

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm		Kaubandus				
Õppekava nimetus		Müügikorraldaja				
		Sales Organizer				
		Организатор продажи				
Õppekava kood EHS-es		134969				
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: Müügikorraldaja kutsestandard tase 5, Teeninduse Kutsenõukogu 15/03.03.2014 ja "Kutseharidusstandard" Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130. https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013						
Õppekava õpiväljundid: Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada kaubandusvaldkonnas müügikorraldajana ning täiendada end erialaselt ja osaleda elukestvas õppes. Õpilane: •tuleb kaubandusettevõttes toime klienditeeninduse korraldamise, kaupade käitlemise korraldamise, 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 kommunikatsioonitehnoloogiaid kaubandusettevõtte töö korraldamisel; •on võimeline vastutama kaubandusettevõttes enda ja teiste töö korraldamise eest sh ettearvamatutes olukordades.						
Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) ja/või mittestatsionaarses õppes.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Omandatud keskharidus						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Müügikorraldaja, tase 5						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: puuduvad						
Osakvalifikatsioonid: puuduvad						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (102 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil				
Klienditeeninduse korraldamine	29 EKAP	mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes tagab teenindusprotsessi kliendikeskse juhtimise korraldab kassatoiminguid vastavalt kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele mõistab kliendisuhete juhtimise ja hoidmise olulisust kaubandusettevõtte töös				

käsitleb klientide tagasisidet ja probleeme vastavalt õigusaktidele ja kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele

Kaupade käitlemise korraldamine	39 EKAP	analüüsib kaubavarusid lähtudes müügitulemus tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesisest töökorraldust korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
Müügitöö korraldamine	15 EKAP	mõistab müügitöö korraldamise olulisust kaubandusettevõttes hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel mõistab kaubandusettevõtte efektiivse turundustegevuse ja majandustulemustevahelisi seoseid
Juhtimine ja juhendamine	14 EKAP	mõistab organisatsioonikäitumise mõju ettevõtte igapäevase töö korraldamisel juhendab personali ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest tagab kaubandusettevõtte eesmärkide saavutamise lähtudes organisatsiooni juhtimise põhimõtetest

Praktika 30 EKAP sisaldub põhiõpingute moodulites.

Valikõpingute moodulid (18 EKAP)

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>
Ärikliendi teenindamine	3 EKAP
Majandusõpetus	4 EKAP
Väikeettevõtlus	3 EKAP
Kutsealane soome keel	3 EKAP
Tabelarvutusprogrammi kasutamine	2 EKAP
Tabelarvutusprogrammi kasutamine	3 EKAP
Uurimistöö meetodika	4 EKAP
Uurimistöö meetodika	3 EKAP
Kategooria juhtimine	3 EKAP
E-portfoolio koostamine	2 EKAP
Enesejuhtimine	2 EKAP
Arvutiõpetus	3 EKAP
Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

Valikõpingud toetavad põhiõpingute õpiväljundite saavutamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Vastavalt olukorrale ja rühmale koostatakse igaks õppeaastaks vajadusel uute valikmoodulite rakenduskavad.

Õppekava kontaktisik:

Aive Antson
Juhtivõpetaja
Telefon 605 3123, aive.antson@teeninduskool.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=86

https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=86&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müügikorraldaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	102	53	49
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5	5	
Klienditeeninduse korraldamine	29	17	12
Kaupade käitlemise korraldamine	39	28	11
Müügistö korraldamine	15	3	12
Juhtimine ja juhendamine	14		14
Valikõpingute moodulid	18	7	11
Ärikliendi teenindamine	3		
Majandusõpetus	4		
Väikeettevõtlus	3		
Kutsealane soome keel	3		3
Tabelarvutusprogrammi kasutamine	2		
Tabelarvutusprogrammi kasutamine	3		3
Uurimistö metoodika	4		
Uurimistö metoodika	3		3
Kategooria juhtimine	3		
E-portfoolio koostamine	2	2	
Enesejuhtimine	2	2	
Arvutiõpetus	3	3	
Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2		2

Müügikorraldaja

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	Klienditeeninduse korraldamine	Kaupade käitlemise korraldamine	Müügitöö korraldamine	Juhtimine ja juhendamine
Klienditeeninduse korraldamine		X			
Kaupade käitlemise korraldamine			X		
Müügitöö korraldamine				X	
Juhendamine ja juhtimine					X
Läbivad kompetentsid	X				

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5	Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Ants Viljus, Liina Nurme, Kaia Laansoo
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
54 t	30 t	46 t	
Teemad ja alateemad	<p>1. Karjääri planeerimine</p> <p>1.1 Enesetundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel</p> <p>1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel</p> <p>1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine</p> <p>2. Majandus ja ettevõtlus</p> <p>2.1 Mina ja majandus</p> <p>2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</p> <p>2.3 Pakkumine ja nõudlus</p> <p>2.4 Maksud</p> <p>2.5 Finantsasutused Eestis.</p> <p>2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus</p> <p>2.7 Ettevõtja ja töötaja</p> <p>2.8 Ettevõtluskeskkond</p> <p>3. Töötervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP)</p> <p>3.1 Sissejuhatus töökeskkonda</p> <p>3.2 Töökeskkonnaalane töö korraldus</p> <p>3.3 Töökeskkonna ohutegurid</p> <p>3.4 Töökeskkonnaalane teave</p> <p>3.5 Tööõnnetused</p> <p>3.6 Tule- ja elektriõhutus.</p> <p>4. Töötamise õiguslikud alused</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel</p>		

4.2 Töökorraldus
4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised
5. Asjaajamine ja dokumendihaldus
5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis
5.2 Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine)
5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine
6. Suhtlemise alused
6.1 Suhtlemise sisu ja olulisus
6.2 Suhtlemisvahendid ja nende kasutamine
6.3 Käitumine suhtlemissituatsioonides
6.4 Suhtlemise roll müügikorraldaja töös

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 16 iseseisev töö: 2 kokku: 26</p>	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta koostab elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, soovivaldus -, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab endale, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 	<p>1.1 Enesetundmine oma karjääri planeerimisel (Isiksuseomadused. Väärtused, motivatsioon, hoiak, võimed, oskused. Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu)</p> <p>1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine oma karjääri planeerimisel (Haridustee: müügikorraldaja erialad, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööjõuturg ja selle muutumine. Kutsestandardid, kutse ja kutseoskused. Töömotivatsioon.</p> <p>1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine (Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess. Karjääriteenused ja karjäärinõustamine. Muutustega toimetulek. Töötamine sh praktikakoha leidmine: allikad ja tööinfo otsimine, kandideerimisdokumendid, tööintervjuu. Isikliku karjääriplaani koostamine, eesmärkide seadmine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaani)</p>	<ul style="list-style-type: none"> eneseanalüüs infootsing töövahendus keskkondades müügiesindaja erialal tööturu võimaluste kohta miniloeng kandideerimise protsessi kohta ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta praktiline töö (dokumentide vormistamine (lõimitult dokumenteerimise mooduliga) sotsiodraama (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks) 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: kutsestandardi alusel (nt. kasutades SWOT analüüsi).</p> <ul style="list-style-type: none"> Hinnang oma ametialase ettevalmistuse kohta ning ootused ja eesmärgid õpingutele ning karjäärile. Koostada CV ja kaaskiri kandideerimiseks müügikorraldaja ametisse tööotsinguportaalidest leitava töökuulutuse peale. Karjääriplaani: 1-3 aastaks ja konkreetsed tegevused. 			<p>Hindamismeetod: Iseseisev töö Õpimapp/portfoolio Analüüs</p>	
<p>Lävend</p> <p>analüüsib enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi</p> <ul style="list-style-type: none"> seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta koostab elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, soovivaldus -, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 				

- valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul
- koostab endale, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piirastusest • analüüsib turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • leiab informatsiooni, põhiliste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 	<p>2.1 Mina ja majandus (Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused)</p> <p>2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused (Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid)</p> <p>2.3 Pakkumine ja nõudlus (Nõudlus. Pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind)</p> <p>2.4 Maksud (Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud)</p> <p>2.5 Finantsasutused Eestis. Finantsteenused.</p> <p>2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus (Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis)</p> <p>2.7 Ettevõtja ja töötaja (Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad väljakutsed. Äriidee ja äriplaani koostamise põhimõtted. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused)</p> <p>2.8 Ettevõtluskeskkond (Poliitiline, majanduslik, sotsiaalne tehnoloogiline keskkond)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) • kõitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta • ajurünnak turumajanduse toimimise kohta • infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta • praktiline töö (Näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel) • infootsing majandusinfo saamiseks 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine • infootsing teabevärvast 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Iseseisev töö Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p> <p>analüüsib oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piirastusest</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • leiab informatsiooni, põhiliste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast • võrdleb lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast 	<p>Ettevõtja ja töötaja (Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad väljakutsed. Äriidee ja äriplaani koostamise põhimõtted. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • infootsing • e-õpe • praktiline töö • kõitev loeng 	Mitteeristav

praktika: 3 iseseisev töö: 2 kokku: 13	oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani 		• seminar
--	--	--	-----------

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • koostab isikliku arengumapi • meeskonnatöö (ühe kitsa majandusvaldkonna kaardistus ning ühe ettevõtte majandustegevuse analüüs, sh hõlmates vastutustundlikku ettevõtlust, kultuuride vahelisi erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele, lihtsustatud äriplaani) 	Hindamismeetod: Rühmatöö Õpimapp/portfoolio
--	--

Lävend
kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast <ul style="list-style-type: none"> • võrdleb lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 6 iseseisev töö: 22 kokku: 52	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest, sh elektroonsetest allikatest juhtumi näitel • leiab ja elektrooniliselt informatsiooni 	Eskusson: 4.1. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldamine ettevõttes 4.2. Töökeskkonna ohutegurid ja töötingimused 4.3. Tööõnnetused ja kutsehaigused 4.4. Tuleohutus 4.5. Töötervishoiu ja töökeskkonnavalase info leidmine Viljus: 4.6. Arvutietika 4.7. Internetiotsingud (andmebaasid, informatsiooni autenttsuse hindamine) 4.8. E-kiri 4.9. Dokumendihaldus 4.10. Kiri Laansoo: 3.1 Lepingulised suhted töö tegemisel (Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Varalise vastutuse kokkulepe. Töövaidluste	Eskusson: Loeng, iseseisev töö, aktiveerimisülesanded, video, rühmatöö, arutelu, probleemsituatsiooni lahendamine: <ul style="list-style-type: none"> • infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast • rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. • protsessi skeemi joonistamine tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis/ töökohal olemasolevate 	Mitmeeristav

	<p>töölepinguseadusest töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi • kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • koostab ja vormistab elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 	<p>lahendamine. Teenuste osutamine käsunduslepingu ja töövõtulepinguga. Töötamine avalikus teenistuses. Töötamine välisriigis: välisriigi seaduste kohaldamine töötajale, maksude arvestus ja tasumine. Kollektiivsed töösuhted ja kollektiivleping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli.)</p> <p>3.2 Töökorraldus (Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend. Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevasisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine)</p> <p>3.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised (Töötasu kokkuleppimine, töötasu alammäär. Töötasu arvutamise viisid (ajatöö, tükitöö, tulemustasu). Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtava töö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetuse liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension)</p>	<p>ohutusjuhendite alusel)</p> <p>Viljus: Praktiline töö - otsitakse internetist infot ja hinnatakse selle väärtust, saadetakse e-kiri, koostatakse algatus- ja vastuskiri, allkirjastatakse digitaalselt konteiner, kuhu kuulub üle ühe dokumendi. Täidetakse valikvastustega test dokumendihalduse kohta</p> <p>Laansoo: • juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal • arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) • rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal.</p> <p>Viljus: • praktilised tööd (kirjade koostamine ja saatmine, info otsimine, digiallkirjastamine)</p>
--	---	--	---

<p>Hindamisülesanne: Eskusson: Koostada riskianalüüs töökeskkonna ja töökorralduse kohta, hinnata töökeskkonna riske, teha analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta</p> <p>Viljus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) 2. Täidetakse valikvastustega test dokumendihalduse kohta 	<p>Hindamismeetod: Praktiline töö Test Ülesanne/harjutus</p>
---	---

Lävend

loetleb ja selgitab tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel

- eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
- tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
- kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
- leiab töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest, sh elektroonsetest allikatest juhtumi näitel
- leiab ja elektrooniliselt informatsiooni töölepinguseadusest töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta
- nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi
- kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust
- arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
- koostab ja vormistab elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
- kirjeldab dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

Iseseisvad tööd

Tööohutus ja töötervishoid: Koostada riskianalüüs oma töökohale, analüüsida ohutegurid vastavalt töötervishoiu ja tööohutuse seadusele. Asjaajamine ja dokumendihaldus: Praktiline ülesanne (otsitakse internetist infot ja hinnatakse selle väärtust, saadetakse e-kiri, koostatakse algatus- ja vastuskiri, allkirjastatakse digitaalselt konteiner, kuhu kuulub üle ühe dokumendi)

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 16 iseseisev töö: 2 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobivalt, järgides üldtunnustatud käitumistavasid • kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • analüüsib kultuurilisi erinevusi suhtlemisel • analüüsib enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi • lahendab erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 	Suhtlemise alused 1. Suhtlemise sisu ja olulisus 2. Suhtlemisvahendid ja nende kasutamine 3. Käitumine suhtlemissituatsioonides 4. Suhtlemise roll müügikorraldaja töös.	<ul style="list-style-type: none"> • kõitev loeng suhtlemise aluste kohta • videoanalüüs klienditeeninduse situatsioonide kohta • tutvumine teeninduse e-käsiraamatuga • rühmatööna klienditeeninduse heade tavade sõnastamine probleemide lahendamisel • loeng probleemi-lahendamise meetodikast • praktiline töö (klienditeenindus telefonisuhtluses) • praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile) 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

kompleksülesanne (müügikorraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga).

