

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA						
<b>Õppekavarühm</b>		Hulgi- ja jaekaubandus				
<b>Õppekava nimetus</b>		Müügikorraldaja				
		Sales Organizer				
<b>Õppekava kood EHS-es</b>		209117				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
				X		
<b>Õppekava maht:</b> 120 EKAP						
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Kutsestandard: Müügikorraldaja, tase 5 <a href="https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10721248">https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10721248</a>  Kutseharidusstandard <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/119062018016">https://www.riigiteataja.ee/akt/119062018016</a>  Kutseõppeasutuse seadus <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/128122018012">https://www.riigiteataja.ee/akt/128122018012</a>						
<b>Õppekava õpiväljundid:</b> Õpilane: * tuleb kaubandusettevõttes toime teenindamise ja müümisega, kaupade käitlemise, kassa- ja müügitöö korraldamise ning müügipersonali juhendamise ja juhtimisega, vastavalt kaubandustegevust reguleerivatele õigusaktidele ja heale kaubandustavale järgides tööohutus-, töötervishoiu- ja turvanõudeid; * rakendab tulemuslikult suhtlemisoskusi sh inglise ja vene keeles, meeskonnatööd, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid kaubandusettevõtte töö korraldamisel; * on võimeline vastutama kaubandusettevõttes enda ja teiste töö korraldamise eest sh ettearvamatutes olukordades.						
<b>Õppekava rakendamine:</b> Õppima võib asuda keskharidusega isik. Õppekava rakendatakse statsionaarses (töökohapõhine õpe) ja/või mittestatsionaarses õppevormis.						
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Müügikorraldaja viienda taseme esmaõppes õpingute alustamise tingimus on keskhariduse olemasolu.						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
<b>Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Müügikorraldaja, tase 5.						
<b>Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Puuduvad						
<b>Osakvalifikatsioonid:</b> Puuduvad						
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</b> Õpingute lõppedes väljastab kool lõputunnistuse koos hinnetelehega						
<b>Õppekava struktuur</b> <b>Põhiõpingute moodulid (102 EKAP)</b>						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	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 tegutsemisel. Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.				

Klienditeeninduse korraldamine	27 EKAP	Tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna. Tutvustab kaupu, nõustab kliente ja müüb lähtudes ettevõtte eesmärkidest. Teenindab kliente müügijärgselt lähtudes kaubandusalastest õigusaktidest. Korraldab kliendikeskse teeninduse lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest. Juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt. Juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt.
Kassatöö korraldamine	8 EKAP	Korraldab kassatoiminguid vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele. Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest. Korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt. Korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt.
Kaupade käitlemise korraldamine	31 EKAP	Tunneb kauba koostist, omadusi ja hindab kvaliteeti lähtudes kaubagrupi eripärast. Tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest. Korraldab kaupade vastuvõtu ja ladustamise vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. Korraldab kaupade müügiks ette valmistamise ja kaupade kvaliteedi hindamise vastavalt kaubagrupi eripärale. Korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. Tagab pakendite, taarat ja ohtlike jäätmete käitlemise oma vastutusala piires. Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske vastavalt õigusaktidele ning ettevõttes kehtestatud korrale.
Müügitöö korraldamine	17 EKAP	Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel. Tagab müügi- ja ühikuhinna kujundamise vastavalt ettevõtte põhimõtetele. Mõistab kaupade inventeerimise olulisust ettevõtte töös. Korraldab müügi- ja igapäevast müügiarendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.
Juhtimine ja juhendamine	14 EKAP	Juhib ja organiseerib enda ja müügipersonali tööd järgides kehtivaid õigusakte ja organisatsiooni põhiväärtuseid. Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale. Tagasisidestab juhendatavaid innustavalt ja motiveerivalt. Juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt. Juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt.

Põhiõpingute moodulid 102 EKAP (sh praktika 30 EKAP)

Valikõpingud 18 EKAP

#### **Valikõpingute moodulid (18 EKAP)**

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>
Kutsealane soome keel	3 EKAP
Arvutiõpetus	3 EKAP
Uurimistöö meetodika	3 EKAP
Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2 EKAP
Avalik esinemine	1 EKAP
Läbirääkimise oskused	3 EKAP
Enesejuhtimine	2 EKAP
E-portfoolio koostamine	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. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korra

#### **Praktika:**

Põhiõpingutest moodustab praktika 30.00 EKAPit.

#### **Spetsialiseerumise võimalused:**

Puuduvad

#### **Õppekava kontaktisik:**

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

**Märkused:**

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=186](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=186)

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=186&rakenduskavad=jah](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=186&rakenduskavad=jah) (koos moodulite rakenduskavadega)

## Müügikorraldaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
<b>Põhiõpingute moodulid</b>	<b>102</b>	<b>53</b>	<b>49</b>
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	5	5	
Klienditeeninduse korraldamine	27	16	11
Kassatöö korraldamine	8	8	
Kaupade käitlemise korraldamine	31	18	13
Müügitöö korraldamine	17	6	11
Juhtimine ja juhendamine	14		14
<b>Valikõpingute moodulid</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
Kutsealane soome keel	3		3
Arvutiõpetus	3	3	
Uurimistöö metoodika	3		3
Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2		2
Avalik esinemine	1	1	
Läbirääkimise oskused	3		3
Enesejuhtimine	2	2	
E-portfoolio koostamine	2	2	

## Müügikorraldaja

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid					
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Klienditeeninduse korraldamine	Kassatöö korraldamine	Kaupade käitlemise korraldamine	Müügitöö korraldamine	Juhtimine ja juhendamine
B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine		X	X	X		X
1. tagab kliendikeskse teeninduse ja kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eestvastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele; korraldab, juhendab ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis, sh kassatoimingutes; tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale		X	X	X		X
2. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemise kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt;		X	X	X		
3. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid;			X			
4. käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubandusalaseid õigusakte; analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.		X	X	X		
B.2.2 Kassatöö korraldamine			X			X
1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, sh iseteeninduskassa ja elektrooniliste arvelduskanalitega seotud tööprotsessi, järgides rahakäitlemise, turva-, tööohutuse- ja tervishoiunõudeid;			X			
2. korraldab kassatoiminguid määratletud vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid;			X			
3. korraldab sularaha käitlemist ja raha käitlemisega seotud toiminguid, järgides raha käitlemise ja turvanõudeid ning ettevõttes kehtestatud korda;			X			X
4. koostab nõuetekohased kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast ja kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; analüüsib kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele;			X			

5. järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid.			X			
B.2.3 Kaupade käitlemise korraldamine			X	X	X	X
1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad;			X	X	X	
2. korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid;				X	X	X
3. korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügialal; korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid;				X	X	X
4. tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastusala piires;			X	X	X	X
5. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamise võimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid;				X		
6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagrupidest liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest;				X		
7. haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske, jälgib igapäevaselt säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning hindab ja kontrollib kaupade kvaliteeti saabumisest kuni realiseerimiseni; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale.				X	X	X
B.2.4 Müügitöö korraldamine			X	X	X	X
1. organiseerib müüki vastusala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi;				X	X	X
2. tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise;					X	X
3. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastusala piires;			X		X	
4. korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.					X	X
B.2.5 Juhendamine ja juhtimine						
1. organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ning müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest; koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt;						X
2. juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmise juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendavate tööd;						X
3. annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.						X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	5	Ants Viljus, Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Annely Kallo
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
54 t	14 t	62 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis.		
	2 Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist.		
	3 Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas.		
	4 Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel.		
	5 Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.		

