne mõttega lugemine praktiline töö esitlus mosaiikrühm diskussioon e. vestlus
Hindamise meetodid	isiklik vajaliku energiahulga arvutamine toidukordade analüüs lähtuvalt tervisliku toitumise põhiprintsiipidest selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
Õppematerjalid	Bardi, C. (2012). Suur väike šokolaadiraamat. Tallinn: Tänapäev. Fortin, J. (2006). Maailma toiduainete entsüklopeedia. Tallinn: Tea. Erin, A. (2010). Saladuslikud e-ained meie igapäevatoidus. Tallinn: Meediaterra. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusala toidukaupade õpik. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusala_toidukaupade_6pik.pdf Luide, S. (2014). 10 jahu soolastes ja magusates küpsetistes. Tallinn: Varrak. Maasik, L. (s.a.). Kuulsad vürtsid, ürdid ja kastmed. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/vyrtsid/index.html Nõupuu, H. (2013). Puuviljad ja marjad. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/marjad/index.html Raun, A., Grossfeldt, K. (2014). Kohv: ajalugu, kasvatamine, valmistamine, nautimine. Tallinn: Menu Kirjastus. Roosipõld, A. (2011). Veinietikett. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://eope.eek.ee/oo/2011/veinietikett/ Sootalu, T. (2013). Pähklid ja söödavad seemned. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/vanker/pahklidseemned/index.html

	Vetka, V. (s.a.). Sool. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://ope.khk.tartu.ee/~maarja/vanker/sool Vetka, V. (s.a.). Tee ja teejoogid. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://e-ope.khk.ee/oo/2011/tee_ja_teejoogid/ Vetka, V. (s.a.). Toidurasvad. Kasutamise kuupäev 28.03.2015.a., allikas http://e-ope.khk.ee/oo/toidurasvad/
--	---

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Kaubaõpetus (tööstuskaup)	9	Kaie Pärn, Kaie Pärn, Küli Šorin, Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul sissejuhatus erialasse, alustatud mooduliga kaupade käitlemine		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult tööstuskaupu, lähtudes klienditeenindaja kaubanduses töö eripärast		
Auditoorne õpe	Iseseisev õpe	Praktika	Praktiline töö
50 tundi	25 tundi	134 tundi	25 tundi

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
1. Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab meeskonnatööna tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
2. Tunneb põhjalikult tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab tööstuskaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
3. Tunneb põhjalikult tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab tööstuskaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
4. Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine
5. Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	selgitab tööstuskaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	Mitteeristav hindamine

Mooduli jagunemine		
Praktika Praktika 134	Alateemad	Seos õpiväljundiga
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: Sooritab praktika vastavalt juhendile.	
Tööstuskaup I Auditoorne õpe 40	Alateemad Kooli-, büroo- ja paberikaubad	Seos õpiväljundiga Tunneb põhjalikult

Iseseisev õpe 20 Praktiline töö 14	Tarbekeemia Puhastusvahendid ja -ained Tekstiil- ja garderoobikaubad Jalanõud Kodu- ja majapidamiskaubad Elektrikaubad (lambid, koduma	tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	
sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktilal, selgitab tööstuskaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktilal, selgitab tööstuskaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise	

	põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal	
Tööstuskaup II Auditoorne õpe 10 Iseseisev õpe 5 Praktiline töö 11	Alateemad Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad Mänguasjad	Seos õpiväljundiga Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast Tunneb põhjalikult tööstuskaupade kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast
Iseseisev töö	ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile	
Praktiline töö	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel	
Hindamisülesanded	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel test põhimõistete kohta	
Hindamine	Mitteeristav hindamine	
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.	

sh hindekriteeriumid	“A” saamise tingimus: selgitab meeskonnatööna tööstuskaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal, selgitab tööstuskaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest sh praktikal
----------------------	--

Õppemeetodid	mini loeng esitlus meeskonnatöö õppekäik tootmisettevõttesse kõitev loeng mõttega lugemine arutelu esitlus rühmatöö ideekaart peidetud sõnad pusle – mõisted võrdlustabel - samalaadsete toodete omaduste kohta lugude rääkimine situatsioonülesanne mõttega lugemine praktiline töö esitlus mosaiikrühm diskussioon e. vestlus
Hindamise meetodid	selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel õpimapi koostamine test põhimõistete kohta
Lõimitud teemad	
Mooduli hindamine	Mitteeristav hindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.

sh lävend	“A” saamise tingimus: Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide hindamisülesannete, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
�ppematerjalid	Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. Kuura, E. (2003). Puhastusteenindus: puhastuskeemia, töövahendid, puhastusmeetodid. Tallinn: Ilo.

Saavutatavad kompetentsid

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid							
	Sissejuhatu s erialasse	Kaupade käitlemine	Teenindam ine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldami ne	Kaubaõpet us (esmatarbe kaubad - toit ja tööstus)	Kaubaõpet us (toidukaup)	Kaubaõpet us (tööstuskaup)
Teenindamine ja müümine			X					
Kaubanduse klienditeenindaja kutset läbiv kompetents	X	X	X	X	X			
Müügitöö korraldamine					X			
Kassatöö				X				
Kaupade käitlemine	X	X						