Hindamismeetod:

Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobivalt, järgides üldtunnustatud käitumistavasid

- kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava
- selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi
- analüüsib kultuurilisi erinevusi suhtlemisel

- analüüsib enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi
- lahendab erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest

Hindamiskriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi 2. seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega 3. leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 4. leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta 5. koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, soovivaldus -, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab endale, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 8. kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 9. selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust 10. koostab elektrooniliselt enda leibkonna ühe kuu eelarve 11. loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse 12. täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni 13. leiab iseseisvalt informatsiooni, põhiliste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta 14. kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik 15. kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast 16. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana 17. kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid 18. selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 19. kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 20. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani 21. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel 22. tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks 23. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 24. kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 25. leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest, sh elektroonsetest allikatest juhtumi näitel 26. leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel informatsiooni töölepinguseadusest töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta 27. nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi 28. kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust 29. arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist 30. koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt 31. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 32. suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobivalt, järgides üldtunnustatud käitumistavasid 33. kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 34. selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi 35. kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 36. loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid 37. lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone 38. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente, eneseanalüüsi ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 39. esitlus vastab esitluse heale tavale.
Õppemeetod	Rühmatöö, juhtumi analüüs, arutelu, praktiline, töö, loeng,
Hindamisülesanne	Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale

	kandideerimise intervjuus, oma müügi korraldaja eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6, 7)); analüüs igapäevaste toidukaupade nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabevärvast (13); kompleksülesanne sekretäri töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (14, 15, 16, 17, 18, 19); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (20, 21, 22, 23)); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (24); praktikakoha taotlus e-kirjana (25, 26); kompleksülesanne (müügi korraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga (27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34).
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi 2. annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta 3. analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 4. analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta 5. koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumentesh CV, motivatsioonikiri, soovivaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 8. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 9. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas 10. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele 11. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas 12. täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 13. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 14. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes kaubandusvaldkonnast 15. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana 16. kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist 17. analüüsib meeskonnatööna ühe kaubandusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 18. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 19. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandus valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani 20. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast 21. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust 22. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks 23. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 24. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 25. analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusosalast informatsiooni juhtumi näitel 26. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel 27. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest 28. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente 29. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist 30. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis 31. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt 32. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 33. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist 34. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 35. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava 36. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel 37. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 	

38. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi
 39. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest

Iseseisev töö	<p>1. Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi. 2. Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri). 3. Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. 4. Loeb mõttega teeninduse e-käsiraamatut.</p> <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktilised tööd	<p>1. Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) 2. Praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile)</p>
Praktika	Praktika kuulub iga teema juurde.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi (38) ja selle esitluse alusel (39): praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma müügiesindaja eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit) (1, 2, 3,4, 5, 6); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14); infootsing teabevärvast (12, 13, 14); koostab isikliku arengumapi (16, 20); meeskonnatöö (ühe kitsa majandusvaldkonna kaardistus ning ühe ettevõtte majandustegevuse analüüs, sh hõlmates vastutustundlikku ettevõtlust, kultuuride vahelisi erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele, lihtsustatud äriplaani) (7, 15, 17, 18, 19, 20); kompleksülesanne müügiesindaja töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (21, 22, 23, 24, 25); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) (26, 27, 29); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (30, 31); praktikakoha taotlus e-kirjana (28); kompleksülesanne (müügiesindaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga) (32, 33, 34, 35, 36, 37);</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Antson:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CV online. Kasutamise kuupäev: 25.08.2016a., allikas http://www.cv.ee/ 2. CV keskus. Kasutamise kuupäev: 25.08.2016a., allikas http://www.cvkeskus.ee/ 3. Rajaleidja. Isiklik SWOT analüüs. Kasutamise kuupäev 25.08.2016 a., allikas http://www.rajaleidja.ee/isiklik-swot-analuus/ <p>Nurme:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.innove.ee/et/kutseharidus/materjalid/ettevotlusope 2. Ettevõtlus õpik-käsiraamat; Kristi Suppi; 2013 Atlex 3. AS Ettevõtlikkusest ettevõtluseni; toimetanud Toomas Saal, Juhan Teder, Aili Ohlau, Aet Kull; 2012 Teadlik Valik 4. SA Väikeettevõtte raamatupidamine; Maire Otsus-Carpenter; 2014 Äripäev Kirjastus 5. Ettevõtluse alused; Monika Pramann Salu; 2014 Argo Kirjastus <p>Eskusson:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Töötervishoiu ja töötervishoiu seadus, www.riigiteataja.ee 7. Tint, P. Töökeskond ja ohutus, Tallinn 2010 8. Benjamin, O. Alli. Töötervishoiu ja tööohutuse põhimõtted. Rahvusvaheline tööbüroo-Genf. EV Sots.min 2002 9. Tööinspektsiooni kodulehekülg www.ti.ee 10. Infoportaal "Tööelu" www.tooelu.ee 11. Töökeskkonnaalast infot koondav portaal "Tööbik" www.toobik.ee

12. Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri kodulehekülg <http://osh.sm.ee/>

Viljus:

1. Õppematerjal „Ametkiri asjaajamise raames“. Pdf-fail laetakse üles ÕISI
2. Õppematerjal „Dokumendihaldus“. Pdf-fail laetakse üles ÕISI
3. E-õpik arvuti kasutamise kohta <http://erut3m.havike.eenet.ee/arvutiopik/>
4. E-õpik interneti lehtede loomise jms kohta <http://et.wikibooks.org/wiki/Esileht>

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Klienditeeninduse korraldamine	29	Külliki Türi, Heikki Eskusson, Svetlana Kalju, Anneli Raudsepp, Sirlu Kõreste
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on Karjääriplaneerimise moodulis teema ettevõtlus		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klienditeeninduse korraldamisega kaubandusettevõttes, väärtustades meeskonnatööd		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
200 t	58 t	496 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 52 iseseisev töö: 6 kokku: 78	Mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes	1. Teenindusprotsessi juhtimine 1.1 Teeninduspsühholoogia alused 1.1.1 Teeninduse filosoofia 1.1.2 Teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus 1.1.3 Teenindaja isiksus 1.1.4 Hoiakud ja väärtushinnangud 1.1.5 Taju omaduste kasutamine teeninduses 1.1.6 Rollid, rolliootused ja rollikäitumine 1.1.7 Mina tasandid ja positiivne mina-pilt 1.1.8 Kuulamine ja küsitlemine 1.1.9 Suhtlemisvahendid teeninduses 1.1.10 Verbaalsed suhtlemisvahendid 1.1.11 Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid 1.1.12 Hoiakute ja teenindusstiilide vahelised seosed 1.1.13 Klientide soovid, vajadused ja ootused 1.1.14 Erinevad kliendirühmad (rasked ja erivajadustega kliendid, erineva kultuuritaustaga kliendid) 1.1.15 Teenindaja kutse-eesitika 1.1.16 Kutse-eesitika printsiibid ja normid 1.1.17 Hea kaubandustava 1.1.18 Teenindusmeeskond 1.1.19 Meeskonna mõiste 1.1.20 Meeskonna toimimise põhimõtted	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

	1.1.21 Eduka meeskonna tunnused 1.1.22 Edukas teenindusmeeskond 1.1.23 Sise- ja väliskliendi teenindamise vahelised seosed		
--	--	--	--

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • Raport – kaubandusettevõtte külastamine ja teeninduse hindamine • Eneseanalüüs – enda teenindusliku hoiaku tugevuste ning nõrkuste hindamiseks • Arutelu - sise- ja väliskliendi vahelistest seostest • Meeskonnatöö - kutse-eeetiliste juhtumite lahendamine • Praktiline ülesanne – toote esitluse koostamine • Rollimängud- teenindusprotsessi juhtimine, kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine • Meeskonnatööna – müüja- klienditeenindaja teenindusstandardi koostamine • Praktiline ülesanne kliendisõbraliku ostukeskkonna loomise ja teenindusprotsessi korraldamise kohta 	Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine
--	--

Lävend

Mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes
--

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tagab teenindusprotsessi kliendikeskse juhtimise Jaotus tundides: teoreetiline töö: 110 praktika: 304 iseseisev töö: 28 kokku: 442	2. juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi sh praktikal, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid 3. planeerib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonalit tegevusi ümber 4. lahendab sh praktikal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele	1.2 Teenindus- ja müügiprotsess 1.2.1 Positiivne enesehäälestus 1.2.2 Teenindus- ja müügiprotsessi etapid 1.2.3 Kliendi nõustamine ja vajaduste kaardistamine – „3V“ protsess 1.2.4 Hüve ja kasu selgitamine 1.2.5 Kliendi vastuväidete käsitlemine 1.2.6 Lisamüük 1.2.7 Kliendikontakti lõpetamine 1.2.8 Teenindusstandardid 1.2.9 Teenindusprotsessi korraldamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • Raport – kaubandusettevõtte külastamine ja teeninduse hindamine • Eneseanalüüs – enda teenindusliku hoiaku tugevuste ning nõrkuste hindamiseks • Arutelu - sise- ja väliskliendi vahelistest seostest • Meeskonnatöö - kutse-eeetiliste juhtumite lahendamine • Praktiline ülesanne – toote esitluse koostamine • Rollimängud- teenindusprotsessi juhtimine, kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine • Meeskonnatööna – müüja- klienditeenindaja teenindusstandardi koostamine • Praktiline ülesanne kliendisõbraliku ostukeskkonna loomise ja teenindusprotsessi korraldamise kohta 	Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine
--	--

Lävend

2. juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi sh praktikal, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid
--

3. planeerib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber

4. lahendab sh praktikal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>korraldab kassatoiminguid vastavalt kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28 praktika: 66 iseseisev töö: 10 kokku: 104</p>	<p>5. planeerib sh praktikal kassatööd, järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid</p> <p>6. koostab sh praktikal kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid</p> <p>7. hindab sh praktikal kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel</p>	<p>2. Kassatöö korraldamine</p> <p>2.1 Kassatöö põhitoimingud</p> <p>2.1.1 Raha käitlemine ja turvanõuded</p> <p>2.1.2 Aruandlus ja töö tulemuslikkuse hindamine</p> <p>2.2 Kassaseadmed</p> <p>2.2.1 Kassaprogrammid</p> <p>2.2.2 Kassaprogrammide kasutamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

Lävend

5. planeerib sh praktikal kassatööd, järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid

6. koostab sh praktikal kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid

7. hindab sh praktikal kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab kliendisuhete juhtimise ja hoidmise olulisust kaubandusettevõtte töös</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktika: 41 iseseisev töö: 6 kokku: 65</p>	<p>8. analüüsib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles meeskonnatöona kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhisel</p>	<p>3. Kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine</p> <p>3.1 Kliendisuhete juhtimine</p> <p>3.1.1 Kliendi rahuolu tagamine</p> <p>3.1.2 Kliendi tagasiside</p> <p>3.1.3 Kliendilojaalsuse olemus, liigid ja seda mõjutavad tegurid</p> <p>3.1.4 Kliendisuhete juhtimine ja haldus</p> <p>3.1.5 Teeninduse kvaliteedi hindamine</p> <p>3.1.6 Pikaajalise kliendisuhete loomine ja hoidmine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

• Referaat – Eduka kliendisuhete loomine, hoidmine ja arendamine

Hindamismeetod:

Referaat

Lävend

8. analüüsib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles meeskonnatöona kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhisel

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

käsitleb klientide tagasisidet ja probleeme vastavalt õigusaktidele ja kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 33 iseseisev töö: 8 kokku: 65	9. lahendab kliendikeskselt sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav
Lävend			
9. lahendab kliendikeskselt sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte			

Õppemeetod	Referaat, praktiline töö, essee, loeng, arutelu, kompleksülesanne, rollimängud.
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: 1. selgitab sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumite põhisel 2. juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi sh praktikal, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid 3. planeerib sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber	
Lõimitud teemad	1. Kutsealane eesti keel 2. Kutsealane vene keel 3. Kutsealane inglise keel.
Iseseisev töö	1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine. 2. Erialase kirjanduse, õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine. 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine. Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.
Praktika	Praktika kuulub iga teema juurde.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: situatsioonülesande lahendus (1, 2), raport (3, 4, 5, 6, 7), probleemi lahendus (8, 9), praktika aruanne sh eneseanalüüs (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Õppematerjalid

1. Bolton, R. (2002). Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja: Väike Vanker..
2. Hayes. N. (2002). Sotsiaalsühholoogia. Tallinn: Külim.
3. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev.
4. Jalak, K. (1997). Müügiprotsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar.
5. Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo.
6. Kuidas Amazon oma klientidega suhtleb? Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/>
7. Kuidas jõuda suurepärase teeninduseni? Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas <http://www.teenindaja.ee/teenindus-ja-personalijuhile/kuidas-jouda-suureparase-teeninduseni/>
8. Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev.
9. Muring, T. (2003). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
10. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisoskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Tartu: Greif.
11. Meel, M. (2000). Sissejuhatus ärietikasse. Tallinn: Külim.
12. Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak.
13. Mitchell, J. (2004). Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak.
14. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus.
15. Saareväli, R. (2011). Suhtlemisoskused I. Kasutamise kuupäev: 28. 08 2014.a., allikas <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html>
16. Saareväli, R. (2012). Suhtlemine II. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Kaupade käitlemise korraldamine	39	Külliki Türi, Aive Antson, Svetlana Kalju, Annely Raudsepp, Sirlu Kõreste, Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on Karjääriplaneerimise moodulis teema ettevõtlus		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemise korraldamisega kaubandusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
218 t	50 t	746 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib kaubavarusid lähtudes müügitulenus Jaotus tundides: teoreetiline töö: 122 praktika: 398 iseseisev töö: 26 kokku: 546	1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi eesti, vene ja inglise keeles 3. analüüsib sh praktilisel müügitulenusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale	1. Kaubavarude analüüsimine ja kaupade tellimine 1.1 Kaubanduse põhimõisted ja seosed 1.1.1 Kaubanduse areng 1.1.2 Kaubanduse sisu ja vorm 1.1.3 Kaubandust mõjutavad tegurid 1.1.4 Kaubandusseadused ja -teooriad 1.1.5 Kaubandusettevõtte põhitegevused 1.2 Kaubandusalased õigusaktid (2 EKAP, sh praktika 0,5 EKAP) 1.2.1 Kaubandusõiguse olemus ja areng 1.2.2 Võlaõigusseadus 1.2.3 Kaubandustegevuse seadus 1.2.4 Tarbijakaitse seadus 1.2.5 Toiduseadus 1.2.6 Alkoholi- ja tubakaseadus 1.2.7 Reklamiseadus 1.2.8 Pakendiseadus 1.2.9 Kaubamärgiseadus 1.2.10 Mõõteseadus 1.2.11 Konkurentsiseadus	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • Swot analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

	1.3 Kaubavarude analüüs 1.3.1 Varude olemus ja suurus mõjutavad tegurid 1.3.2 Varude liigid 1.3.3 Käibe kiirust mõjutavad tegurid		
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • Esitlus Eestis tegutseva kaubandusketi kohta • Praktiline töö kaubagruppide liigitamise kohta • Praktiline töö kaupade märgistuse kohta • Analüüs müügitulemuste ja kaubavarude vaheliste seoste kohta 		Hindamismeetod: Praktiline töö Analüüs Ettekanne/esitlus	
Lävend			
1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi eesti, vene ja inglise keeles 3. analüüsib sh praktilal müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 16 iseseisev töö: 2 kokku: 26	4. koostab, sh praktilal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 5. teeb ettepanekuid sh praktilal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte	2. Kaubakäitlemise korraldamine 2.1 Kaubagruppide liigitamine, kvaliteet ja märgistus 2.1.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted 2.1.2 Kaupade kvaliteet 2.1.3 Kaupade märgistus 2.2 Toidukaubad (7 EKAP, sh praktika 1 EKAP) 2.2.1 Toiduainete keemiline koostis 2.2.2 Lisaained 2.2.3 Toiduainete konserveerimine 2.2.4 Köögiviljad 2.2.5 Maitseained, kastmed, sool 2.2.6 Tera- ja kaunviljad 2.2.7 Kala ja kalatooted 2.2.8 Liha ja lihatooted 2.2.9 Muna 2.2.10 Piim ja piimatooted 2.2.11 Kohv ja kohvijooigid 2.2.12 Tee ja teejoogid 2.2.13 Suhkur, suhkruasendajad, mesi 2.2.14 Maiustused 2.2.15 Joogid 2.2.16 Toidurasvad 2.2.17 Toidukontsentraadid 2.2.18 Uuendtoit	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • Swot analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