Teema: **Karjääri planeerimine**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 8, praktika: 16, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Enesetundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel 2. Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel 3. Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis.</li> </ul>



Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Lühi- ja pikaajaline karjääriplaani.	Mitteeristav hindamine Lävend: 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,, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.

<b>Praktika:</b> 16 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	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,, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutelu, rühmatöö, loeng	

Teema: **Majandus ja ettevõtlus**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 14, praktika: 8, iseseisev töö: 4, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Mina ja majandus 2. Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused 3. Pakkumine ja nõudlus 4. Maksud.5. Finantsasutused Eestis. 6. Eesti ja kohalik ettevõtlus. 7. Ettevõtja ja töötaja 8. Ettevõtluskeskkond.
<b>Seotud õpiväljundid:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist.</li><li>Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas.</li></ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Lihtsustatud äriplaani	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 2. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas 3. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele 4. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas 5. täidab etteantud andmete alusel, sh

elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 6. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“.7. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda, lähtudes kaubandusvaldkonnast 8. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana 9. kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist 10. analüüsib meeskonnatööna ühe kaubandusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 11. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 12. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandus valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani.

**Iseseisvad tööd:**

Lihtsustatud äriplaaniks vajalike andmete kogumine.

**Praktika:**

8 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 2. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas 3. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele 4. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas 5. täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 6. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“.7. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda, lähtudes kaubandusvaldkonnast 8. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana 9. kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist 10. analüüsib meeskonnatööna ühe kaubandusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 11. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 12. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed kaubandus valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani.

**Õppemeetodid:**

Leong, arutlus, töölehed, paaristöö

**Teema: Töötervishoid ja tööohutus**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 8, praktika: 3, iseseisev töö: 2, kokku: 13

**Alateemad:**

1. Sissejuhatus töökeskkonda 2. Töökeskkonnaalane töö korraldus 3. Töökeskkonna ohutegurid 4. Töökeskkonnaalane teave 5. Tööõnnetused 6. Tule- ja elektriõhutus.

**Seotud õpiväljundid:**

- Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Analüüs Töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast 2. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust 3. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks 4. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt

seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 5. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 6. analüüsib meeskonnatööna erinevate allikate töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel

**Iseseisvad tööd:**

Ettevalmistused töökeskkonna analüüsi teostamiseks

**Praktika:**

3 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast 2. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust 3. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks 4. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 5. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 6. analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel

**Õppemeetodid:**

Loeng, arutlus, praktiline töö

**Teema: Töötamise õiguslikud alused****Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 8, praktika: 16, iseseisev töö: 2, kokku: 26

**Alateemad:**

1. Lepingulised suhted töö tegemisel 2. Töökorraldus 3. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised.

**Seotud õpiväljundid:**

- Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevuste kaardistamine	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel 2. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest 3. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente 4. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist

**Iseseisvad tööd:**

Erinevate lepingute läbitöötamine.

**Praktika:**

16 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel 2. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest 3. analüüsib meeskonnatöona töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente 4. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, rühmatöö, töölehed.	

Teema: **Asjaajamine ja dokumendihaldus**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 8, praktika: 3, iseseisev töö: 2, kokku: 13
<b>Alateemad:</b> 1. Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis 2. Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine) 3. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Algatus- ja vastuskirja koostamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis 2. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt 3. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

<b>Iseseisvad tööd:</b> E-kirja koostamine	
<b>Praktika:</b> 3 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis 2. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt 3. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega
<b>Õppemeetodid:</b> Praktilised tööd arvutil	

Teema: **Suhtlemise alused**

<p><b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 8, praktika: 16, iseseisev töö: 2, kokku: 26</p>
<p><b>Alateemad:</b> 1. Suhtlemise sisu ja olulisus 2. Suhtlemisvahendid ja nende kasutamine 3. Käitumine suhtlemissituatsioonides 4. Suhtlemise roll müügikorraldaja töös.</p>
<p><b>Seotud õpiväljundid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
<p>Praktiline töö Rollimäng müügitöös</p>	<p>Mitteeristav hindamine Lävend: 1. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist 2. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 3. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava 4. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel 5. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 6. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi 7. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.</p>

<p><b>Iseseisvad tööd:</b> Ettevalmistus rollimänguks</p>	
<p><b>Praktika:</b> 16 tundi</p>	
<p><b>Hindamiskriteeriumid</b></p>	<p>1. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist 2. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 3. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava 4. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel 5. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 6. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi 7. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.</p>
<p><b>Õppemeetodid:</b> Arutus, situatsioonid</p>	

<p><b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b></p>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel.</p>
<p><b>Mooduli hindamine</b></p>	<p>mitteeristav hindamine</p>

## Õppematerjalid

1. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. allikas [www.eas.ee](http://www.eas.ee)
2. Teeninduse Aabits. <http://heateenindus.ee/kasiraamat>
3. Maksu- ja tolliamet. [www.emta.ee](http://www.emta.ee)
4. Portfooliokursuse ajaveeb. <http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/>
5. Rahandusministeerium. allikas [www.fin.ee](http://www.fin.ee)
6. Rajaleidja.ee. allikas [www.rajaleidja.ee](http://www.rajaleidja.ee)
7. Rekkor, S., Eerik, R., Parm, T., Vainu, A. (2013). Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõttude korraldamine. Tallinn: Argo.
8. Suppi, K. (Koost.) (2013). Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Tartu: Atlex.
9. Tööinspeksioon. <http://www.ti.ee>
10. Valdkonnaalased õigusaktid

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
2	Klienditeeninduse korraldamine	27	Külliki Türi, Heikki Eskusson, Svetlana Kalju, Roman Fokin
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klienditeeninduse korraldamisega kaubandusettevõttes, väärtustades meeskonnatööd.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
134 t	34 t	534 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna.		
	2 Tutvustab kaupu, nõustab kliente ja müüb lähtudes ettevõtte eesmärkidest.		
	3 Teenindab kliente müügijärgselt lähtudes kaubandusalastest õigusaktidest.		
	4 Korraldab kliendikeskse teeninduse lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest.		
	5 Juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt.		
	6 Juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt.		

Teema: **Müügiprotsess**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 32, praktika: 112, iseseisev töö: 12, kokku: 156

**Alateemad:**

1. Positiivne enesehäälestus 2. Teenindus- ja müügiprotsessi etapid 3. Aktiivse kuulamise ning nõustamise tehnikad 4. Kliendi nõustamine ja vajaduste kaardistamine – „3V“ protsess 5. Hüve ja kasu selgitamine 6. Kliendi vastuväidete käsitlemine 7. Lisamüük 8. Kliendikontakti lõpetamine 9. Teenindusstandardid 10. Teenindusprotsessi korraldamine.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna.

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Meeskonnatööna teenindusstandardi koostamine. Praktiline ülesanne kliendikeskse teeninduskeskkonna loomise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. loob positiivse kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid 3. käsitleb kliendi vastuväiteid ning teeb lisamüüki

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.

#### Praktika:

112 tundi

#### Hindamiskriteeriumid

2. loob positiivse kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid 3. käsitleb kliendi vastuväiteid ning teeb lisamüüki

#### Õppemeetodid:

Arutelu, praktiline töö, ideekaart.

#### Teema: Teeninduspsühholoogia

#### Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 18, praktika: 54, iseseisev töö: 6, kokku: 78

#### Alateemad:

1. Teeninduse filosoofia 2. Teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus 3. Teenindaja isiksus 4. Hoiakud ja väärtushinnangud 5. Taju omaduste kasutamine teeninduses 6. Rollid, rolliootused ja rollikäitumine 7. Verbaalsed suhtlemisvahendid 8. Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid 9. Hoiakute ja teenindusstiilide vahelised seosed 10. Klientide soovid, vajadused ja ootused 11. Erinevad kliendirühmad 12. Teenindaja kutse-eeetika 13. Sise- ja välisklient.

#### Seotud õpiväljundid:

- Tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna.

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Meeskonnatööna teenindusstandardi koostamine. Praktiline ülesanne kliendikeskse teeninduskeskkonna loomise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: selgitab teeninduse olemust ja teenindaja rolli teenindusprotsessi tagamisel juhtumite põhiselt



<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 202 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	selgitab teeninduse olemust ja teenindaja rolli teenindusprotsessi tagamisel juhtumite põhisel
<b>Õppemeetodid:</b> Arutelu, praktiline töö, ideekaart.	

Teema: **Hügieen**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Isiklik hügieen 2. Kaubandustöötaja hügieen ja puhtus 3. Enesekontroll.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagab kliendikeskse teeninduse luues kliendisõbraliku ostukeskkonna.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Meeskonnatööna teenindusstandardi koostamine. Praktiline ülesanne kliendikeskse teeninduskeskkonna loomise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 4. kirjeldab hügieeni olulisust ja enesekontrolli põhimõtteid lähtudes müügiala korrasolekust.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	4. kirjeldab hügieeni olulisust ja enesekontrolli põhimõtteid lähtudes müügiala korrasolekust.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutelu, praktiline töö, ideekaart	

Teema: **Müük ja müügitehnikad**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 38, iseseisev töö: 2, kokku: 52

**Alateemad:**

1. Müümise olemus ja müügitöö liigitamine 2. Eduka müüja isiksuse tunnused. 3. Müügikontakti etapid 4. Nõustav müügivestlus 5. Erinevad müügitehnikad 6. Esitlusmeetodid, kaupade esitlemine 7. Closing müügitehnikad 8. Erinevad müügid 9. Müügitöö tüüpvead 10. Müügi lõpetamine ja müügijärgne teenindus. 11. Iseteenindussüsteemid, nende liigid ja kasutamine.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tutvustab kaupu, nõustab kliente ja müüb lähtudes ettevõtte eesmärkidest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Rollimäng - kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. tutvustab kaupa, leides kliendile sobivaima lahenduse 2. analüüsib müügitehnikate mõju erinevates müügisituatsioonides 3. kasutab iseteenindussüsteeme.

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.

**Praktika:**

38 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. tutvustab kaupa, leides kliendile sobivaima lahenduse 2. analüüsib müügitehnikate mõju erinevates müügisituatsioonides 3. kasutab iseteenindussüsteeme.

**Õppemeetodid:**

Loeng, rühmatöö, arutlus, praktiline töö.

Teema: **Kliendisuhete juhtimine**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 38, iseseisev töö: 2, kokku: 52

**Alateemad:**

1. Kliendi rahuolu tagamine 2. Kliendi tagasiside 3. Kliendilojaalsuse olemus, liigid ja seda mõjutavad tegurid 4. Kliendisuhete juhtimine ja haldus 5. Teeninduse kvaliteedi hindamine 6. Pikaajalise kliendisuhete loomine ja hoidmine.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tutvustab kaupu, nõustab kliente ja müüb lähtudes ettevõtte eesmärkidest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Rollimäng - kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: 4. analüüsib meeskonnatööna kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhised

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.

**Praktika:**

38 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

4. analüüsib meeskonnatööna kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhised

**Õppemeetodid:**

Loeng, rühmatöö, arutus, praktiline töö.

**Teema: Kaubanduse ajalugu****Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 18, praktika: 32, kokku: 50

**Alateemad:**

1. Kaubanduse ajalugu 2. Kaubanduse põhimõisted.

**Seotud õpiväljundid:**

- Korraldab kliendikeskse teeninduse lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Töögraafiku koostamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: seostab kaubandusvaldkonna ajalugu ja põhimõisteid lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 32 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	seostab kaubandusvaldkonna ajalugu ja põhimõisteid lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest
<b>Õppemeetodid:</b> Arutlus, rühmatöö, praktiline töö.	

Teema: **Teenindustöö korraldamine**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Teenindusjuhi roll 2. Teeninduse korraldamise põhimõtted 3. Töögraafikute koostamine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Korraldab kliendikeskse teeninduse lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Töögraafiku koostamine	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. planeerib kliendikeskse ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes 2. koostab tööjaotuse ja korraldab teeninduspersonalitegevusi ümber.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. planeerib kliendikeskse ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes 2. koostab tööjaotuse ja korraldab teeninduspersonalitegevusi ümber.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutlus, rühmatöö, praktiline töö.	

Teema: **Õigusaktid**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 18, praktika: 30, iseseisev töö: 4, kokku: 52

**Alateemad:**

1. Kaubandustegevuse seadus. 2. Tarbijakaitseseadus. 3. Võlaõigusseadus (pretensioonide osa). 4. Toidukauba märgistamine. 5. Määrused erinevate kaubagruppide kohta. 6. Tubakaseadus. 7. Alkoholiseadus.

**Seotud õpiväljundid:**

- Korraldab kliendikeskse teeninduse lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Töögraafiku koostamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: järgib müügitöös õigusakte lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.

**Praktika:**

30 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

järgib müügitöös õigusakte lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest

**Õppemeetodid:**

Arutlus, rühmatöö, praktiline töö.

Teema: **Pretensioonid**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 36, iseseisev töö: 4, kokku: 52

**Alateemad:**

Probleemide ja pretensioonide lahendamine  
1. Probleemide ja pretensioonide lahendamise põhimõtted  
2. Alkoholi- ja tubakaseadus  
3. Kaubandustegevuse seadus

#### 4. Võlaõigusseadus.

Kliendi tagasiside Tagasiside analüüs ja edastamine

#### Seotud õpiväljundid:

- Teenindab kliente müügijärgselt lähtudes kaubandusalastest õigusaktidest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Analüüs Analüüs probleemide ja pretensioonide lahendamiseks.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. lahendab kliendikeskselt teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte 2. analüüsib klientidelt saadud tagasisidet vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.

#### Praktika:

36 tundi

#### Hindamiskriteeriumid

1. lahendab kliendikeskselt teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte 2. analüüsib klientidelt saadud tagasisidet vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

#### Õppemeetodid:

Arutus, rühmatöö, töölehed.

Teema: **Kutsealane vene keel**

#### Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 18, praktika: 58, iseseisev töö: 2, kokku: 78

#### Alateemad:

Teenindamise ning teenindusprotsessi juhtimisega seotud vene keelne sõnavara, väljendid ja situatsioonid.