	2.2.19 Eritoit 2.2.20 Lemmikloomatarbed 2.2.21 Tubakas 2.3 Tööstuskaubad 2.3.1 Paberi- ja bürookaubad 2.3.2 Tarbekeemiakaubad 2.3.3 Majapidamiskaubad 2.3.4 Elektriakaubad 2.3.5 Mänguasjad 2.3.6 Kosmeetikakaubad 2.3.7 Parfüümikaubad 2.3.8 Pudukaubad 2.3.9 Tekstiilikaubad 2.3.10 Rõivastuskaubad 2.3.11 Nahast tooted 2.3.12 Aksessuaarid 2.3.13 Jalatsikaubad 2.4 Kaupade vastuvõtmine ja müügiks ettevalmistamine 2.4.1 Kaupade vastuvõtmine 2.4.2 Kaupade ladustamine 2.4.3 Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine 2.4.4 Hindade kujundamine 2.4.5 Kaupade turvamine 2.4.6 Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine		
--	---	--	--

Hindamisülesanne:

2. Praktiline ülesanne kaubatellimuste koostamise ja liigsete kaubavarude kohta

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

4. koostab, sh praktilikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
5. teeb ettepanekuid sh praktilikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesisest töökorraldust Jaotus tundides: teoreetiline töö: 38 praktiline: 212 iseseisev töö: 10 kokku: 260	3. Korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesisest töökorraldust	2. Kaubakäitlemise korraldamine 2.1 Kaubagruppide liigitamine, kvaliteet ja märgistus 2.1.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted 2.1.2 Kaupade kvaliteet 2.1.3 Kaupade märgistus 2.2 Toidukaubad 2.2.1 Toiduainete keemiline koostis	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • Swot analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak 	Mitteeristav

2.2.2 Lisaained
2.2.3 Toiduainete
konserveerimine
2.2.4 Köögiviljad
2.2.5 Maitseained, kastmed,
sool
2.2.6 Tera- ja kaunviljad
2.2.7 Kala ja kalatooted
2.2.8 Liha ja lihatooted
2.2.9 Muna
2.2.10 Piim ja piimatooted
2.2.11 Kohv ja kohvijoogid
2.2.12 Tee ja teejoogid
2.2.13 Suhkur, suhkru-
asendajad, mesi
2.2.14 Maiustused
2.2.15 Joogid
2.2.16 Toidurasvad
2.2.17 Toidukonsentraadid
2.2.18 Uuendtoit
2.2.19 Eritoit
2.2.20 Lemmikloomatarbed
2.2.21 Tubakas
2.3 Tööstuskaubad
2.3.1 Paberi- ja bürookaubad
2.3.2 Tarbekeemiakaubad
2.3.3 Majapidamiskaubad
2.3.4 Elektriakaubad
2.3.5 Mänguasjad
2.3.6 Kosmeetikakaubad
2.3.7 Parfüümikaubad
2.3.8 Pudukaubad
2.3.9 Tekstiilkaubad
2.3.10 Rõivastuskaubad
2.3.11 Nahast tooted
2.3.12 Aksessuaarid
2.3.13 Jalatsikaubad
2.4 Kaupade vastuvõtmine ja müügiks ettevalmistamine (6 EKAP, sh praktika 3 EKAP)
2.4.1 Kaupade vastuvõtmine
2.4.2 Kaupade ladustamine
2.4.3 Kaupade ettevalmis-
tamine müügiks
ja müügisaali
paigutamine
2.4.4 Hindade kujundamine
2.4.5 Kaupade turvamine
2.4.6 Pakendite, taara ja
ohtlike jäätmete
käitlemine

• Kriitiline juhtum

		2.3.3 Majapidamiskaubad 2.3.4 Elekrikaubad 2.3.5 Mänguasjad 2.3.6 Kosmeetikakaubad 2.3.7 Parfüümikaubad 2.3.8 Pudukaubad 2.3.9 Tekstiilkaubad 2.3.10 Rõivastuskaubad 2.3.11 Nahast tooted 2.3.12 Aksessuaarid 2.3.13 Jalatsikaubad 2.4 Kaupade vastuvõtmine ja müügiks ettevalmistamine		
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne:

Kompleksülesanne kaubakäitlemise protsessi ulatuses

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

3. Korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesest töökorraldust

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale Jaotus tundides: teoreetiline töö: 50 praktika: 120 iseseisev töö: 12 kokku: 182	11. korraldab ja kujundab meeskonnatöona sh praktiliselt kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid 12. organiseerib meeskonnatöona sh praktiliselt kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärke	3. Kaupade väljapanekute korraldamine 3.1 Kaupade väljapanekute meetodid 3.2 Väljapanekute planeerimine, planogrammid 3.3 Väljapanekute kujundamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • Swot analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

13. Praktiline ülesanne -kaupade väljapaneku planeerimise ja teostamise kohta.

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

11. korraldab ja kujundab meeskonnatöona sh praktiliselt kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid
12. organiseerib meeskonnatöona sh praktiliselt kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärke

Õppemeetod	Praktiline ülesanne, kompleksülesanne, loeng, arutelu.
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav

Lävend	
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi eesti, vene ja inglise keeles 3. analüüsib sh praktikal müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 4. koostab sh praktikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 5. teeb ettepanekuid sh praktikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte 6. korraldab sh praktikal kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel, lähtudes ettevõtte töökorraldusest 7. koostab sh praktikal reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles kooskõlas hankelepingute tingimustega 8. korraldab meeskonnatööna sh praktikal kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamist 9. kujundab sh praktikal kaupade hinnad, järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda 10. organiseerib meeskonnatööna sh praktikal pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires 11. korraldab ja kujundab meeskonnatööna sh praktikal kaupade väljapanekuid vastavalt juhiste, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid 12. organiseerib meeskonnatööna sh praktikal kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärke 13. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 14. esitlus vastab esitluse heale tavale 	
Lõimitud teemad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutsealane eesti keel 2. Kutsealane vene keel 3. Kutsealane inglise keel
Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitötamine 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine.
Praktika	Praktika kuulub iga teema juurde.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktilised tööd (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12), praktika aruanne, sh eneseanalüüs (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12).</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eesti Kaupmeeste Liit. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.kaupmeesteliit.ee 2. Eesti Tarbijakaitse Liit. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.tarbijakaitse.ee/ 3. Ennu, O. Kaupluste liigitus ja iseloomustamine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://kool.kassasysteem.ee/lgt/ 4. Kaubandus.ee. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.kaubandus.ee 5. Kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid. http://www.riigiteataja.ee 6. Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 7. Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. 8. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Müügitöö korraldamine	15	Külliki Türi, Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on Kaupade käitlemise korraldamise moodul		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime müügitöö korraldamisega kaubandusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
68 t	16 t	306 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müügitöö korraldamise olulisust kaubandusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 62 iseseisev töö: 4 kokku: 78	1. selgitab meeskonnatööna sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt	1. Majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine (7,5 EKAP sh praktiline töö, iseseisev töö ja praktika 2,5 EKAP) 1.1 Majanduslikud arvutused (1 EKAP) 1.1.1 Mõõtühikud, ümardamine, teisendamine, protsentarvutused, intressi arvutamine 1.1.2 Hindade kujundamine 1.2 Arvestus ja aruandlus (2 EKAP, sh praktika 1 EKAP) 1.2.1 Aruandluse vormid, aruandluse valem, dokumentatsioon 1.2.2 Arve koostamine 1.3 Majandusarvestus (2,5 EKAP, sh praktika 0,5 EKAP) 1.3.1 Majandusarvestuse liigid 1.3.2 Raamatupidamis-kohustus 1.3.3 Kontod ja kahekordne kirjendamine 1.3.4 Finantsaruanded	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Diskussioon • Üksikjuhtumi uurimine • Meeskonnatöö • Swot-analüüs • Probleemi lahendamine • Ajurünnak 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline töö-analüüs meeskonnatööna müügitöö korraldamise kohta kaubandusettevõttes		Hindamismeetod: Praktiline töö		
Lävend				
1. selgitab meeskonnatööna sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktiline: 89 iseseisev töö: 4 kokku: 117	2. analüüsib müügitulemusi sh praktikal, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusi ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks 3. inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires	1.3 Majandusarvestus (2,5 EKAP, sh praktika 0,5 EKAP) 1.3.1 Majandusarvestuse liigid 1.3.2 Raamatupidamis-kohustus 1.3.3 Kontod ja kahekordne kirjendamine 1.3.4 Finantsaruanded 1.4 Kaubandusettevõtte majandustegevuse analüüs (2 EKAP, sh praktika 1 EKAP) 1.4.1 Kaubandusettevõtte majandustegevuse näitajad 1.4.2 Kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajad ja nende arvutamine 1.4.3 Finantsanalüüsi põhimõtted	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Diskussioon Üksikjuhtumi uurimine Meeskonnatöö Swot-analüüs Probleemi lahendamine Ajurünnak 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö- kaubandusettevõtte majandustegevuse tulemuste analüüs juhtumipõhiselt Praktiline töö- inventeerimisakti koostamine, tulemuste analüüs ja parendusettepanekute tegemine 			Hindamismeetod: Praktiline töö Analüüs	
Lävend				
2. analüüsib müügitulemusi sh praktikal, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusi ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks 3. inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaubandusettevõtte efektiivse turundustegevuse ja majandustulemustevahelisi seoseid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 32 praktiline: 155 iseseisev töö: 8 kokku: 195	3. organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke 4. teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 5. korraldab meeskonnatööna, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile	2. Turundamine kaubandusettevõttes 2.1 Turunduse alused 2.1.1 Turunduse olemus ja roll 2.1.2 Turunduskeskkond 2.1.3 Toode ja kaubamärk 2.1.4 Tarbijakäitumine 2.1.5 Turu- uuringud 2.1.6 Segmenteerimine ja positsioneerimine 2.2 Kaubandusturundus 2.2.1 Kaubandusturunduse olemus 2.2.2 Kaubandusturunduse meetmestk 2.2.3 Konkurents kaubanduses 2.2.4 Müügitoetuspoliitika 2.2.5 Turundustegevus kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Diskussioon Üksikjuhtumi uurimine Meeskonnatöö Swot-analüüs Probleemi lahendamine Ajurünnak 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – müügi organiseerimine turunduseesmärkidest lähtuvalt juhtumipõhiselt Praktiline töö kaubandusettevõtete konkurentsivõime hindamiseks Rühmatöö- müügikampaania planeerimine ja korraldamine juhtumipõhiselt 			Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö	
Lävend				
3. organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke				

4. teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke
5. korraldab meeskonnatöona, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile

Hindamiskriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatöona, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt 2. analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks sh praktikal 3. inventeerib meeskonnatöona kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires 4. organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke 5. teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 6. korraldab meeskonnatöona, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile 7. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. esitlus vastab esitluse heale tavale
Õppemeetod	Praktiline töö, rühmatöö, loeng, arutelu.
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatöona, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt 2. analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks sh praktikal 3. inventeerib meeskonnatöona kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires 4. organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke 5. teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 6. korraldab meeskonnatöona, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile 7. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. esitlus vastab esitluse heale tavale 	
Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine 3. Elektroonilise õpimapi koostamine ja vormistamine. <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktika	Praktika on iga teema sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktilised tööd (1, 2, 3, 4, 5), rühmatöö (6), praktika aruanne sh eneseanalüüs (1, 2, 3, 4, 5, 6).</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav 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, kapitaliturul ja intressimäärad, finantsaruanded, finantssuhtarvud. Tallinn: Külüm.

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%20%F5piobjektid%202/varude%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.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keksharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Juhtimine ja juhendamine	14	Svetlana Kalju, Meeli Kaldma, Sirli Kõreste
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on Karjääriplaneerimise moodul.		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personali juhendamise, eestvedamise ja igapäevatöö korraldamisega kaubandusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
82 t	100 t	182 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab organisatsioonikäitumise mõju ettevõtte igapäevase töö korraldamisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 48 iseseisev töö: 6 kokku: 78	1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele	1. Personali juhendamine ja igapäevase töö korraldamine 1.1 Organisatsioonikäitumine 1.1.1 Organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted 1.1.2 Organisatsiooni eesmärgid ja põhiväärtused 1.1.3 Organisatsioonikultuur. 1.1.4 Inimene, grupp organisatsioon. 1.1.5 Motivatsiooni - ja töörahulolu teooriad.	Arutelu, praktiline töö, juhtumite lahendused.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd: • Organsatsioonis tekkinud probleemi analüüsimine meeskonnatööna tuginedes peamistele juhtimisteooriatele ning lahendusviiside välja pakkumine • Ametikohtade hindamine juhtumipõhiselt • Organisatsiooni-struktuuri loomine ametikohtade hindamisele vastavalt • Ametijuhendi koostamine • Töölevõtu intervjuu küsimustiku koostamine • Töö- ja puhkusegraafiku koostamine		Hindamismeetod: Praktiline töö Intervjuu Juhtumi analüüs		
Lävend				
1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab personali ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktika: 6 iseseisev töö: 80 kokku: 104	2. juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal 3. selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal	1.2 Personalijuhtimine 1.2.1 Personalijuhtimise olemus ja valdkonnad. 1.2.2 Ametikohtade hindamine ja analüüs 1.2.3 Personali planeerimine, värbamine ja valik 1.2.4 Personali hindamine, arendamine ja hoidmine 1.2.5 Personali juhendamine ja mentorlus 1.2.6 Personalidokumentide haldamine 1.2.7 Tööõigus (töölepingud, ametijuhendid)	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd: <ul style="list-style-type: none"> Töötajate juhendamine juhtumipõhiselt, varustades neid asjakohase informatsiooniga Kompetentside hindamine ja koolitusvajaduse väljaselgitamine oskuskaardi alusel Tööintervjuu küsimustiku koostamine ja selle läbiviimine rühmatööna 			Hindamismeetod: Praktiline töö Analüüs Intervjuu	
Lävend				
2. juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal 3. selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tagab kaubandusettevõtte eesmärkide saavutamise lähtudes organisatsiooni juhtimise põhimõtetest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 40 praktika: 128 iseseisev töö: 14 kokku: 182	4. kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal 5. analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 6. innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal	2. Juhtimine ja eestvedamine 2.1 Ärietika 2.2 Juhtimise alused 2.2.1 Juhtimise areng (juhtimisteooriad) 2.2.2 Juhi funktsioonid ja rollid 2.2.3 Juhtimisfunktsioonid (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll) 2.2.4 Meeskonnaliikmete rollid 2.2.5 Muudatuste juhtimine 2.2.6 Riskijuhtimine	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – meeskonnatöö tulemuslikkuse hindamine praktikaettevõtte baasil 			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
4. kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal 5. analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 6. innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal				

Hindamiskriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: 1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele
-----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> 2. juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal 3. selgitab välja sh praktikal juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest 4. kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal 5. analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 6. innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal 7. on koostanud õpimapi ja vormistanud selle vastavalt iseseisva töö ning kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 9. esitlus vastab esitluse heale tavale
Õppemeetod	Arutelu, praktiline töö, juhtumite lahendused.
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele 2. juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal 3. selgitab välja sh praktikal juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest 4. kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal 5. analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 6. innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal 7. on koostanud õpimapi ja vormistanud selle vastavalt iseseisva töö ning kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 9. esitlus vastab esitluse heale tavale 	
Lõimitud teemad	<ul style="list-style-type: none"> 3. Kutsealane vene keel (0,25 EKAP sh praktiline töö, iseseisev töö ja praktika 0,25 EKAP) 4. Kutsealane inglise keel (0,25 EKAP sh praktiline töö, iseseisev töö ja praktika 0,25 EKAP) 5. Arvutiõpetus (personalihaldustarkvara) (0,5 EKAP)
Iseseisev töö	<ul style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine. 4. Informatsiooni kogumine kaubandusettevõtte töötajate juhendamise kohta. <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktika	Praktika on iga teema sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: juhtumite lahendused (1, 2, 5, 6), oskuskaart ja ametijuhend (3), teenindusjuhised (4), arutelude kokkuvõtted, praktikaaruanne</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alas, R. (2002). Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Tallinn: Külim. 2. Alas, R. (2005). Personalijuhtimise käsiraamat. Tallinn. Külim.