#### Seotud õpiväljundid:

- Juhib teenindusprotsessi vene keeles arusaadavalt.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
--------------------------------------	-------------------

Praktiline töö Suhtlussituatsioonid ja rollimängud vene keeles.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab vene keeles teenindusprotsessi juhtimise põhimõtteid.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 58 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. selgitab vene keeles teenindusprotsessi juhtimise põhimõtteid.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutus, situatsioonid, töölehed	

Teema: **Kutsealane inglise keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 18, praktika: 58, iseseisev töö: 2, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> Teenindamise ning teenindusprotsessi juhtimisega seotud vene keelne sõnavara, väljendid ja situatsioonid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Juhib teenindusprotsessi inglise keeles arusaadavalt.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

<b>Hindmismeetodid ja hindamisülesanded</b>	<b>Hindekriteeriumid</b>
Praktiline töö Suhtlussituatsioonid ja rollimängud inglise keeles.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab inglise keeles teenindusprotsessi juhtimise põhimõtteid

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjanduse lugemine hindamisülesande ja praktika sooritamiseks.	
<b>Praktika:</b> 58 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. selgitab inglise keeles teenindusprotsessi juhtimise põhimõtteid

**Õppemeetodid:**

Arutlus, rollimängud, töölehed, situatsioonid.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bolton, R. (2002). Igapäevaasokused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja: Väike Vanker..</li><li>2. Hayes. N. (2002). Sotsiaalsühholoogia. Tallinn: Külim.</li><li>3. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev.</li><li>4. Jalak, K. (1997). Müügiprotsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar.</li><li>5. Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo.</li><li>6. Kuidas Amazon oma klientidega suhtleb? <a href="http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/">http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/</a></li><li>7. Kuidas jõuda suurepärase teeninduseni?</li><li>8. Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev.</li><li>9. Muring, T. (2003). Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.</li><li>10. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisoskused: kehakeel. Tutvuste sõlmimine. Peresuhted. Seksuaalsuhted. Partneri mõjutamine. Suhted tööl. Tartu: Greif.</li><li>11. Meel, M. (2000). Sissejuhatus ärietikasse. Tallinn: Külim.</li><li>12. Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak.</li><li>13. Mitchell, J. (2004). Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak.</li><li>14. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus.</li><li>15. Saareväli, R. (2011). Suhtlemisoskused I. K <a href="http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html">http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html</a></li><li>16. Saareväli, R. (2012). Suhtlemine II. K <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/</a></li><li>17. Saareväli, R. (2013). Suhtlemine III. <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/</a></li><li>18. Saareväli, R. (2014). Suhtlemine IV. <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/</a></li><li>19. Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada. Tallinn: Äripäev.</li><li>20. Soone, I.(2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev.</li></ol>



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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
3	Kassatöö korraldamine	8	Külliki Türi, Aive Antson, Svetlana Kalju, Roman Fokin
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kassatöö korraldamisega kaubandusettevõttes, väärtustades meeskonnatööd.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
28 t	16 t	164 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Korraldab kassatoiminguid vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.		
	2 Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest.		
	3 Korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt.		
	4 Korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt.		

Teema: **Kassatöö**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 10, praktika: 110, iseseisev töö: 10, kokku: 130

**Alateemad:**

1. Klientidega arveldamise protsess 2. Kassaseadmed sh iseteeninduskassa ja elektroonilised arvelduskanalid 3. Sularaha käitlemine ja turvanõuded 4. Kassaaruanded ja analüüs 5. Raha käitlemine sh turvamine 6. Kassatöö korraldamine (sh tulemuslikus).

**Seotud õpiväljundid:**

- Korraldab kassatoiminguid vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktiline ülesanne kassatöö kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, järgides raha käitlemise, turva-, tööohutuse ning tervishoiu nõudeid 2. korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires 3. selgitab raha käitlemisega seotud toiminguid 4. koostab kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid 5. hindab kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel.

**Iseseisvad tööd:**

Kassaaruande koostamine.

**Praktika:**

110 tundi.

**Hindamiskriteeriumid**

1. planeerib klientidega arveldamise protsessi, järgides raha käitlemise, turva-, tööohutuse ning tervishoiu nõudeid 2. korraldab kassatoiminguid oma vastutusala piires 3. selgitab raha käitlemisega seotud toiminguid 4. koostab kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid 5. hindab kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel.

**Õppemeetodid:**

Praktilised tööd kassas töötamise ja aruannete koostamise kohta.

Teema: **Õigusaktid**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26

**Alateemad:**

1. Alkoholiseadus 2. Tubakaseadus 3. Kaubandustegevuse seadus.

**Seotud õpiväljundid:**

- Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktiline töö müügipiirangute kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. analüüsib müügipiiranguid lähtudes erinevatest teeninduse situatsioonidest.

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev õigusaktide lugemine.

<b>Praktika:</b> 18 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. analüüsib müügipiiranguid lähtudes erinevatest teeninduse situatsioonidest.
<b>Õppemeetodid:</b> Praktiline töö.	

Teema: **Kutsealane vene keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> Kassatöölane vene keelne sõnavara ja väljendid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korraldab kassatoiminguid vene keeles arusaadavalt.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised suhtlussituatsioonid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab vene keeles kassatoimingute korraldamise põhimõtteid

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev sõnavara õppimine	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. selgitab vene keeles kassatoimingute korraldamise põhimõtteid
<b>Õppemeetodid:</b> Praktilised suhtlussituatsioonid.	

Teema: **Kutsealane inglise keel**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26

**Alateemad:**

Kassatöölane inglise keelne sõnavara ja väljendid.

**Seotud õpiväljundid:**

- Korraldab kassatoiminguid inglise keeles arusaadavalt.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised suhtlussituatsioonid	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab inglise keeles kassatoimingute korraldamise põhimõtteid

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev sõnavara õppimine.

**Praktika:**

18 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. selgitab inglise keeles kassatoimingute korraldamise põhimõtteid

**Õppemeetodid:**

Praktilised suhtlussituatsioonid.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Kassasüsteemide maaletoojate ja tootjate kodulehed.

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
4	Kaupade käitlemise korraldamine	31	Ants Viljus, Külliki Türi, Aive Antson
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemise korraldamisega kaubandusettevõttes.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
192 t	48 t	566 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Tunneb kauba koostist, omadusi ja hindab kvaliteeti lähtudes kaubagrupi eripärast.		
	2 Tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest.		
	3 Korraldab kaupade vastuvõtu ja ladustamise vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale		
	4 Korraldab kaupade müügiks ette valmistamise ja kaupade kvaliteedi hindamise vastavalt kaubagrupi eripärale.		
	5 Korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.		
	6 Tagab pakendite, taarat ja ohtlike jäätmete käitlemise oma vastutusala piires.		
	7 Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske vastavalt õigusaktidele ning ettevõttes kehtestatud korrale.		

Teema: **Kaubagruppide liigitamine**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 12, iseseisev töö: 2, kokku: 26

**Alateemad:**

1. Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. 2. Kaupade kvaliteet. 3. Mahe-, öko- ja kvaliteedimärgid.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tunneb kauba koostist, omadusi ja hindab kvaliteeti lähtudes kaubagrupi eripärast.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Erinevate kaubagruppide kohta referaadid, õpimapid ja ideekaardid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev kaupade tootjate ja maaletoojate kodulehtedega tutvumine.

**Praktika:**

12 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest

**Õppemeetodid:**

Arutus, seenelehe tegemine, mosaiikrühm, suminarühm, harjutused.

Teema: **Toidukaubad**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 40, praktika: 110, iseseisev töö: 6, kokku: 156

**Alateemad:**

1. Toiduainete keemiline koostis. 2. Lisaained. 3. Toiduainete konserveerimine, 4. Kõõgiviljad. 5. Maitseained, kastmed, sool. 6. Tera- ja kaunviljad. 7. Kala ja kalatooted. 8. Liha ja lihatooted. 9. Muna. 10. Piim ja piimatooted. 11. Kohv ja kohvijoojad. 12. Tee ja teejoogid. 13. Suhkur, suhkruasendajad, mesi. 14. Maiustused. 15. Joogid. 16. Toidurasvad. 17. Toidukontsentraadid.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tunneb kauba koostist, omadusi ja hindab kvaliteeti lähtudes kaubagrupi eripärast.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Erinevate kaubagruppide kohta referaadid, õpimapid ja ideekaardid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, omadusi, kvaliteeti mõjutavaid tegureid ja kasutusvõimalusi.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kaupade tootjate ja maaletoojate kodulehtedega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 110 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, omadusi, kvaliteeti mõjutavaid tegureid ja kasutusvõimalusi.
<b>Õppemeetodid:</b> Iseseisev kaupade tootjate ja maaletoojate kodulehtedega tutvumine.	

Teema: **Tööstuskaubad**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 40, praktika: 110, iseseisev töö: 6, kokku: 156
<b>Alateemad:</b> 1. Paberi- ja bürookaubad. 2. Tarbekeemiakaubad. 3. Majapidamiskaubad. 4. Elektri-kaubad. 5. Mänguasjad. 6. Kosmeetikakaubad. 7. Parfüümikaubad. 8. Pudukaubad. 9. Tekstiilkaubad. 10. Rõivastuskaubad. 11. Nahast tooted. 12. Aksessuaarid. 13. Jalatsikaubad.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • Tunneb kauba koostist, omadusi ja hindab kvaliteeti lähtudes kaubagrupi eripärast.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Erinevate kaubagruppide kohta referaadid, õpimapid ja ideekaardid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, omadusi, kvaliteeti mõjutavaid tegureid ja kasutusvõimalusi.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kaupade tootjate ja maaletoojate kodulehtedega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 110 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, omadusi, kvaliteeti mõjutavaid tegureid ja kasutusvõimalusi.
<b>Õppemeetodid:</b> Iseseisev kaupade tootjate ja maaletoojate kodulehtedega tutvumine.	

Teema: **Kaupade tellimine**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26

**Alateemad:**

Kaupade tellimise erinevad viisid ja põhimõtted.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Analüüs kaupade tellimise ja müügitulemuste ning nõudluse seostest.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale ja arvestades müügitulemusi.

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev tabelarvutusprogrammi harjutamine.

**Praktika:**

18 tundi.

**Hindamiskriteeriumid**

1. tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale ja arvestades müügitulemusi.

**Õppemeetodid:**

Arutlus, rühmatöö ning praktilised harjutused Excelil.

Teema: **Tabelarvutusprogrammid.**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 20, praktika: 52, iseseisev töö: 6, kokku: 78

**Alateemad:**

Exceli funktsioonid ja kasutamine kaupade tellimisel.

**Seotud õpiväljundid:**



- Tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest.

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Analüüs kaupade tellimise ja müügitulemuste ning nõudluse seostest.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. kasutab tabelarvutusprogrammi kaupade tellimiseks ning müügitulemuste hindamiseks.

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev tabelarvutusprogrammi harjutamine.

#### Praktika:

52 tundi.

#### Hindamiskriteeriumid

2. kasutab tabelarvutusprogrammi kaupade tellimiseks ning müügitulemuste hindamiseks.

#### Õppemeetodid:

Arutus, rühmatöö ning praktilised harjutused Excelil.

Teema: **Tarneahel ja logistika.**

#### Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 12, praktika: 38, iseseisev töö: 2, kokku: 52

#### Alateemad:

1. Logistika olemus ja areng. 2. Tarne- ja väärtusahel. 3. Logistilised protsessid kaubandusettevõtte töös. 4. Hankelepingud ja reklamatsioonid.

#### Seotud õpiväljundid:

- Korraldab kaupade vastuvõtu ja ladustamise vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd logistiliste protsesside ja kaupade vastuvõtu ning ladustamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. koostab reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone kooskõlas hankelepingute tingimustega.

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev kirjandusega tutvumine.

<b>Praktika:</b> 38 tundi,	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. koostab reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone kooskõlas hankelepingute tingimustega.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, rühmatööd.	

Teema: **Kaupade vastuvõtt**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 2, praktika: 48, iseseisev töö: 2, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> 1. Kaupade vastuvõtmise põhimõtted, viisid ja dokumentatsioon. 2. Lao liigid ja kaupade ladustamine,
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korraldab kaupade vastuvõtu ja ladustamise vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd logistiliste protsesside ja kaupade vastuvõtu ning ladustamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. korraldab kaupade vastuvõttu kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte töökorraldusest. 3. korraldab meeskonnatööna kaupade ladustamise vastavalt ettevõtte töökorraldusele.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 48 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. korraldab kaupade vastuvõttu kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte töökorraldusest. 3. korraldab meeskonnatööna kaupade ladustamise vastavalt ettevõtte töökorraldusele.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, rühmatööd.	

Teema: **Kaupade müügiks ettevalmistamine.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Kaupade müügiks ettevalmistamine erinevate kaubagruppide puhul. 2. Turvaelemendid. 3. Hinnainfo.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Korraldab kaupade müügiks ette valmistamise ja kaupade kvaliteedi hindamise vastavalt kaubagrupi eripärale.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised ülesanded kaupade müügiks ettevalmistamise ning kvaliteedi hindamisega seoses.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. analüüsib meeskonnatööna kaupade nõuetekohast müügiks ettevalmistamist kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 2. varustab kaubad turvaelementide ning hinnainfoga vastavalt ettevõtte töökorraldusele.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. analüüsib meeskonnatööna kaupade nõuetekohast müügiks ettevalmistamist kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 2. varustab kaubad turvaelementide ning hinnainfoga vastavalt ettevõtte töökorraldusele.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutlus, praktiline töö.	

Teema: **Kaupade kvaliteet**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Kaupade kvaliteedi kriteeriumid. 2. Kvaliteedi hindamine erinevate kaubagruppide puhul.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>

- Korraldab kaupade müügiks ette valmistamise ja kaupade kvaliteedi hindamise vastavalt kaubagrupi eripärale.

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised ülesanded kaupade müügiks ettevalmistamise ning kvaliteedi hindamisega seoses.	Mitteeristav hindamine Lävend: 3. selgitab kaupade kvaliteedi kriteeriume lähtudes kaubagrupi eripärast.

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev kirjandusega tutvumine.

#### Praktika:

18 tundi.

#### Hindamiskriteeriumid

3. selgitab kaupade kvaliteedi kriteeriume lähtudes kaubagrupi eripärast.

#### Õppemeetodid:

Loeng, arutlus, rühmatööd.

#### Teema: Väljapanekud

#### Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 20, praktika: 52, iseseisev töö: 6, kokku: 78

#### Alateemad:

1. Kaupade väljapanekute meetodid. 2. Väljapanekute planeerimine, planogrammid. 3. Väljapanekute kujundamine.

#### Seotud õpiväljundid:

- Korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised harjutused ja analüüs väljapanekute kujundamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. korraldab ja kujundab meeskonnatööna kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid. 2. organiseerib meeskonnatööna kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi arvestades ettevõtte eesmärke

#### Iseseisvad tööd:

Iseseisev väljapanekualase kirjandusega tutvumine.

**Praktika:**

52 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. korraldab ja kujundab meeskonnatööna kaupade väljapanekuid vastavalt juhistele, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid. 2. organiseerib meeskonnatööna kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi arvestades ettevõtte eesmärke

**Õppemeetodid:**

Loeng, arutelu, rühmatöö, praktilised harjutused

Teema: **Pakendid ja taara**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 60, iseseisev töö: 6, kokku: 78

**Alateemad:**

1. Pakend, taara ja ohtlikud jäätmed - mõisted ja liigid. 2. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete korraldamine kaubandusettevõttes.