3. Alas, R. (2008). Juhtimise alused. (5. trükk). Tallinn: Külim.
4. Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.
5. Drucker, P. (2003). Juhtimise väljakutsed 21. sajandiks. Tallinn: Pegasus.
6. Meeskonna juhtimine. (2010). Harvard Business Taskumentor Tallinn: Äripäev.
7. Mikiver, K. (2010). Tuttav tundmatu personalijuhtimine. Tallinn: AS Äripäev.
8. Morgan G. (2008). Organisatsiooni metafoorid. Tallinn: Eesti Päevaleht.
9. Mägi, J. (s.a) Organisatsioon ja juhtimine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas: <http://web.ametikool.ee/jane/okj/?Avaleht>
10. Personalijuhtimise Käsiraamat. (2012). Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing.
11. Siimon, A., Türk, K. (2003). Juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
12. Tõnismäe, E., Gern, H. (2006). Mentorlus – jagatud areng. Tallinn: Kirjastus Äripäev.
13. Türk, K. (2005). Inimressursi juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
14. Virovere, A, Alas, R., Liigand, J. (2008) Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Külim

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Ärikliendi teenindamine	3	Külliki Türi
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud Karjääri planeerimine, klienditeeninduse korraldamine		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb ärikliendi teenindamisega kliendikeskselt		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
54 t	24 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
haldab olemasolevat ärikliendibaasi ja leiab uusi ärikliente lähtudes ettevõtte eesmärkidest ja ärietikast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	1. analüüsib olemasolevat ärikliendibaasi lähtudes perioodiks seatud eesmärkidest, kasutades erinevaid tehnoloogilisi vahendeid ning kvantitatiivseid arvandmeid	1. Ärikliendibaasi haldamine 1.1 Ärikliendi mõiste 1.2 Olemasoleva kliendibaasi haldamine 1.3 Äriklientide leidmine ja segmenteerimine 1.4 Olemasoleva kliendibaasi suurendamine 1.5 Kliendisuhete haldus	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Praktiline töö • Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne –ärikliendibaasi haldamine, uute äriklientide leidmine		Hindamismeetod: Praktiline töö		
Lävend				
1. analüüsib olemasolevat ärikliendibaasi lähtudes perioodiks seatud eesmärkidest, kasutades erinevaid tehnoloogilisi vahendeid ning kvantitatiivseid arvandmeid				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab ärikliente lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ja ärietiketist Jaotus tundides:	2. planeerib ja valmistab ette ärikliendi visiidi lähtudes ärikliendi eripärast 3. viib läbi ärikliendi visiidi järgides klienditeeninduse põhimõtteid	2. Ärikliendi teenindamine 2.1. Ärikliendi teenindamise lähtealused 2.2. Ärikliend visiidi ettevalmistus 2.2. Ärikliendikeskne teenindus	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Praktiline töö 	Mitteeristav

teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	2.3. Ajajuhtimine 2.4. Ärietikett	• Esitlus
---	--------------------------------------	-----------

Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne –ärikliendibaasi haldamine, uute äriklientide leidmine	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

2. planeerib ja valmistab ette ärikliendi visiidi lähtudes ärikliendi eripärast 3. viib läbi ärikliendi visiidi järgides klientideeninduse põhimõtteid

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arendab ärikliendisuheteid lähtudes ettevõtte ärieesmärkidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	4. analüüsib äriklienditeeninduse protsessi kasutades erinevaid nõustamistehnikaid 5. arendab ärikliendisuheteid arvestades turusituatsiooni ja äriklientide eripära	1. Ärikliendisuhete arendamine 1.1 Kliendirahulolu ja turu-uuringud 1.2 Nõustamistehnikad 1.3 Ärisuhtluse tulemuslikkus	• Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Praktiline töö • Esitlus	Mitteeristav

Hindamisülesanne: • Rollimäng- ärikliendi-teenindamine kasutades erinevaid nõustamistehnikaid • Praktiline ülesanne – ärikliendisuhete arendamine	Hindamismeetod: Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine
--	--

Lävend

4. analüüsib äriklienditeeninduse protsessi kasutades erinevaid nõustamistehnikaid 5. arendab ärikliendisuheteid arvestades turusituatsiooni ja äriklientide eripära

Hindamiskriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: 1. analüüsib olemasolevat ärikliendibaasi lähtudes perioodiks seatud eesmärkidest, kasutades erinevaid tehnoloogilisi vahendeid ning kvantitatiivseid arvandmeid 2. planeerib ja valmistab ette ärikliendi visiidi lähtudes ärikliendi eripärast 3. viib läbi ärikliendi visiidi järgides klientideeninduse põhimõtteid 4. analüüsib äriklienditeeninduse protsessi kasutades erinevaid nõustamistehnikaid 5. arendab ärikliendisuheteid arvestades turusituatsiooni ja äriklientide eripära.
-----------------------------	--

Hindamine	Mitteeristav
------------------	--------------

Lävend

Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: 1. analüüsib olemasolevat ärikliendibaasi lähtudes perioodiks seatud eesmärkidest, kasutades erinevaid tehnoloogilisi vahendeid ning kvantitatiivseid arvandmeid 2. planeerib ja valmistab ette ärikliendi visiidi lähtudes ärikliendi eripärast 3. viib läbi ärikliendi visiidi järgides klientideeninduse põhimõtteid 4. analüüsib äriklienditeeninduse protsessi kasutades erinevaid nõustamistehnikaid 5. arendab ärikliendisuheteid arvestades turusituatsiooni ja äriklientide eripära.
--

Iseseisev töö	1. Erialase kirjanduse läbitöötamine. 2. Õpimapp, mis sisaldab kliendibaasi analüüsi, klientide värbamise võimaluste analüüs, praktiline töö kirjalikus ametisuhtluses
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb praktiliste ülesannete esitluse, rollimängu sooritamise ning õpimapi kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Bolton, R. (2014). Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja: Väike Vanker. 2. Borg, J. (2009). Veenmine: inimeste mõjutamise kunst. Tallinn: Tänapäev. 3. Carnegie, D. (2000). Suurepäraseks kõnelejaks kiiresti ja lihtsalt. Tallinn: Ilo. 4. Hea klienditeeninduse abc: kokkuvõttev test. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc 5. Israel, S. (Koost). (2011). Küsi, kuula, peegelda: väärtuspõhise müügi väljakutsed. Harjumaa: Äripäev. 6. Kuidas Amazon oma klientidega suhtleb? Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ 7. Kuidas jõuda suurepärase teeninduseni? Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas http://www.teenindaja.ee/teenindus-ja-personalijuhile/kuidas-jouda-suureparase-teeninduseni/ 8. Kushner, M. (2000). Avalik esinemine: käsiraamat. Tallinn: Koge. 9. Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: kuidas luua motiveerivat töökeskkonda. Tallinn: Äripäeva Kirjastus

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Majandusõpetus	4	Annely Kallo, Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud karjäärijuhtimise mooduli majanduse ja ettevõtluse teemad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaasaegsete majandusprobleemide lahendamise kasutades majanduslikku loogikat		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
72 t	32 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaasaegseid majandusprobleeme ja riigi rolli selles lähtudes majandusteooriatest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab turumajanduse toimemehhanisme ja seaduspärasusi, majanduses toimivaid protsesse ja nende tekkepõhjusti majandusalaseid põhimõisteid kasutades • analüüsib meeskonnatööna turuhinna kujunemist turumajanduse tingimustes lähtudes nõudlusest ja pakkumisest • seostab meeskonnatööna kaasaegseid majandusprobleeme majandusteooriatega, kasutades probleemide lahendamisel majanduslikku loogikat 	1. Majandusteooria, mikro- ja makroökonomika põhimõisted 1.1 Majandusteaduse ajalooline ülevaade. 1.2 Mikro-makroökonomika, definitsioonid, olemus. 1.3 Majandusanalüüsi vahendid ja meetodid. 1.4 Turg ja majandus, turu olemus. 1.5 Tootmisvõimalused, tootmisvõimaluste kõver 1.6 Tulu ringkäigu mudel 1.7 Vaba ettevõtluse alused 2. Riigi roll majanduses 2.1 Valitsuse reguleeriv roll majanduses 2.2 Välismõjud 2.3 Turuhäired 2.4 Ebavõrdsus 3. Nõudlus ja pakkumine 3.1 Turg kui institutsioon, turu puudulikkus 3.2 Turu konkurentsivormid (struktuurid) 3.3 Nõudlust ja pakkumist mõjutavad tegurid 3.4 Nõudluse ja pakkumise hinnaelastsus ja mõjutegurid	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Mõttekaart • Teadmiste test • Ajurünnak • Meeskonnatöö • Juhtumianalüüs • Ristsõna 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Test põhimõistete tundmise kohta
- Praktiline töö - värbamisvalikute võrdlusanalüüs meeskonnatööna

Hindamismeetod:

- Test
- Analüüs

Lävend

- selgitab turumajanduse toimemehhanisme ja seaduspärasusi, majanduses toimivaid protsesse ja nende tekkepõhjusti majandusalaseid põhimõisteid kasutades
- analüüsib meeskonnatööna turuhinna kujunemist turumajanduse tingimustes lähtudes nõudlusest ja pakkumisest
- seostab meeskonnatööna kaasaegseid majandusprobleeme majandusteooriatega, kasutades probleemide lahendamisel majanduslikku loogikat

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majandusressursside ja hüviteturu vahelisi seoseid ja iseärasusi turumajanduse toimimisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	4. selgitab põhimõisteid- tulud, kulud, kasum, ühikulud, piirkulu, piirtulu firmateooria baasil 5. analüüsib praktiliste näidete alusel kasumi maksimeerimise ja kahjumi minimeerimise võimalusi 6. selgitab meeskonnatööna juhendi alusel majandusressursside turu iseärasusi ja selle erinevusi hüviteturust seostades neid tootmisressursside turuga	4. Firmateooria alused 4.1 Konkurents ja selle tunnusjooned 4.2 Kasumi maksimeerimine ja kahjumi minimeerimine 4.3 Tootmisprotsess. Püsi- ja muutuvkulud 4.4 Kasumilävi e. tasuvuspunkt 4.5 Monopol ja oligopol ning nende tunnusjooned 4.6 Monopolistliku konkurentsi ja täieliku konkurentsi võrdlus 5. Tootmistegurite turg 5.1 Majandusressursside turg 5.2 Tööjõuturg 5.3 Kapitaliturg 5.4 Maaturg	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Mõttekaart • Teadmiste test • Ajurünnak • Meeskonnatöö • Juhtumianalüüs • Ristsõna 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline töö firmateooria kohta			Hindamismeetod: Praktiline töö	

Lävend

4. selgitab põhimõisteid- tulud, kulud, kasum, ühikulud, piirkulu, piirtulu firmateooria baasil
5. analüüsib praktiliste näidete alusel kasumi maksimeerimise ja kahjumi minimeerimise võimalusi
6. selgitab meeskonnatööna juhendi alusel majandusressursside turu iseärasusi ja selle erinevusi hüviteturust seostades neid tootmisressursside turuga

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab makromajanduses toimivate protsesside ja fiskaalpoliitika olemust lähtudes makroökoonoomika põhikontseptsioonidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	7. selgitab makromajandusalaseid teemakohaseid põhimõisteid ja makromajanduses toimivaid protsesse tuginedes makromajanduse erinevatele käsitlustele (klassikud, keinsistid) 8. analüüsib näidete põhjal tarbimise, säästmise ja investeerimise omavahelisi seoseid lähtudes tarbimisteooriast (Keynesi ristist) 9. analüüsib ja võrdleb rühmatööna Eesti ja mõne muu valitud riigi SKT struktuuri, hindab riikide majanduslikku arengutaset lähtuvalt sisemajanduse kogutoodangu teooriast	6. Sissejuhatus makromajanduse teoriasse 6.1 Makroökoonoomika areng ja majandusteaduste ajalugu 6.2 Keynesi ja klassikalise teooria koolkonnad ja nende nägemus makromajanduslike probleemide lahendamisest 6.3 Riigi makromajanduspoliitilised eesmärgid 6.4 Tegelik ja potentsiaalne tootmismahd 6.5 Makroökoonoomika põhikontseptsioonid 6.6 Makroökoonoomika poliitika vahendid 7. Sisemajanduse kogutoodang (SKT) ja selle arvutamise meetodid 7.1 Eesti SKT 7.2 Ostujõu pariteet. 8. Kogunõudlus ja kogupakkumine 8.1 Makroökoonoomiline tasakaal. 8.2 Majandustsükkel.	<ul style="list-style-type: none"> Loeng • Arutelu • Rühmatöö • Mõttekaart • Teadmiste test • Ajurünnak • Meeskonnatöö • Juhtumianalüüs • Ristsõna 	Mitteeristav

	<p>9. Tarbimine, säästmine ja investeerimine</p> <p>9.1 Keynesi tarbimisteooria.</p> <p>9.2 Piirtarbimiskaldumus, piirsäästmiskaldumus.</p> <p>9.3 Tarbimist mõjutavad tegurid.</p> <p>9.4 Investeeringute mõju majanduskasvule.</p> <p>9.5 Võimendiefekt.</p> <p>10. Fiskaalpoliitika</p> <p>10.1 Eelarve puudujääk, ülejääk, tasakaal.</p> <p>10.2 Riiklikud regulatsioonid ja eelarve majandusprotsesside mõjutajana.</p> <p>11. Raha ja pangandus</p> <p>11.1 Pangad ja raha pakkumine.</p> <p>11.2 Eesti Pank ja kommerts pangad.</p> <p>11.3 Raha loomine pankade poolt.</p> <p>12. Inflatsioon ja tööhõive</p> <p>12.1 Inflatsioon, inflatsiooni liigid.</p> <p>12.2 Tööhõive ja tööpuudus.</p> <p>12.3 Töötuse liigid</p> <p>12.4 Aktiivne ja passiivne tööpoliitika</p>	
--	--	--

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - Eesti makromajanduslike näitajate otsimine, võrdlemine ja analüüsimine
- Test põhimõistete tundmise kohta.