**Seotud õpiväljundid:**

- Tagab pakendite, taarat ja ohtlike jäätmete käitlemise oma vastutusala piires.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Analüüs Analüüs jäätmete käitlemisest kaubandusettevõttes	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. organiseerib meeskonnatööna pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev õppevideode vaatamine.

**Praktika:**

60 tundi

**Hindamiskriteeriumid**

1. organiseerib meeskonnatööna pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires

**Õppemeetodid:**

Loeng, arutlus, töölehtede täitmine.

Teema: **Kaubavarude analüüs**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 8, praktika: 42, iseseisev töö: 2, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> 1. Kaubavarude olemus ja suurust mõjutavad tegurid. 2. Varude liigid. 3. Käibe kiirust mõjutavad tegurid. 4. ABC-analüüs. 5. Säilitustemperatuuride ning realiseerimisaegade jälgimine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske vastavalt õigusaktidele ning ettevõttes kehtestatud korrale.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Analüüs Analüüs kaubavarude juhtimisest enda praktikaettevõttes.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab optimaalse kaubavaru vajalikkust lähtudes ettevõtte spetsiifikast ja nõudlusest. 2. teeb ettepanekuid probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte. 3. kirjeldab erinevate kaupade säilitustemperatuure ning realiseerimisaegu lähtudes kaubagrupi eripärast.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev ABC-analüüsi harjutamine.	
<b>Praktika:</b> 42 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. selgitab optimaalse kaubavaru vajalikkust lähtudes ettevõtte spetsiifikast ja nõudlusest. 2. teeb ettepanekuid probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte. 3. kirjeldab erinevate kaupade säilitustemperatuure ning realiseerimisaegu lähtudes kaubagrupi eripärast.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, töölehtede täitmine.	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitmeeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	1. Eesti Kaupmeeste Liit. <a href="http://www.kaupmeesteliit.ee">http://www.kaupmeesteliit.ee</a> 2. Eesti Tarbijakaitse Liit. <a href="http://www.tarbijakaitse.ee/">http://www.tarbijakaitse.ee/</a> 3. Kaubandus.ee. <a href="http://www.kaubandus.ee">http://www.kaubandus.ee</a> 4. Kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid. <a href="http://www.riigiteataja.ee">http://www.riigiteataja.ee</a> 5. Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 6. Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. 7. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane toidukaupade õpik. <a href="http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf">http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf</a>

8. Kikas, H., Koger, E. (2004). Toidukaubad. Tallinn: Ilo.
9. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri.
10. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool.
11. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove.
12. Sihtasutus Kutsekoda. <http://www.kutsekoda.ee>
13. Sõõru, E. Kaubanduse olemus ja areng. <http://users.khk.ee/maarja.kask/kaubandus/index.html>
14. Sõõru, E. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses.  
[http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade\\_kaitlemisega\\_seotud\\_tegevused\\_kaupluses/](http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/)
15. Tonndorf, H., G. (2005). Professionaalne varustamine jaekaubanduses. Tallinn: Külim.
16. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim.
17. Tulvi, A. (2013). Logistika õpik kutsekoolidele. Tallinn: Innove.
18. Tulvi, A. Proos, A. Laondus ja logistika.
19. Veterinaar- ja Toiduamet. <http://www.vet.agri.ee>

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
5	Müügitöö korraldamine	17	Külliki Türi, Aive Antson
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime müügitöö korraldamisega kaubandusettevõttes.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
62 t	22 t	358 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel.		
	2 Tagab müügi- ja ühikuhinna kujundamise vastavalt ettevõtte põhimõtetele.		
	3 Mõistab kaupade inventeerimise olulisust ettevõtte töös.		
	4 Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.		

Teema: **Kaubanduslikud arvutused**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 38, iseseisev töö: 2, kokku: 52

**Alateemad:**

1. Mõõtühikud, ümardamine, teisendamine 2. Protsentiarvutused, intressi arvutamine.

**Seotud õpiväljundid:**

- Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel.

*Hindamisülesanded*

--	--



Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Kontrolltöö Kontrolltööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. teostab kaubanduslikke arvutusi ja koostab arveid etteantud andmete baasi

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev harjutuste lahendamine.

**Praktika:**

38 tundi.

**Hindamiskriteeriumid**

1. teostab kaubanduslikke arvutusi ja koostab arveid etteantud andmete baasi

**Õppemeetodid:**

Praktilised tööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta.

Teema: **Majandusarvestuse alused**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, praktika: 36, iseseisev töö: 4, kokku: 52

**Alateemad:**

1. Aruandluse vormid, aruandluse valem, dokumentatsioon. 2. Arve koostamine 3. Majandusarvestuse liigid. Raamatupidamiskohustus.

**Seotud õpiväljundid:**

- Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Kontrolltöö Kontrolltööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. selgitab aruandluse ja arvestuse liike oma praktikaettevõtte baasil

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev harjutuste lahendamine.

<b>Praktika:</b> 36 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. selgitab aruandluse ja arvestuse liike oma praktikaettevõtte baasil
<b>Õppemeetodid:</b> Praktilised tööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta.	

Teema: **Kaubandusettevõtte majandustegevuse analüüs.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 12, praktika: 62, iseseisev töö: 4, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> 1. Müügitulemuste analüüs 2. Kaubandusettevõtte majandustegevuse näitajad 3. Kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajad ja nende arvutamine 4. Finantsanalüüsi põhimõtted.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Kontrolltöö Kontrolltööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 3. analüüsib kaubandusettevõtte majanduslikku efektiivsust ja müügitulemusi järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev harjutuste lahendamine.	
<b>Praktika:</b> 62 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	3. analüüsib kaubandusettevõtte majanduslikku efektiivsust ja müügitulemusi järgides ettevõtte eesmärke ja protsesse.
<b>Õppemeetodid:</b> Praktilised tööd ümardamise, teisendamise, protsentarvutuste, arvete koostamise, kaubandusettevõtte majandusliku efektiivsuse näitajate arvestamise kohta.	

Teema: **Turunduse alused.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 12, praktika: 62, iseseisev töö: 4, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> 1. Turunduse olemus ja roll 2. Turunduskeskkond 3. Toode ja kaubamärk 4. Tarbijakäitumine 5. Turu- uuringud 6. Segmenteerimine ja positsioneerimine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktiline töö – müügi organiseerimine turunduseesmärkidest lähtuvalt juhtumipõhiselt.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1, organiseerib müüki järgides ettevõtte turunduseesmärke.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev turundusalase kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 62 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1, organiseerib müüki järgides ettevõtte turunduseesmärke.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, rühmatöö.	

Teema: **Kaubandusturundus.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 12, praktika: 62, iseseisev töö: 4, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> 1. Kaubandusturunduse olemus 2. Kaubandusturunduse meetmetk 3. Konkurents kaubanduses 4. Müügitoetuspoliitika 5. Müügiedendus ja müügikampaaniad.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiedendust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Praktiline töö Praktiline töö kaubandusettevõtete konkurentsivõime hindamiseks Rühmatöö-müügikampaania planeerimine ja korraldamine juhtumipõhiselt.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. teeb ettepanekuid müügiedendusteks arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 3. korraldab meeskonnatööna müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev turundusalase kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 62 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. teeb ettepanekuid müügiedendusteks arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 3. korraldab meeskonnatööna müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, rühmatöö.	

Teema: **Hinnad**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 44, iseseisev töö: 2, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> 1. Müügihind 2. Ühikuhind 3. Hindade kujundamise põhimõtted.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagab müügi- ja ühikuhinna kujundamise vastavalt ettevõtte põhimõtetele.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktiline töö hindade kujundamise kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. kujunda müügi- ja vastavalt ettevõtte eesmärkidele 2. selgitab ühiku- ja müügihinnaga seonduvaid seadusesätteid.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev hinna kujundamisega seotud õigusaktidega tutvumine.
--

<b>Praktika:</b> 44 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. kujunda müügi- ja vastavalt ettevõtte eesmärkidele 2. selgitab ühiku- ja müügihinnaga seonduvaid seadusesätteid.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutus, praktiline töö	

Teema: **Inventuur**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 2, praktika: 48, iseseisev töö: 2, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> 1. Inventuuri eesmärgid ja läbiviimise põhimõtted 2. Tehnilised vahendid 3. Inventuuri korraldamine ja aruandlus.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Mõistab kaupade inventeerimise olulisust ettevõtte töös.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Ettekanne/esitlus Kirjalik töö inventuuri põhimõtete kohta.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev inventuurialase kirjanduse lugemine.	
<b>Praktika:</b> 48 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusala piires.
<b>Õppemeetodid:</b> Praktiline töö	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel.
--	--

Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bachmann, T. (2009). Reklamipsühholoogia. Tallinn: Ilo.</li> <li>2. Jaansoo, A. (2012). Turunduse alused I. K <a href="http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Turundus%20I.pdf">http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Turundus%20I.pdf</a></li> <li>3. Kuusik, A. (2010). Teadlik turundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.</li> <li>4. Koppel, M. Positsioneerimine. <a href="http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/positsioneerimine/">http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/positsioneerimine/</a></li> <li>5. Peterson, M. (2000). Finantsanalüüs: finantsjuhtimine, kapitaliturud ja intressimäärad, finantsaruanded, finantsuhtarvud. Tallinn: Külim.</li> <li>6. Pöder, L. Kaubavarude juhtimine. <a href="http://kaubavarudejuhtimine.edicypages.com/et">http://kaubavarudejuhtimine.edicypages.com/et</a></li> <li>7. Pöder, L. Kaupluse majandusliku efektiivsuse näitajad. <a href="http://www.pkpk.ee/oo/efektiivsus/">http://www.pkpk.ee/oo/efektiivsus/</a></li> <li>8. Sepp, J. (1995). Kaubandusturundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.</li> <li>9. Tsajrov, R. (2007). Varude arvestus. <a href="http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/R.%20Tsarjovi%20raamatupidamise%20%F5piobjektid%20/varude%20arvestus/index.html">http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/R.%20Tsarjovi%20raamatupidamise%20%F5piobjektid%20/varude%20arvestus/index.html</a></li> <li>10. Varade ja varude inventuuri läbiviimine. (s.a). <a href="http://www.siseaudiitor.ee/varade-ja-varude-inventuuri-labiviimine/">http://www.siseaudiitor.ee/varade-ja-varude-inventuuri-labiviimine/</a></li> <li>11. Vihalem, A. (2008). Turunduse alused. Tallinn: Külim.</li> </ol>

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
6	Juhtimine ja juhendamine	14	Svetlana Kalju, Meeli Kaldma, Roman Fokin
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personali juhendamise, eestvedamise ja igapäevatöö korraldamisega kaubandusettevõttes.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
82 t	26 t	256 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 Juhib ja organiseerib enda ja müügipersonali tööd järgides kehtivaid õigusakte ja organisatsiooni põhiväärtuseid.		
	2 Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale.		
	3 Tagasisidestab juhendatavaid innustavalt ja motiveerivalt.		
	4 Juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt.		
	5 Juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt.		

Teema: **Organisatsioonikäitumine.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 12, praktika: 36, iseseisev töö: 4, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> 1. Organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted 2. Organisatsiooni eesmärgid ja põhiväärtused 3. Organisatsioonikultuur ja -struktuur 4. Inimene, grupp organisatsioon. 5. Motivatsiooni - ja töörahulolu teooriad.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>

- Juhib ja organiseerib enda ja müügipersonali tööd järgides kehtivaid õigusakte ja organisatsiooni põhiväärtuseid.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd: organisatsioonis tekkinud probleemi analüüsimine meeskonnatööna tuginedes peamistele juhtimisfunktsioonidele ning lahendusviiside välja pakkumine; meeskonnaliikmete erinevad rollid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt enda ja müügipersonali töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele

**Iseseisvad tööd:**

Iseseisev juhtimisalase kirjandusega tutvumine.

**Praktika:**

36 tundi.

**Hindamiskriteeriumid**

1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt enda ja müügipersonali töö korraldamisemõju organisatsioonikäitumisele

**Õppemeetodid:**

Loeng, arutelu, rühmatöö.

Teema: **Juhtimise alused.**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 20, praktika: 52, iseseisev töö: 6, kokku: 78

**Alateemad:**

1. Juhtimise areng (juhtimisteooriad)
2. Juhi funktsioonid ja rollid
3. Juhtimisfunktsioonid (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll)
4. Meeskonnaliikmete rollid
5. Muudatuste juhtimine
6. Riskijuhtimine.

**Seotud õpiväljundid:**

- Juhib ja organiseerib enda ja müügipersonali tööd järgides kehtivaid õigusakte ja organisatsiooni põhiväärtuseid.

*Hindamisülesanded*



Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd: organisatsioonis tekkinud probleemi analüüsimine meeskonnatööna tuginedes peamistele juhtimisfunktsioonidele ning lahendusviiside välja pakkumine; meeskonnaliikmete erinevad rollid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 2. kirjeldab juhi funktsioone ja meeskonnaliikmete rolle juhtumi põhisel.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev juhtimisalase kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 52 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	2. kirjeldab juhi funktsioone ja meeskonnaliikmete rolle juhtumi põhisel.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutelu, rühmatöö.	

#### Teema: Ärieetika

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Eetika mõiste 2. Ärieetilised põhimõtted kaubandusettevõttes.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Juhib ja organiseerib enda ja müügipersonali tööd järgides kehtivaid õigusakte ja organisatsiooni põhiväärtuseid.</li> </ul>

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd: organisatsioonis tekkinud probleemi analüüsimine meeskonnatööna tuginedes peamistele juhtimisfunktsioonidele ning lahendusviiside välja pakkumine; meeskonnaliikmete erinevad rollid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 3. seostab käitumist organisatsioonis ja juhi rolli ärieetiliste põhimõtetega.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev juhtimisalase kirjandusega tutvumine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	3. seostab käitumist organisatsioonis ja juhi rolli ärieetiliste põhimõtetega.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutelu, rühmatöö.	

Teema: **Personalijuhtimine.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 18, praktika: 80, iseseisev töö: 6, kokku: 104
<b>Alateemad:</b> 1. Personalijuhtimise olemus ja valdkonnad 2. Ametikohtade hindamine ja analüüs 3. Personali planeerimine, värbamine ja valik 4. Personali hindamine, arendamine ja hoidmine 5. Personali juhendamine ja mentorlus 6. Personalidokumentide haldamine 7. Tööõigus (töölepingud, ametijuhendid).
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale.

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd: ametikohtade hindamine, personali värbamine, personalidokumentide haldamine, personali planeerimine personalihaldustarkvara baasil.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab personali värbamise põhimõtteid 2. juhendab töötajaid toetudes ettevõttes kehtestatud korrale 3. koostab töögraafiku etteantud andmete alusel, järgides õigusakte 4. selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõtte vajadustest.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev juhtimisealase kirjanduse lugemine.
<b>Praktika:</b> 80 tundi.