Hindamismeetod:

- Praktiline töö
- Test
- Analüüs

Lävend

7. selgitab makromajandusalaseid teemakohaseid põhimõisteid ja makromajanduses toimivaid protsesse tuginedes makromajanduse erinevatele käsitlustele (klassikud, keinsistid)
8. analüüsib näidete põhjal tarbimise, säästmise ja investeerimise omavahelisi seoseid lähtudes tarbimisteooriast (Keynesi ristist)
9. analüüsib ja võrdleb rühmatööna Eesti ja mõne muu valitud riigi SKT struktuuri, hindab riikide majandusliikku arengutaset lähtuvalt sisemajanduse kogutoodangu teooriast

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab majanduse globaliseerumist ja Eesti integratsiooni vajalikkust Euroopa majandusruumis lähtudes riigi majanduse arengust</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<p>10. hindab meeskonnatööna Euroopa Liidu institutsioonide rolli Eesti majanduses, arvestades erinevate institutsioonide funktsioone</p> <p>11. selgitab meeskonnatööna Eesti majanduse ja majanduspoliitika arengusuundi maailmamajanduse kontekstis</p>	<p>13. Majanduse regionaalne areng ja globaliseerumine</p> <p>13.1 Majandusregiooni kujunemine.</p> <p>13.2 Majanduse regionaalne areng.</p> <p>13.3 Majanduse globaliseerumine</p> <p>13.4 Majanduse sektoriaalne paigutus.</p> <p>13.5 Riigi majanduse jätkusuutlik areng.</p> <p>13.6 Majanduskasvu allikad.</p> <p>13.7 Väliskaubandus</p> <p>13.8 Väliskaubanduse ajalooline areng</p> <p>13.9 Arengusuunad 21.sajandil- internatsionaliseerimine, globaliseerumine.</p> <p>14. Rahvusvaheline turundus</p> <p>14.1 Rahvusvahelise turunduse olemus</p> <p>14.2 Rahvusvahelise turunduse keskkond - majanduslik, poliitiline, seadusandlik ja kultuuriline</p> <p>14.3 Rahvusvaheline ärikultuur</p>	<p>Loeng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arutelu • Rühmatöö • Mõttekaart • Teadmiste test • Ajurünnak • Meeskonnatöö • Juhtumianalüüs • Ristsõna 	Mitteeristav

	14.4 Välisturule sisenemise meetodid (eksport, lepingulised meetodid, investeerimine) 15. Euroopa Liit 15.1 Eesti integratsioon Euroopa majandusruumi 15.2 Euroopa Liidu institutsioonid. Erinevad poliitikad Euroopa Liidus 15.3 Ühtsed poliitikad Euroopa Liidus, nagu välispoliitika, sotsiaal-poliitika, regionaal-poliitika, põllumajandus-poliitika, rahanduspoliitika 15.4 Euroopa Liidu toetusfondid	
Hindamisülesanne:	<ul style="list-style-type: none"> Iseseisev töö – infootsing erinevate regioonide majanduselu arengu kohta Praktiline töö – Euroopa Liidu institutsioonide rolli ja Eesti integreerumise vajalikkuse hindamine meeskonnatöona Esitlus - teemakohase majandusliku informatsiooni otsing ja esitlemine meeskonnatöona 	Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Ettekanne/esitlus
Lävend		
10. hindab meeskonnatöona Euroopa Liidu institutsioonide rolli Eesti majanduses, arvestades erinevate institutsioonide funktsioone 11. selgitab meeskonnatöona Eesti majanduse ja majanduspoliitika arengusuundi maailmamajanduse kontekstis		

Hindamisülesanne	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on kahe testi sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja sooritatud praktiliste tööde (2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11) ja testide (1, 7) alusel
Hindamismeetod	Praktiline töö Test Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> selgitab turumajanduse toimemehhanisme ja seaduspärasusi, majanduses toimivaid protsesse ja nende tekkepõhjusi majandusalaseid põhimõisteid kasutades analüüsib meeskonnatöona turuhinna kujunemist turumajanduse tingimustes lähtudes nõudlusest ja pakkumisest seostab meeskonnatöona kaasaegseid majandusprobleeme majandusteooriatega, kasutades probleemide lahendamisel majanduslikku loogikat selgitab põhimõisteid- tulud, kulud, kasum, ühikulud, piirkulu, piirtulu firmateooria baasil analüüsib praktiliste näidete alusel kasumi maksimeerimise ja kahjumi minimeerimise võimalusi 	
Iseseisev töö	1. Erialase kirjanduse, õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine. 2. Infootsing erinevate regioonide majanduselu arengu kohta 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja sooritatud praktiliste tööde alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Arhipov, V., Kodu, K., Org, A., Viilup, L. (2004). Majandusõpetuse alused II: harjutused ja ülesanded. Tallinn: Elukestva Õppe Arendamise Sihtasutus Innove: Eesti Ärikoolitusprogramm, 2004.

2. Arrak, A. (2012). Majanduse ABC. Tallinn: Avatar.
3. Arrak, A., jt. (s.a). Majanduse ABC. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas <http://www.avatar.ee/majanduseabc/>
4. Arrak, A., Eamets, R., Parts, E., jt. (2008). Eesti majandus - lõimimine Euroopa ja globaalses kontekstis. Tartu: Avatar Holding
5. Brown, W. S. (1997). Makroökonomika baasteooria. Tallinn: Külim.
6. Eamets, R., Kaasa, A., Kaldaru, H., jt. (2005). Sissejuhatus majandusteooriasse. Tartu: Tartu Ülikool
7. Eamets, R., Kaseniit, A., Kodu, K., Org, A., Raal, R. (2003). Majandusõpetuse alused I: harjutused ja ülesanded. Tallinn: SA Eesti Kutsehariduse Reform. Tallinn: 2003.
8. Homann, K., Suchanek, K. (2005). Sissejuhatus majandusteadusesse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
9. Kerem, K., Raju, O., & Randveer, M. (1998). Mikroökonomika: õpik. Tallinn: Tea.
10. Kerem, K., Randveer, M. (2007). Mikro- ja makroökonomika põhikursus. 5. trükk. Tallinn: Külim.
11. Kilvits, K. (2006). Majanduspoliitika. 4. trükk. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.
12. Kuldsaar, M. (2012). Majandusõpetus. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a., allikas <http://www.syg.edu.ee/oppematerjalid/majandus/>
13. Org, A., & Sults, M. (2001). Mikroökonomika harjutuste ja ülesannete kogu. Tallinn: Külim.
14. Parts, E. (2000). Arenguökonomika. Tartu: Tartu Ülikool, majandusteaduskond, rahvamajanduse instituut.
15. Randveer, M. (2006). Mikroökonomika ülesannete ja harjutuste kogu. Tallinn: Külim.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Väikeettevõtlus	3	Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud karjäärijuhtimise mooduli majanduse ja ettevõtluse teemad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab väikeettevõtluse olemust ja toimimist, näeb ettevõtlust kui ühte alternatiivi oma karjääri kujundamisel ning on omandanud oskused vajadusel või võimalusel ettevõtlusega alustada		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
54 t	24 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab väikeettevõtte olemust ja toimimist lähtudes riigi majanduspoliitikast ja ettevõtte elutsükli teooriast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 20	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas lähtudes riigi majanduspoliitikast iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaettevõtte baasil 	1. Ettevõtlus ja ettevõtluskeskkond 1.1 Ettevõtlus ja roll ühiskonnas. Väikeettevõtluse eripära. 1.2 Ettevõtte juriidilised vormid, asukoha ja ärinime valik. 1.3 Ettevõtluskeskkond (sh SWOT analüüs) ja -riskid. 1.4 Ettevõtte elutsükkel ja kasv. 1.1 Ettevõtte tegevuse lõpetamine.	<ul style="list-style-type: none"> loeng rühmatöö praktiline töö – ettevõtlusalase info otsing 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö: <ul style="list-style-type: none"> ettevõtluse olemuse ja rolli kirjeldamine rühmatööna. ettevõtluskeskkonna analüüsi koostamine 		Hindamismeetod: Rühmatöö Analüüs		
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab ettevõtluse olemust ja rolli ühiskonnas lähtudes riigi majanduspoliitikast iseloomustab ettevõtluskeskkonda oma planeeritava ettevõtte või praktikaettevõtte baasil 				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

<p>analüüsib ettevõtlust kui üht alternatiivi lähtudes isiklikust karjäärast</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 20</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hindab enda kui tulevase ettevõtja isikuomadusi, arenguvajadusi ja valmisolekut ettevõtlusega tegelemiseks, kasutades eneseanalüüsi meetodeid • analüüsib äriideed ja ettevõtte eesmärke arvestades ettevõtte strateegiat ja tegevuskavasid 	<p>2. Äriidee ja selle teostamine</p> <p>2.1. Ettevõtjale vajalikud isikuomadused</p> <p>2.2 Äriidee püstamine, testimine analüüs ja hindamine.</p> <p>2.3 Ärimudel, selle olemus ja püstamine.</p> <p>2.4 Ärimudel või äriplaan.</p> <p>2.5 Ettevõtte missioon, visioon ja eesmärgid, strateegia ja tegevuskava.</p> <p>2.6 Põhilised konkurentsistrateegiad ja taotletav konkurentseelis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • rühmatöö • töölehed • praktiline töö • õppekäik 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eneseanalüüs – oma isiksuseomadustest, hoiakutest, esitades tervislikust, majanduslikust ja perekondlikust seisundist tulenevad tugevused-nõrkused, võimalused ning ohud ettevõtlusega tegelemise seisukohast. • Praktiline töö - äriidee püstamine, ettevõtte eesmärkide, strateegia ja tegevuskava koostamine 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Praktiline töö Analüüs</p>	
<p>Lävend</p> <ul style="list-style-type: none"> • hindab enda kui tulevase ettevõtja isikuomadusi ja arenguvajadusi ning valmisolekut ettevõtlusega tegelemiseks • analüüsib äriideed ja ettevõtte eesmärke arvestades ettevõtte strateegiat ja tegevuskavasid 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>sooritab toiminguid ettevõtlusega alustamiseks lähtudes Eestis kehtivatest õigusaktidest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 26 iseseisev töö: 12 kokku: 38</p>	<p>5. kirjeldab ettevõtte asutamistoimingud lähtudes ettevõtte registreerimise nõuetest</p> <p>6. koostab meeskonnatööna äriplaani vastavalt etteantud nõuetele</p> <p>7. kirjeldab väikeettevõtte raamatupidamise korraldamise põhimõtteid, seostades neid majandussündmustega</p>	<p>3. Ettevõtte asutamise etapid</p> <p>a. Ettevõtte rajamiseks vajalikud sammud (sh registreerimine, litsentsid ja tegevusload)</p> <p>1.2 Ettevõtte rahastamine, personali komplekteerimine, materiaalse ressurssidega varustamine</p> <p>1.3 Ettevõtte tulud, kulud ja nende liigitamine</p> <p>1.4 Toote müügi- ja omahinna kalkuleerimine</p> <p>1.5 Finantsarvestuse põhimõtted ja raamatupidamise korraldus</p> <p>1.6 Väikeettevõtte turundus. Turustuskanalid ja –strateegiad. Teenusedisain. Reklaam ja suhtekorraldus, müügi edendamine, müügiprotsess</p> <p>1.7 Ettevõtjale olulised infokanalid. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid ja rahastamisvõimalused</p> <p>1.8 Äriplaani olemus, struktuur, koostamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • rühmatöö • töölehed • praktiline töö • õppekäik 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - ettevõtte asutamistoimingute kirjeldamine • Praktiline töö – meeskonnatööna äriplaani sõnalise ja finantsosa koostamine 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p> <p>5. kirjeldab ettevõtte asutamistoimingud lähtudes ettevõtte registreerimise nõuetest</p> <p>6. koostab meeskonnatööna äriplaani vastavalt etteantud nõuetele</p> <p>7. kirjeldab väikeettevõtte raamatupidamise korraldamise põhimõtteid, seostades neid majandussündmustega</p>				

<p>Iseseisev töö</p>	<p>1. Ettevõtluskeskkonna analüüs</p> <p>2. Eneseanalüüs valmisolekust ettevõtlusega alustamiseks</p>
-----------------------------	---

	<p>3. Äriplaani koostamine</p> <p>4. Õpimapi koostamine ja vormistamine</p>
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja sooritatud praktiliste tööde alusel.</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. EAS. Ettevõtlusega alustamine. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.eas.ee/et/alustavale-ettevotjale 2. Eesti.ee. Ettevõtjale. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas https://www.eesti.ee/est/teenused/ettevotja 3. Ettevõtja.ee. Ettevõtlikkus. Äriplaani koostamine. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.ettevotja.ee/ 4. E-Äriregister. Ettevõtjaportaal. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal 5. Kullerkupp, A. (2007). Äriplaneerimine. Kuidas jõuda õigete otsusteni. Tallinn: Äripäeva Kirjastus. 6. Lagerström, M. (1995). Ideest oma ettevõteteni. NUTEK jt. Viljandi: Kiir 7. Laidre, A., Reiljan, A., Golberg, I., Lukason, O. (2004). Ettevõtte loomine ja äriplaani: rakendused tarkvaraga iPlanner. Tartu: Tartu Ülikool. 8. Miettinen, A., Teder, J. (2006). Ettevõtlus I. Ettevõtlusest, ettevõtjast, ettevõtluspoliitikast. Tallinn: Külim. 9. Miettinen, A., Rikkinen, L., Teder, J. (2008). Ettevõtlus II. Äriideest, äriplaani, ettevõtte rajamisest ja kasvust. Tallinn: Külim. 10. Mets, T. (2002). Sissejuhatus äriplaani. Tartu: Alo. 11. Pramann-Salu, M. (2005). Ettevõtluse alused. Tallinn: Ilo. 12. Randmaa, T., Raiend, E., Rohelaan, R., Kupp, A., Mägi, J. (Koost.). (2007). Ettevõtluse alused. Õppematerjal. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ettev%C3%B5tluse%20alused%20%C3%B5pilasele.pdf 13. Reiljan, A. (2002). Ettevõtte: teooria ja rakendused. Tartu: Tartu Ülikool. 14. Sirkel, R., Uibolet, K., Teder, J., Nikitina-Kalamäe, M. (Koost.). Ideest eduka ettevõteteni. Õppematerjal. Kasutamise kuupäev: 01.09.2014.a., allikas http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ideest%20eduka%20ettev%C3%B5tteni.pdf

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsioonaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Kutsealane soome keel	3	Hele Liiv-Tellmann
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles tasemel A2		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
24 t	6 t	48 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 20</p>	<p>1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisonavara</p> <p>2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles</p> <p>3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid</p>	<p>1. Hääldamine, põhireeglid ja tähestik.</p> <p>2. Numbrid, viisakusväljendid, küsimuste moodustamine.</p> <p>3. Esitlemine, endatutvustus.</p> <p>4. Ajaväljendid.</p> <p>5. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine)</p> <p>6. Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindusvald-konnaga seotud näited.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Harjutused • Paaristöö • Rollimäng 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praktilised tööd alateemade kohta • Kirjalik sõnavaratöö • CV koostamine soome keeles • Suuline enesetutvustus 		<p>Hindamismeetod:</p> <p>Iseseisev töö Praktiline töö Ülesanne/harjutus Ettekanne/esitus</p>		
Lävend				
<p>suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisonavara</p> <p>2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles</p> <p>3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid</p>				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 20</p>	<p>4. alusatab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p> <p>5. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p>	<p>7. Ülevaade Soome üldisest teeninduskultuurist.</p> <p>8. Viisakusväljendite kasutamine teenindussituatsioonides.</p> <p>9. Toidu- ja tööstuskaupade nimetused soome keeles kaubagruppide kaupa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Harjutused • Paaristöö • Rollimäng • Juhtumi lahendamine 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: • Teenindusdialog etteantud teemal</p>			<p>Hindamismeetod: Suuline esitus</p>	
Lävend				
<p>alusatab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p> <p>5. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisonavara ja nõustab klienti kauba valikus, lähtudes kliendi soovidest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 20</p>	<p>6. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p> <p>7. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p>	<p>10. Teenindus-protsessist lähtuv põhisonavara soome keeles.</p> <p>11. Teenindus-protsessist lähtuvate küsimuste ja vastuste moodustamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Harjutused • Paaristöö • Rollimäng 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: • Teenindusdialog etteantud teemal</p>			<p>Hindamismeetod: Suuline esitus</p>	
Lävend				
<p>vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p> <p>7. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti, kasutades korrektset ja teemakohast sõnavara</p> <p>Jaotus tundides:</p>	<p>8. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles.</p> <p>9. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides</p>	<p>12. Arveldamisega seotud sõnavara.</p> <p>13. Arvete koostamine.</p> <p>14. Tellimuse kinnitamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Harjutused • Paaristöö • Rollimäng 	Mitteeristav

teoreetiline töö: 6 praktika: 12 kokku: 18	klienditeeninduse põhimõtteid.		
Hindamisülesanne: • Teenindusdialog etteantud teemal		Hindamismeetod: Suuline esitus	
Lävend			
nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. 9. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.			

Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Harjutused • Paaristöö • Rollimäng • Juhtumi lahendamine
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisoovara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles 3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid 4. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 5. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 7. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 8. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. 9. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 	
Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müügisõnastiku koostamine. 2. Esitluse koostamine enese ja kaubandusettevõtte tutvustamiseks. <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktika	Praktika on iga teema sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodulülesandeks on arvestustöö, mis võimaldab õpilasel kogu kursuse jooksul õpitut praktiliselt rakendada.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). Hyvin menee!: Suomea aikuisille. Helsinki: Otava. 2. Kenttälä, M. (2011). Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja. Helsinki: Gaudeamus. 3. Kuusk, M. (2013). Suomi selväksi: soome keele õpik. Tallinn: Pakett. 4. Sark, K. (2009). Hyvä - parempi - paras: soome keele õppekomplekt algajale. Tallinn: Iduleht. 5. Soome-Eesti-Soome sõnaraamatud.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Tabelarvutusprogrammi kasutamine	2	Ants Viljus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tabelarvutusprogrammi funktsioonide ja andmeanalüüsi võimaluste kasutamisega erialaste arvutuste sooritamisel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Teostab kaubanduslikke arvutusi arvestades tabelarvutusprogrammi põhiseadeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 14	1. sisestab andmed korrektselt, kasutades asjakohaseid andmevorme 2. koostab valemid, kasutades põhitehteid ja funktsioone 3. vormindab tulemused, esitades need töödeldud andmetele asjakohasel viisil	1. Tabelarvutusprogrammi põhiseaded 2. Tabeli koostamine: andmete sisestamine ja vormindamine, valemite koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutaadress valemities 3. Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaeg, tekst) 4. Tabeli kujundamine printimiseks sobival, tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting) 5. Diagrammide koostamine 6. Tööraamatu ja tabeli kaitsmine 7. Andmete sorteerimine, filtreerimine (Auto Filter), vahekokkuvõtted, risttabeli (PivotTable) koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Esitlus • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Iseseisev töö 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline töö - ülesanded (valemite koostamine sh funktsioonide kasutamine) juhendi alusel.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. sisestab andmed korrektselt, kasutades asjakohaseid andmevorme 2. koostab valemid, kasutades põhitehteid ja funktsioone 3. vormindab tulemused, esitades need töödeldud andmetele asjakohasel viisil				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
visualiseerib andmed lähtudes diagrammidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	4. visualiseerib andmeid, valides andmete esitamiseks vastava diagrammi tüübi 5. koostab diagrammi, kontrollides diagrammi korrektsust (pealkirja, siltide ning legendi olemasolu)	1. Tabelarvutusprogrammi põhiseaded 2. Tabeli koostamine: andmete sisestamine ja vormindamine, valemite koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutaadress valemities 3. Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaeg, tekst) 4. Tabeli kujundamine printimiseks sobival, tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting) 5. Diagrammide koostamine 6. Tööraamatu ja tabeli kaitsmine 7. Andmete sorteerimine, filtreerimine (Auto Filter), vahekokkuvõtted, risttabeli (PivotTable) koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Esitlus • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Iseseisev töö 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - andmete põhjal korrektsete diagrammide koostamine, tulemuste kirjeldamine.

Lävend

4. visualiseerib andmeid, valides andmete esitamiseks vastava diagrammi tüübi
5. koostab diagrammi, kontrollides diagrammi korrektsust (pealkirja, siltide ning legendi olemasolu)

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käsitleb suuremahulisi kaubandusandmetega tabelleid rakendades andmetöötluse võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	6. leiab vajalikke andmeid suuremahulistest tabelitest, kasutades sorteerimist, filtreerimist ja tingimusvormingut	1. Tabelarvutusprogrammi põhiseaded 2. Tabeli koostamine: andmete sisestamine ja vormindamine, valemite koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutaadress valemities 3. Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaeg, tekst) 4. Tabeli kujundamine printimiseks sobival, tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting) 5. Diagrammide koostamine 6. Tööraamatu ja tabeli kaitsmine 7. Andmete sorteerimine, filtreerimine (Auto Filter), vahekokkuvõtted, risttabeli (PivotTable) koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Esitlus • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Iseseisev töö 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - andmete sorteerimine ja filtreerimine, tingimuslik vormindamine

Hindamismeetod:

- Praktiline töö

Lävend

6. leiab vajalikke andmeid suuremahulistest tabelitest, kasutades sorteerimist, filtreerimist ja tingimusvormingut

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab aruandeid kasutades liigendtabelit	7. töötleb suuremahulisi andmeid, kasutades vahekokkuvõtteid	1. Tabelarvutusprogrammi põhiseaded 2. Tabeli koostamine: andmete sisestamine ja vormindamine, valemite	<ul style="list-style-type: none"> • Esitlus • Praktiline töö 	Mitteeristav

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 14	8. kasutab liigentabeleid, koostades aruandeid vastavalt juhendile	koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutaadress valemities 3. Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaeg, tekst) 4. Tabeli kujundamine printimiseks sobivalt, tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting) 5. Diagrammide koostamine 6. Tööraamatu ja tabeli kaitsmine 7. Andmete sorteerimine, filtreerimine (Auto Filter), vahekokkuvõtteid, risttabeli (PivotTable) koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatöö • Loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Iseseisev töö
Hindamisülesanne: • Kontrolltöö - andmetöötlus ja liigentabelite koostamine		Hindamismeetod: Kontrolltöö	
Lävend			
7. töötleb suuremahulisi andmeid, kasutades vahekokkuvõtteid 8. kasutab liigentabeleid, koostades aruandeid vastavalt juhendile			

Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erialase kirjanduse ja e-õpiobjektide läbitöötamine 2. Erialaga seotud andmete üles otsimine ja tulemuste töötlemine 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eeldusteks on töölehtede täitmine ning kontrolltöö sooritamise. Moodulülesandeks on elektroonilise õpimapi koostamine. Õpimapp koosneb praktilistest töödest.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Index of /~ktanel/Exceli_koolitus_EMYs_2013. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.eau.ee/~ktanel/Exceli_koolitus_EMYs_2013/ 2. Informaatika I. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://e-ope.ee/_download/euni_repository/file/395/Informaatika.zip/1_Peatykk.pdf 3. Laiskvorsti Käsiraamat. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.vaatamaailma.ee/wp-content/uploads/Excele%C3%B5pe_materjal.pdf 4. Metshein.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas www.metshein.com 5. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HP010081865.aspx 6. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HA010263680.aspx 7. Rakenduste loomine Excel'is. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.tud.ttu.ee/~vilip/Exc_raamat/Tabelid/Val_Tab_P.html

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Tabelarvutusprogrammi kasutamine	3	Aive Antson, Taivi Tee
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tabelarvutusprogrammi funktsioonide ja andmeanalüüsi võimaluste kasutamisega erialaste arvutuste sooritamisel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
24 t	6 t	48 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
Teostab kaubanduslikke arvutusi arvestades tabelarvutusprogrammi põhiseadeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 20		1. Tabelarvutusprogrammi põhiseaded 2. Tabeli koostamine: andmete sisestamine ja vormindamine, valemite koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, SumIf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutaadress valemities 3. Lahtrivormingud (number, kuupäev, kellaaeg, tekst) 4. Tabeli kujundamine printimiseks sobivalt, tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting)	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
visualiseerib andmed lähtudes diagrammidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 kokku: 18		5. Diagrammide koostamine	Mitteeristav
Lävend			

--

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
käsitleb suuremahulisi kaubandusandmetega tabeleid rakendades andmetöötluse võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 kokku: 18		6. Tööraamatu ja tabeli kaitsmine. Andmetöötluse võimalused.	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
koostab aruandeid kasutades liigendtabelit Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 4 kokku: 22		7. Andmete sorteerimine, filtreerimine (Auto Filter), vahekokkuvõtted, risttabeli (PivotTable) koostamine	Mitteeristav
Lävend			

Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none">• Esitlus• Praktiline töö• Rühmatöö• Loeng• Videoloeng• Arutelu• Eneseanalüüs• Iseseisev töö.
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:	

1. sisestab andmed korrektselt kasutades sobivaid andmevorminguid
2. koostab valemid kasutades põhitehteid ja funktsioone.
3. vormindab tulemused esitamiseks sobival.
4. valib andmete esitamiseks sobiva diagrammi tüübi
5. koostab diagrammi ja kontrollib diagrammi korrektsust (pealkirja, siltide ning legendi olemasolu)
6. kasutab vajalike andmete ülesleidmiseks suuremahulistest tabelitest sorteerimist, filtreerimist ja tingimusvormingut
7. kasutab suuremahuliste andmete töötlemisel vahekokkuvõtteid
8. aruannete saamiseks koostab liigendtabelid.

Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erialase kirjanduse ja e-õpiobjektide läbitöötamine 2. Enda erialaga seotud andmete üles otsimine ja tulemuste töötlemine. <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktika	Praktika on iga teema sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Hindamise eeldusteks on töölehtede täitmine ning kontrolltöö sooritamine.</p> <p>Moodulülesandeks on elektroonilise õpimapi koostamine. Õpimapp koosneb praktilistest töödest.</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Index of /~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.eau.ee/~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013/ 2. Informaatika I. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://e-ope.ee/_download/euni_repository/file/395/Informaatika.zip/1_Peatykk.pdf 3. Laiskvorsti Käsiraamat. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.vaatamaailma.ee/wp-content/uploads/Excele%C3%B5pe_materjal.pdf 4. Metshein.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas www.metshein.com 5. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HP010081865.aspx 6. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HA010263680.aspx 7. Rakenduste loomine Excel'is. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.tud.ttu.ee/~vilip/Exc_raamat/Tabelid/Val_Tab_P.html

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
12	Uurimistöö meetodika	4	Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime empiiriliste uurimuste läbiviimisega, kasutades sobivaid uurimismeetodeid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
72 t	32 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
sõnastab uurimistöö eesmärgi ja ülesanded lähtuvalt uurimisteemast ja -probleemist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	1. sõnastab oma valdkonna uurimisteema ja kirjeldab uurimisprobleemi aktuaalsust, põhjendades oma valikut 2. põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist	1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine 3. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid 4. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid 5. Kirjalike tööde vormistamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Situatsioonülesanne- eesmärgi, teema, probleemi ja ülesannete sõnastamine		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus		
Lävend				
sõnastab oma valdkonna uurimisteema ja kirjeldab uurimisprobleemi aktuaalsust, põhjendades oma valikut 2. põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab uurimistöö meetodikat lähtuvalt uurimistöö probleemist ja eesmärgist	3. lähtub meetodika valikul uurimistöö probleemist ja eesmärgist, kirjeldades kasutatavaid andmekogumis- ja	1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine 3. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö 	Mitteeristav

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	andmetöötlusmeetodeid, uuringu läbiviimise protseduuri ja valimit	4. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid 5. Kirjalike tööde vormistamine		
Hindamisülesanne: • Situatsioonülesanne- uurimistöö metoodika kirjeldamine			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
3. lähtub metoodika valikul uurimistöö probleemist ja eesmärgist, kirjeldades kasutatavaid andmekogumis- ja andmetöötlusmeetodeid, uuringu läbiviimise protseduuri ja valimit				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab uurimistöö kava järgides uurimistööle esitatavaid nõudeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	4. koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid	1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine 3. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid 4. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid 5. Kirjalike tööde vormistamine	• Loeng • Arutelu • Rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Uurimistöö kava koostamine (struktuur, viitamine ja vormistamine)				
Lävend				
4. koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
viib läbi uurimuse vastavalt uurimistöö kavale Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	• vormistab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid • esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist	1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine 3. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid 4. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid 5. Kirjalike tööde vormistamine	• Loeng • Arutelu • Rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Uurimistöö koostamine ja vormistamine (eesti keele ja vormistusnõuded) • Uurimistöö kaitsmine (uurimistöö tulemuste esitlemine ja küsimustele vastamine)			Hindamismeetod: Uurimustöö Ettekanne/esitlus	
Lävend				
• vormistab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid • esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist				

Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. valib oma valdkonna uurimisteema ja kirjeldab uurimisprobleemi aktuaalsust, põhjendades oma valikut 2. põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist 3. lähtub meetodika valikul uurimistöö probleemist ja eesmärgist, kirjeldades kasutatavaid andmekogumis- ja andmetöötlusmeetodeid, uuringu läbiviimise protseduuri ja valimit 4. koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid 5. vormistab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid 6. esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist 	
Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erialase kirjanduse läbitöötamine. 2. Uurimistöö kava koostamine. 3. Kavale tuginedes uurimistöö koostamine. 4. Uurimistulemuste esitlemine ja eesmärgi täitmisele hinnangu andmine.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Uurimistöö meetodika mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb uurimistöö kaitsmise tulemusel, kus hinnatakse: <ul style="list-style-type: none"> • eesmärgi ja ülesannete/uurimisküsimuste vastavust uurimisprobleemile • kasutatud meetodika sobivust • tulemustele vastavat eesmärgi sidusust • töö nõuetekohast vormistust • tulemuste esitlust
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bachmann, T. (2004). Teaduspraktika tahud ja toed. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 2. Bryman, A., & Bell, E. (2003). Business Research Methods. Oxford: Oxford University Press. 3. Ehala, M. (2000). Kirjutamise kunst. Tallinn: Künnimees. 4. Ghauri, P., & Gronhaug, K. (2004). Äriuuringute meetodid. Praktilisi näpunäiteid. Tallinn: Külim. 5. Hall, R., & Hsien-Yao, S. (2006). Quantitative Research Approach. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications. 6. Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina. 7. Kalle, E., & Aarma, A. (2003). Teadustöö olemus. Tallinn: TTÜ. 8. Laherand, M-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk. 9. Lancaster, G. (2005). Research methods in management. A concise introduction to research in management and business consultancy. Oxford: Butterworth-Heinemann. 10. Locke, K. (2006). Qualitative Research Approach. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications. 11. Quinlan, C. (2011). Business Research Methods. Hampshire: Cengage Learning EMEA. 12. Tooding, L.-M. (2007). Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
13	Uurimistöö metoodika	3	Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime empiiriliste uurimuste läbiviimisega, kasutades sobivaid uurimismeetodeid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
32 t	6 t	40 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
sõnastab uurimistöö eesmärgi ja ülesanded lähtuvalt uurimisteemast ja -probleemist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 13 iseseisev töö: 2 kokku: 23		1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
kirjeldab uurimistöö metoodikat lähtuvalt uurimistöö probleemist ja eesmärgist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 13 iseseisev töö: 2 kokku: 23		3. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid 4. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid	Mitteeristav

Lävend

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
koostab uurimistöö kava järgides uurimistöole esitatavaid nõudeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 5 kokku: 9		5. Uurimistöö kava koostamise põhimõtted ja loogilisus. 6. Uurimistöole esitatavad nõuded.	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
viib läbi uurimuse vastavalt uurimistöö kavale Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 9 iseseisev töö: 2 kokku: 23		7. Uurimistöö läbi viimise etapid 8. valim ja selle valimise põhimõtted. 9. Kirjalike tööde vormistamine.	Mitteeristav
Lävend			

Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Rühmatöö
Hindamismeetod	Uurimustöö
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. sõnastab oma valdkonna uurimisteema ja kirjeldab uurimisprobleemi aktuaalsust, põhjendades oma valikut 2. põhjendab ülesannete valikut lähtuvalt püstitatud eesmärgist 3. kasutab sobivaid andmekogumise ja andmeanalüüsi meetodeid vastavalt oma töö eesmärgile 	

4. koostab uurimistöö kava korrektses eesti keeles, järgides uurimistöö struktuuri, viitamise ja vormistamise nõudeid
5. vormistab uurimistöö vastavalt kavale korrektses eesti keeles, järgides kirjalike tööde vormistamise nõudeid
6. esitleb uurimistöö tulemusi hinnates eesmärgi täitmist.

Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erialase kirjanduse läbitöötamine. 2. Uurimistöö kavandi koostamine. <p>Iseseisev töö hinnatakse praktika käigus. Juhul, kui pole näidatud teisiti, nt essee, analüüs vms. Täpsem info õpetajalt ja ÕIS-s.</p>
Praktika	Praktika on iga teema sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Uurimistöö meetoodika mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb uurimistöö kaitsmise tulemusel, kus hinnatakse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eesmärgi ja ülesannete/uurimisküsimuste vastavust uurimisprobleemile • kasutatud meetoodika sobivust • tulemustele vastavat eesmärgi sidusust • töö nõuetekohast vormistust • tulemuste esitlust
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bachmann, T. (2004). Teaduspraktika tahud ja toed. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 2. Bryman, A., & Bell, E. (2003). Business Research Methods. Oxford: Oxford University Press. 3. Ehala, M. (2000). Kirjutamise kunst. Tallinn: Künnimees. 4. Ghauri, P., & Gronhaug, K. (2004). Äriuuringute meetodid. Praktilisi näpunäiteid. Tallinn: Külim. 5. Hall, R., & Hsien-Yao, S. (2006). Quantitative Research Approach. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications. 6. Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina. 7. Kalle, E., & Aarma, A. (2003). Teadustöö olemus. Tallinn: TTÜ. 8. Laherand, M-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk. 9. Lancaster, G. (2005). Research methods in management. A concise introduction to research in management and business consultancy. Oxford: Butterworth-Heinemann. 10. Locke, K. (2006). Qualitative Research Approach. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications. 11. Quinlan, C. (2011). Business Research Methods. Hampshire: Cengage Learning EMEA. 12. Tooding, L.-M. (2007). Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
14	Kategooria juhtimine	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud moodulid karjääri planeerimine ja ettevõtlus, müügitöö korraldamine		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane on suuteline rakendada kategooria juhtimise üldisi põhimõtteid kaupade müügil		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
54 t	24 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
määratleb kategooriate hetkeseisu turusituatsioonist ning kategooria juhtimise põhimõtetest lähtuvalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	1. hindab kaubakategooria turusituatsiooni järgides kategooria juhtimise põhimõtteid ja kasutades erialaseid mõisteid	Kategooria juhtimise kujunemine ja areng 1.1 Kategooria juhtimise taust 1.2 Kategooria juhtimise teoreetilised alused 2. Kategooria juhtimise protsess 2.1 Kategooria juhtimise erinevad protsessid 2.2 Kategooria juhtimise 8-etapiline protsess: 2.2.1 kategooria määratlus, 2.2.2 kategooria roll, 2.2.3 kategooria hindamine, 2.2.4 kategooria tulemuskaart, 2.2.5 kategooria juhtimise strateegia, 2.2.6 kategooria juhtimise taktika, 2.2.7 kategooria kavandamine ja elluviimine, 2.2.8 kategooria	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Seminar • Rühmatöö • Praktiline töö • Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne – ühe kaubakategooria turusituatsiooni hindamine erinevate kaupluste või tootjate näitel			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. hindab kaubakategooria turusituatsiooni järgides kategooria juhtimise põhimõtteid ja kasutades erialaseid mõisteid				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kategooria juhtimise protsessi etappe ja seostab neid teoreetiliste lähtekohtadega 1 Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	2. analüüsib kategooria juhtimise protsessi käsitledes strateegiat, taktikat, kavandamist ja ellurakendamist seostades neid erinevate kategooriatega	Kategooria juhtimise protsess 2.1 Kategooria juhtimise erinevad protsessid 2.2 Kategooria juhtimise 8-etapiline protsess: 2.2.1 kategooria määratlus, 2.2.2 kategooria roll, 2.2.3 kategooria hindamine, 2.2.4 kategooria tulemuskaart, 2.2.5 kategooria juhtimise strateegia, 2.2.6 kategooria juhtimise taktika, 2.2.7 kategooria kavandamine ja elluviimine, 2.2.8 kategooria 3. Kategooria juhtimine ja kliendisuhete juhtimine 3.1 Kategooria juhtimise erinevad protsessid 3.2 Kliendilojaalsus: mõiste ja määratlus, lojaalse kliendi tähtsus. 3.3 Kategooria juhtimine ja kliendi lojaalsuse saavutamine.	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne – ühe kaubakategooria turusituatsiooni hindamine erinevate kaupluste või tootjate näitel		Hindamismeetod: Praktiline töö		
Lävend				
2. analüüsib kategooria juhtimise protsessi käsitledes strateegiat, taktikat, kavandamist ja ellurakendamist seostades neid erinevate kategooriatega				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
seostab kategooria juhtimise alased otsused teoreetiliste lähtekohtadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	3. hindab kategooria (segmendi) rolli tegevusmõõdikute arvutustulemuste alusel 4. võtab vastu kategooria juhtimise alaseid otsuseid tuginedes teoreetilistele lähtekohtadele ja mõõdikute arvutustulemustele	3. Kategooria juhtimine ja kliendisuhete juhtimine 3.1 Kategooria juhtimise erinevad protsessid 3.2 Kliendilojaalsus: mõiste ja määratlus, lojaalse kliendi tähtsus. 3.3 Kategooria juhtimine ja kliendi lojaalsuse saavutamine. 4. Kategooria juhtimise mõõdikud 4.1 Juurdehindlus ja allahindlus 4.2 Varade mõõdikud 4.3 Tegevusmõõdikud 4.4 ABC-analüüs	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne rühmatööna: kahe kaubakategooria kaardistus kaubandusettevõtetes, rolli määratlemine ja ettepanekute esitamine lähtudes arvandmetest.		Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö		
Lävend				
3. hindab kategooria (segmendi) rolli tegevusmõõdikute arvutustulemuste alusel 4. võtab vastu kategooria juhtimise alaseid otsuseid tuginedes teoreetilistele lähtekohtadele ja mõõdikute arvutustulemustele				

Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. hindab kaubakategooria turusituatsiooni kategooria juhtimise põhimõtteid järgides ja erialaseid mõisteid kasutades 2. analüüsib kategooria juhtimise protsessi käsitledes strateegiat, taktikat, kavandamist ja ellurakendamist seostades neid erinevate kategooriatega 3. hindab kategooria (segmendi) rolli tegevusmõõdikute arvutustulemuste alusel 4. võtab vastu kategooria juhtimise alaseid otsuseid tuginedes teoreetilistele lähtekohtadele ja mõõdikute arvutustulemustele 5. koostab eneseanalüüsi sisaldava õpimapi, süstematiseerides ja vormistades dokumente vastavalt kooli kirjalike tööde juhendile 6. esitleb õpimappi, järgides esitluse head tava. 	
Iseseisev töö	<p>Erialase kirjanduse, õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine</p> <p>Praktiliste ülesannete lahendamine</p> <p>Õpimapi koostamine ja esitlemine</p>
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: praktilised ülesanded (1,2,3)</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atti, G. (2010). Kategooriajuhtimine jaekaubanduses ja tootmises. AS Pakett Bosworth, M. T., Holland, J. (2004) Customercentric selling. New York [etc.]: McGraw-Hill. 2. Cant, M. (2010). Introduction to Retailing. South Africa : Juta Legal and Academic Publishers. 3. Dunne, P. Lusch, F. R. (2010). Introduction to Retailing. United States : South-Western, Division of Thomson Learning. 4. Fowler, C. D. Goh, K.B.(2011). Retail Category Management. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall ; London : Pearson Education 5. Futrell, M.C. (2005). ABCs of Relationship Selling. London: McGraw Hill Higher Education. 6. Kardes, Frank R., Cronley, M., Cline, T. (2011). Consumer Behavior: Science and Practice. United States: South-Western, Division of Thomson Learning. 7. Karolefski, J., Heller, A. (2006). Consumer-centric category management : how to increase profits by managing categories based on consumer needs. Hoboken (N.J.): Wiley. 8. Krafft, K., Murali K. Mantrala. (2010). Retailing in the 21st century : current and future trends. Heidelberg [etc.] : Springer. 9. Lewison, M. D. (1989). Retailing. Columbus (Ohio) [etc.]: Merrill Bell & Howell Information Company. 10. Marieke de Mooij. (2010). Consumer behavior and culture: consequences for global marketing and advertising. London: SAGE. 11. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H., Kuusik, R., Kalvik, Ü., Jakobson, S. (Koost.) (2012). Kategooria juhtimine kaubanduses. Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. 12. O'Brien, J. (2009). Category management in purchasing : a strategic approach to maximize business profitability. London : Kogan Page. 13. Parsons, E., Maclaran, P. (2009). Contemporary issues in marketing and consumer behaviour. Oxford : Butterworth-Heinemann. 14. Randall, A. (2011). The grocers: the rise and rise of the supermarket chains. London: Kogan Page 15. Tamm, K. (2005). Kaubagruppide juhtimine jaekaubanduses- ja tootmisettevõtte koostöös. TÜ Kirjastus.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	statsioonaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
15	E-portfoolio koostamine	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tekstitöötlusprogrammi põhikorralduste kasutamisega erialaste dokumentide vormistamisel ning elektroonilise arengumapi koostamisega, mis näitab tema kutsealast arengut õpiaja kestel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab infotehnoloogilisi vahendeid e-portfoolio koostamisel, rakendades tekstitöötluste asjakohaseid võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 20	1. sisestab teksti headele tavadele ja nõuetele vastavalt 2. vormindab e-portfoolio osised headele tavadele ja nõuetele vastavalt 3. vormistab kirjalikud tööd vastavalt kirjalike tööde juhendile.	1. Tekstitöötlusprogrammi põhiseadete rakendamine e-portfoolio koostamisel 2. Teksti sisestamine ja vormindamine a. Fondi, lõigu ja lehelülje seaded b. Loetelud c. Laadide kasutamine d. Päised ja jalused 3. Tabelite, jooniste koostamine ja vormindamine 4. Kirjalike tööde vormistamise nõuded 4.1. Põhinõuded 4.2. Pealkirjade vormindamine 4.3. Lehekülgede nummerdamine 4.4. Sisukorra koostamine 5. Mallid ja nende kasutamine	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Iseseisev töö 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd: • E-portfoolio osiste vormindamine vastavalt nõuetele • E-portfoolio vormistamine sh tabelite ja jooniste vormindamine vastavalt kirjalike tööde juhendile			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. sisestab teksti headele tavadele ja nõuetele vastavalt				

2. vormindab e-portfoolio osised headele tavadele ja nõuetele vastavalt
3. vormistab kirjalikud tööd vastavalt kirjalike tööde juhendile.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab e-portfoolio olulisust oma kutsealases arengus Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 20	3. selgitab e-portfooliote esitatavaid nõudeid, lähtudes e-portfoolio olulisusest kutsealase arengu tõendamisel	6. E-portfoolio olemus ja tüübid 7. E-portfoolio koostisosad	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Eneseanalüüs • Arutelu 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline töö – e-portfooliote hindamine ja analüüs, lähtudes e-portfooliote esitatavatest nõuetest ja olulisusest kutsealase arengu tõendamisel			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
3. selgitab e-portfooliote esitatavaid nõudeid, lähtudes e-portfoolio olulisusest kutsealase arengu tõendamisel				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab e-portfoolio lähtudes dokumentide koostamise standarditest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	4. analüüsib meeskonnatööna e-portfoolio sisu, hinnates tarkvaralist lahendust, kasutatud materjalide olulisust ja süsteemsust 5. esitleb meeskonnatööna koostatud e-portfooliot, järgides esitluse head tava	8. E-portfoolio tarkvara 9. E-portfoolio koostamiseks sobiva tarkvara valimine 10. E-portfooliosse materjalide kogumine ja süstematiseerimine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Eneseanalüüs • Arutelu 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline töö – meeskonnatööna e-portfoolio koostamine, analüüs ja esitlemine			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
4. analüüsib meeskonnatööna e-portfoolio sisu, hinnates tarkvaralist lahendust, kasutatud materjalide olulisust ja süsteemsust 5. esitleb meeskonnatööna koostatud e-portfooliot, järgides esitluse head tava				

Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. vormindab e-portfoolio osised nõuetele vastavalt, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid 2. vormistab e-portfoolio vastavalt kirjalike tööde juhendile, rakendades tekstitöötluse ja tabelarvutuse asjakohaseid võimalusi 3. selgitab e-portfooliote esitatavaid nõudeid, lähtudes e-portfoolio olulisusest kutsealase arengu tõendamisel 4. analüüsib meeskonnatööna e-portfoolio sisu, hinnates tarkvaralist lahendust, kasutatud materjalide olulisust ja süsteemsust 	

5. esitleb meeskonnatööna koostatud e-portfooliot, järgides esitluse head tava.

Iseseisev töö	<ol style="list-style-type: none">1. Erialase kirjanduse ja e-õpiobjektide läbitöötamine2. Erialaga seotud andmete üles otsimine ja tulemuste töötlemine3. Erinevate e-portfooliotega tutvumine.4. E-portfoolio koostamiseks vajalike materjalide kogumine ja süstematiseerimine.5. E-portfoolio vormistamine infotehnoloogilisi vahendeid kasutades.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eeldusteks on iseseisvate ja praktiliste tööde sooritamine. Moodulülesandeks on rühmatööna e-portfoolio koostamine, mis koosneb praktilistest töödest. Arvestuse saamiseks tuleb e-portfoolio esitleda ja kaitsta.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none">1. Arvuti baasteadmiste õppematerjal kutseõppuritele. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://www.e-uni.ee/e-kursused/baas1/tekstittlus.html2. Laanpere, M., Tammets (2009). Õpetajate kogukonnad ja portfooliod. Sissejuhatus e-portfoolio teemasse.3. Metshein.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas www.metshein.com4. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://office.microsoft.com/et-ee/word-help/RZ101790574.aspx?CTT=1

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
16	Enesejuhtimine	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime isikliku ja tööalase elu kaardistamise, hindamise, analüüsimise, eesmärgistamise ja planeerimisega kasutades selleks talle sobivat meetodit ning tegutseb aktiivselt tulemuste saavutamiseks		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
24 t	28 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 9 kokku: 13		Mitteeristav
Lävend		

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 9 kokku: 19		Mitteeristav
Lävend		

--

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 20		Mitteeristav
Lävend		

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine (80%), individuaalsete tööde (testid, küsimustikud, plakatid, töölehed, analüüsid, kaardistamised jms) tegemine ning ühe enesejuhtimise- või ajajuhtimisealase raamatu läbi lugemine. Mooduli hinne kujuneb paber kandjal esitatud õpimapi sisu alusel (õpimapi atraktiivne vormistus 20% lõpphindest ja 80% keskmine hinne tehtud töödest).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajajuhtimise veeb http://www.ajajuhtimine.ee/ 2. Borg, J. Mõtte jõud. Tänapäev, 2012. 3. Burchard, B. Veeb. High Performance Academy veeb http://www.highperformanceacademy.com/ 4. Burchard, B. Veeb. http://brendonburchard.com/ 5. Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjustada inimesi. Ilo, 2010. 6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014 7. Covey, S. Merrill, A.R; Merrill, R.R. Esmatähtis esikohale. Ilo, 2000 8. Covey, S. Printsipiidekeskne juhtimine. Ilo, 2004. 9. Covey, S. Väga efektiivse inimese 7 harjumust. Ilo, 1999 10. Enesejuhtimise e-õpe https://www.nooruse.ee/e-ope/opiobjektid/Karjaariplaneerimine_kursus/enesejuhtimine.html 11. Enesejuhtimise veeb http://enesejuhtimine.ee/ 12. Kiyosaki, R. Rikas isa, vaene isa. Sinisukk, 2011 13. Kiyosaki, R. Veeb. http://www.richdad.com/ 14. Koch, R. 80:20 printsip. Kuidas saavutada vähemaga rohkem. Tea, 2000.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
17	Arvutiõpetus	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime rakendustarkvara, failihalduse, tekstitöötuse, tabelarvutuste ja esitlustarkvaraga ning kasutab internetti lähtudes oma vajadustest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
53 t	25 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
tunneb rakendustarkvara erinevusi lähtudes kasutada olevast ressursist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 7 kokku: 13		Mitteeristav
Lävend		

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
kasutab tekstitöötlus- ja tabelarvutusprogramme lähtudes töö eesmärgist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 27 iseseisev töö: 12 kokku: 39		Mitteeristav
Lävend		

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
kasutab esitlustarkvara ja internetti lähtudes esitluse loomise reeglitest ja otsingu parameetritest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 6 kokku: 26		Mitteeristav
Lävend		

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisva töö sooritamine. Moodulülesandeks on õpimapi kaitsmine
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Eljas, H. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Kirjamall. Kasutamise kuupäev 25.09.14.a., allikas http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/Kirjamall/ Merkulova, I. E-kursus Moodle`s. Arvuti töövahendina. https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=4267 Pais, I. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Word 2013. Kasutamise kuupäev 25.09.14.a., allikas http://eope.ehte.ee/best/2013/W/eope.ehte.ee/

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Müügikorraldaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
18	Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2	Helna Karu-Baher
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab grupiprotsesse organisatsioonis, kasutab grupis vajadusel meeskonnatööd ja juhib oma meeskonda kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes juhtimise tänapäevastest tunnustatud põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
18 t	6 t	28 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Juhib gruppi eesmärgipäraselt arvestades grupiprotsesse ja gruppide toimimist organisatsioonis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 praktika: 14 iseseisev töö: 3 kokku: 26	1. Kirjeldab iseseisvalt gruppe oma organisatsioonis lähtudes organisatsioonikäitumise teooriast. 2. Analüüsib juhtumipõhiselt grupiprotsesse ja suhtlemist minigruppide vahel lähtudes organisatsioonikäitumise teooriast. 3. Koostab juhtumipõhiselt ettepanekud grupi eesmärgipäraseks juhtimiseks lähtudes grupi arenguastmest etteantud tööülesande põhjal.	1. Grupid organisatsioonis 2. Gruppide tunnused 3. Grupiomadused 4. Grupisesed protsessid 5. Teabe levik grupis 6. Grupimõtlemine 7. Otsustamise tehnikad grupis 8. Gruppide vaheline suhtlemine ja konfliktidega toimetulek	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Seminar • Grupitöö • Töölehed • Videomaterjal • PowerPoint ettekanne 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Õpimapp
 - 1) Kirjeldab individuaalselt etteantud teemade põhjal ja vaatluse tulemusel ühte formaalset ja mitteformaalset gruppi oma organisatsioonis (kirjelduse pikkus 2 A4 lehekülge);
 - 2) Analüüsib ja esitab grupitööna juhtumipõhiselt grupisesed protsessid ja suhtlemist minigruppide vahel.*
 - 3) Koostab ja esitab grupitööna juhtumipõhiselt ettepanekud grupi eesmärgipäraseks juhtimiseks.*
- *Ülesanne 2-3 vormistatakse köitva PowerPoint ettekandena ning esitatakse seminaritunnis klassile. Ettekanne lisatakse individuaalsesse õpimappi koos oma märkmete ning kommentaaridega.

Lävend

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Rakendab grupis meeskonnatööd kui meetodit lähtudes tööülesandest ja toetab meeskonnaliikmete motivatsiooni individuaalsete ja ühiste eesmärkide saavutamisel kasutades selleks sobilikke motivaatoreid.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 praktika: 14 iseseisev töö: 3 kokku: 26</p>	<p>1. Kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid ja komplekteerib meeskondi lähtudes tööülesande sisust.</p> <p>2. Kirjeldab individuaalselt juhtumipõhiselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi lähtudes ühest rahuloluteoriast.</p> <p>3. Sõnastab meeskonna üld- ja alaeesmärgid lähtudes SMART-kriteeriumitest.</p> <p>4. Kirjeldab rolle meeskonnatöös; mõistab konfliktide tekkimise tasandeid ning kasutab meeskonnatöös sobilikke võtteid konfliktide lahendamiseks lähtudes suhtlemiskonflikti psühholoogiast.</p> <p>5. Analüüsib meeskonnaliidri rolli ja liidrikäitumist ning annab konstruktiivset tagasisidet etteantud ülesande raamides.</p> <p>6. Koostab ja kannab ette meeskonnatööna Power Point ettekande ühest meeskonnatöö raamatust rakendades protsessis eduka meeskonnatöö põhimõtteid.</p>	<p>1. Meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtted ja meeskondade komplekteerimine vastavalt tööülesandele (sh kultuuriaspekti arvestamine rahvusvahelises meeskonnas)</p> <p>2. Motivatsiooni mõiste; vajaduste- ja protsessiteooriate (Maslow, Alderfer, McClelland, Vroom, Herzberg jt) põhiseisukohad</p> <p>3. Meeskonna motiveerimise praktilisi võtteid; motivatsiooni allikad ja pidurid</p> <p>4. Meeskonnale ja liikmetele eesmärkide püstamine (SMART-kriteerium)</p> <p>5. Püstitud eesmärkide ja soorituse hindamine (sh enesehindamise võtteid)</p> <p>6. Levinumad rollikäsitlused ja rollikirjeldused</p> <p>7. Rollikonfliktid ja nendega toimetulek, suhtlemiskonflikti psühholoogia.</p> <p>8. Meeskonnaliidri roll ja liidrikäitumine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Seminar • Grupitöö • Meeskonnatöö miniülesanded • Töölehed • Videomaterjal • PowerPoint ettekanne 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Õpimapp

- 1) Kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid lähtudes grupile püstitud tööülesandest ja eesmärkidest (töölehed).
 - 2) Kirjeldab individuaalselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi põhjendades rahuloluteooria valikut (töölehed).
 - 3) Sõnastab meeskonnatööna oma meeskonna tööülesande üld- ja alaeesmärgid SMART-kriteeriumite järgi (töölehed).
 - 4) Kirjeldab juhtumipõhiselt rolle, kaardistab esinenud konflikte ja teeb ettepanekuid konfliktide konstruktiivseks lahendamiseks meeskonnatööna lähtudes konflikti avaldumise tasandist ja suhtlemiskonflikti psühholoogiast.**
 - 5) Analüüsib juhtumipõhiselt grupitööna etteantud kava alusel liidri toimetulekut meeskonnatöö juhtimisel ning annab liidri konstruktiivset tagasisidet (tööleht, miniseminar).
 - 6) Kavandab meeskonnatöö protsessi, koostab ja kannab ette meeskonnatööna valminud ettekande vastavalt püstitud lähteülesandele ning analüüsib suuliselt meeskonnatööd oma grupis mooduli lõpuseminaris.**
- **Ülesanne 4 ja 6 vormistatakse köitva PowerPoint ettekandena ning esitatakse seminaritunnis klassile. Ettekanne lisatakse individuaalsesse õpimappi koos oma märkmete ning kommentaaridega.

Lävend

Hindamiskriteeriumid

Kirjeldab iseseisvalt gruppe oma organisatsioonis organisatsioonikäitumise teooriast.

Analüüsib juhtumipõhiselt grupiprotsesse ja suhtlemist minigruppide vahel lähtudes organisatsioonikäitumise teooriast.

Koostab juhtumipõhiselt ettepanekud grupi eesmärgipäraseks juhtimiseks lähtudes grupi arenguastmest etteantud tööülesande põhjal.

Kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid ja komplekteerib meeskondi lähtudes tööülesande sisust.

Kirjeldab individuaalselt juhtumipõhiselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi lähtudes ühest rahuloluteoriast.

Sõnastab meeskonna üld- ja alaeesmärgid lähtudes SMART-kriteeriumitest.

Kirjeldab rolle meeskonnatöös; mõistab konfliktide tekkimise tasandeid ning kasutab meeskonnatöös sobilikke võtteid konfliktide lahendamiseks lähtudes

	<p>suhtlemiskonflikti psühholoogiast.</p> <p>Analüüsib meeskonnaliidri rolli ja liidrikäitumist ning annab konstruktiivset tagasisidet etteantud ülesande raamides.</p> <p>Koostab ja kannab ette meeskonnatööna Power Point ettekande ühest meeskonnatöö raamatust rakendades protsessis eduka meeskonnatöö põhimõtteid.</p>
Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Seminar • Grupitöö • Töölehed • Videomaterjal • PowerPoint ettekanne
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kirjeldab iseseisvalt grupe oma organisatsioonis lähtudes organisatsioonikäitumise teooriast. 2. Analüüsib juhtumipõhiselt grupiprotsesse ja suhtlemist minigruppide vahel lähtudes organisatsioonikäitumise teooriast. 3. Koostab juhtumipõhiselt ettepanekud grupi eesmärgipäraseks juhtimiseks lähtudes grupi arenguastmest etteantud tööülesande põhjal. 4. Kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid ja komplekteerib meeskondi lähtudes tööülesande sisust. 5. Kirjeldab individuaalselt juhtumipõhiselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi lähtudes ühest rahuloluteooriast. 6. Sõnastab meeskonna üld- ja alaeesmärgid lähtudes SMART-kriteeriumitest. 7. Kirjeldab rolle meeskonnatöös; mõistab konfliktide tekkimise tasandeid ning kasutab meeskonnatöös sobilikke võtteid konfliktide lahendamiseks lähtudes suhtlemiskonflikti psühholoogiast. 8. Analüüsib meeskonnaliidri rolli ja liidrikäitumist ning annab konstruktiivset tagasisidet etteantud ülesande raamides. 9. Koostab ja kannab ette meeskonnatööna Power Point ettekande ühest meeskonnatöö raamatust rakendades protsessis eduka meeskonnatöö põhimõtteid. 	
Iseseisev töö	Loeb iseseisvalt vabalt valitud meeskonnatööd käsitlevat raamatut valides selle grupitööna soovitatud raamatute nimekirjast ja koostab meeskonnatööna köitva Power Point ettekande ette antud raamistiku alusel.
Praktika	Praktika on mooduli sees.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontakttundides ja seminarides osalemine (vähemalt 70% kontakttundide ja seminaride kogumahust); • kõikide tehtud individuaalsete tööde (töölehed, analüüsid, kaardistamised, ettekanded jms) ning jagatud käsilehtede koondamine õpimapiks (100%); • ühe meeskonnatööd käsitleva raamatu iseseisev lugemine (100%); • grupi- või meeskonnatööna tehtavates töödes aktiivne osalemine (meeskonna liikmete poolt antava keskmise hinde järgi – lävendiks keskmine hinne 3,7). <p>Mooduli hinne kujuneb paber kandjal õigeaegselt esitatud õpimapi alusel (õpimapi atraktiivne vormistus 50% lõpphindest; meeskonnatööna tehtavate töödes ja seminarides aktiivne osalemine 50%).</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alas, Reet. Juhtimise alused. Külüm, 2008. 2. Arvamusartiklid http://www.mastery.ee/blogi/artiklid/ 3. Belbin, M. veebilehed http://www.belbin.com/ ja http://belbin.ee/postitused-ja-artiklid/ 4. Brooks, I. Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon, Tänapäev, 2008 5. Brooks, I. Organisatsioonikäitumine: üksikisik, rühm ja organisatsioon. Tänapäev, 2008. 6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014 7. Covey, S. Printsipiidekeskne juhtimine. Ilo, 2004. 8. De Rond, M. Meeskond ja mina. Äripäev, 2013.

9. Donnellon, A. Meeskonna juhtimine. Asjatundlikud lahendused igapäevastele probleemidele. Äripäev, 2010.
10. IPB Parters veebileht <http://www.ipbpartners.eu/meeskonna-rollid/>
11. Lehtsaar, T. Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008.
12. Lencioni, P. Viis põhjust, miks meeskonnad ei toimi. Pegasus, 2008.
13. Lewicki, Roy J. Läbirääkimiste põhitõed. Fontese Kirjastus, 1999
14. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. Suhtlemisoscused. Väike Vanker, 2000.
15. Meeskonnatöö mängude kogumik. Koostaja Uku Visnapuu, 2010
16. Minor, M. Coaching for development. Skills for Managers and Team Leaders.1995.
17. Navarro, J., Karlins, M. Kehakeelest.Varrak, 2015.
18. Palts, K. Konfliktist ja selle lahendamise viisidest. <http://tnk.tartu.ee/0konfliktist.html>
19. Pease, A. Kehakeel. Ersen, 2001
20. Põhm, M. Vastus varnast võtta. Ilo, 2003.
21. Robert B. Maddux. Meeskonna loomine sinu ettevõttes. Kirjastus Elmatar, 1998
22. Rützel, E. et al. Loomismäng. 2001.
23. T-Kit Käsi raamat. Kultuuridevaheline õppimine www.euroopa.noored.ee/files/T-Kit_04_Kultuuridevaheline_oppimine.pdf
24. Tracy, Brian. Leadership. 2014.
25. Turner, David. Liberating Leadership. Manager's guide to the new Leadership.1998.
26. Tõnismäe, E. Gern, H. Mentorlus – jagatud areng. Äripäev, 2006.
27. Vadi, M. Grupid organisatsioonis. Tartu Ülikooli Kirjastus, 1999
28. Vadi, M. Organisatsioonikäitumine. 2001.
29. Vesso, S., Saue, K. Õnnelik meeskond. Äripäev, 2008.
30. Arutelude aluseks ja illustreerimiseks erinevad videomaterjalid: https://www.youtube.com/results?search_query=teamwork
31. Virovere, A & Alas, R & Liigand, J. Organisatsioonikäitumine. Külim, 2005.
32. Virovere, A. Liigand, J. Lahendamata konflikt juhiga viib reeglina töötaja lahkumiseni <http://www.mastery.ee/lahendamata-konflikt-juhiga-viib-reeglina-tootaja-lahkumiseni/>
33. Virovere, A. Vabad käed garanteerivad... <http://www.director.ee/anu-virovere-vabad-ked-garanteerivad-konflikti/>
34. Ülavere, R. Meeskonnatöö Eesti moodi <http://www.mindsweeper.ee/wp-content/uploads/2009/03/meeskond.pdf>
35. Raimo Ülavere artiklid: <http://www.mindsweeper.ee/>