<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. selgitab personali värbamise põhimõtteid</li> <li>2. juhendab töötajaid toetudes ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>3. koostab töögraafiku etteantud andmete alusel, järgides õigusakte</li> <li>4. selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõtte vajadustest.</li> </ol>
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutelu, rühmatöö.	

Teema: **Personalihaldustarkvara.**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personalihaldustarkvarade liigid</li> <li>2. Personalihaldustarkvara kasutamine personalijuhtimises.</li> </ol>
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktilised tööd: ametikohtade hindamine, personali värbamine, personalidokumentide haldamine, personali planeerimine personalihaldustarkvara baasil.	Mitteeristav hindamine Lävend: 5. rakendab personalihaldustarkvara vastavalt ettevõtte vajadustele.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev juhtimisealase kirjanduse lugemine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	5. rakendab personalihaldustarkvara vastavalt ettevõtte vajadustele.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutelu, rühmatöö.	

Teema: **Tagasiside**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> 1. Tagasiside eesmärk ja viisid 2. Innustamine ja tunnustamine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Tagasisidestab juhendatavaid innustavalt ja motiveerivalt.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Praktiline ülesanne tagasiside andmise ning tunnustamise kohta	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. selgitab tagasiside olulisust lähtudes ettevõtte töökultuurist 2. innustab ja tunnustab juhendatavaid igapäevase töö käigus.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Iseseisev juhtimisealase kirjanduse lugemine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. selgitab tagasiside olulisust lähtudes ettevõtte töökultuurist 2. innustab ja tunnustab juhendatavaid igapäevase töö käigus.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, arutlus, meeskonnatöö	

Teema: **Kutsealane vene keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> Juhendamisealane vene keelne sõnavara ja väljendid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Juhendab töötajaid vene keeles arusaadavalt.</li></ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Juhendamiselalased suhtlemissituatsioonid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. juhendab töötajaid vene keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Uue sõnavara õppimine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. juhendab töötajaid vene keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga.
<b>Õppemeetodid:</b> Töölehed, situatsioonid.	

Teema: **Kutsealane inglise keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktika: 18, iseseisev töö: 2, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> Juhendamiselalane inglise keelne sõnavara ja väljendid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Juhendab töötajaid inglise keeles arusaadavalt.</li> </ul>

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Praktiline töö Juhendamiselalased suhtlemissituatsioonid.	Mitteeristav hindamine Lävend: 1. juhendab töötajaid inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Uue sõnavara õppimine.	
<b>Praktika:</b> 18 tundi	

<b>Hindamiskriteeriumid</b>	1. juhendab töötajaid inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga.
<b>Õppemeetodid:</b> Töölehed, situatsioonid.	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alas, R. (2002). Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Tallinn: Külim.</li> <li>2. Alas, R. (2005). Personalijuhtimise käsiraamat. Tallinn. Külim.</li> <li>3. Alas, R. (2008). Juhtimise alused. (5. trükk). Tallinn: Külim.</li> <li>4. Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.</li> <li>5. Drucker, P. (2003). Juhtimise väljakutsed 21. sajandiks. Tallinn: Pegasus.</li> <li>6. Meeskonna juhtimine. (2010). Harvard Business Taskumentor Tallinn: Äripäev.</li> <li>7. Mikiver, K. (2010). Tuttav tundmatu personalijuhtimine. Tallinn: AS Äripäev.</li> <li>8. Morgan G. (2008). Organisatsiooni metafoorid. Tallinn: Eesti Päevaleht.</li> <li>9. Mägi, J. (s.a) Organisatsioon ja juhtimine. <a href="http://web.ametikool.ee/jane/okj/?Avaleht">http://web.ametikool.ee/jane/okj/?Avaleht</a></li> <li>10. Personalijuhtimise Käsiraamat. (2012). Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing.</li> <li>11. Siimon, A., Türk, K. (2003). Juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.</li> <li>12. Tõnismäe, E., Gern, H. (2006). Mentorlus – jagatud areng. Tallinn: Kirjastus Äripäev.</li> <li>13. Türk, K. (2005). Inimressursi juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.</li> <li>14. Virovere, A, Alas, R., Liigand, J. (2008) Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Külim.</li> </ol>

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
7	Kutsealane soome keel	3	Ilona Säälük
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles tasemel A2.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
26 t	4 t	48 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
<p>suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid</p> <p>Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 4  praktika: 13  iseseisev töö: 1  kokku: 18</p>	<p>1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara</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>	<p>Loeng, harjutused, paaritöö, rollimäng.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b>  Praktilised tööd alateemade kohta.  Kirjalik sõnavaratöö.  CV koostamine soome keeles.  Suuline enesetutvustus.</p>		<p><b>Hindamismeetod:</b>  Iseseisev töö  Praktiline töö  Ülesanne/harjutus  Ettekanne/esitus</p>		
<b>Lävend</b>				
<p>1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara</p> <p>2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles</p> <p>3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid.</p>				
<b>Iseseisvad tööd</b>				

Iseseisev sõnavara õppimine.

**Praktika**

13 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktika: 12 iseseisev töö: 1 kokku: 23	1. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Ülevaade Soome üldisest teeninduskultuurist. 2. Viisakusväljendite kasutamine teenindussituatsioonides. 3. Toidu- ja tööstuskaupade nimetused soome keeles kaubagruppide kaupa.	Loeng, harjutused, paaristöö, rollimäng, juhtumi lahendamine.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Teenindusdialog etteantud teemal.			<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
1. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev sõnavara õppimine.				
<b>Praktika</b>				
Praktika 12 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus, lähtudes kliendi soovidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 14 iseseisev töö: 1 kokku: 23	1. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles 2. Teenindusprotsessist lähtuvate küsimuste ja vastuste moodustamine.	Loeng, harjutused, paaristöö, rollimäng.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b>			<b>Hindamismeetod:</b>	



Teenindusdialog etteantud teemal.	Suuline esitus
<b>Lävend</b>	
1. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Iseseisev sõnavara õppimine.	
<b>Praktika</b>	
Praktika 14 tundi	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti, kasutades korrektset ja teemakohast sõnavara Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 9 iseseisev töö: 1 kokku: 14	1. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles 2. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Arveldamisega seotud sõnavara. 2. Arvete koostamine. 3. Tellimuse kinnitamine.	Loeng, harjutused, paaristöö, rollimäng.	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Teenindusdialog etteantud teemal.	<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus
<b>Lävend</b>	
1. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. 2. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Iseseisev sõnavara õppimine.	
<b>Praktika</b>	
Praktika 9 tundi	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Moodulülesandeks on arvestustöö, mis võimaldab õpilasel kogu kursuse jooksul õpitud praktiliselt rakendada.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	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**

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
8	Arvutiõpetus	3	Ants Viljus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime rakendustarkvara, failihalduse, tekstitöötuse, tabelarvutuste ja esitlustarkvaraga ning kasutab internetti lähtudes oma vajadustest.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
18 t	6 t	54 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
tunneb rakendustarkvara erinevusi lähtudes kasutada olevast ressursist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi 2. valib ülesandele vastava rakendustarkvara 3. teostab failihaldust 4. kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskituseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid.	1. Rakendustarkvara 2. Pilveteenused ja nende kasutusvõimalused. Failide haldus pilveteenustes. 3. Failihaldus 3.1 Failid ja kaustad 3.2 Failiformaadid 3.3 Failide salvestamine erinevates formaatides 3.4 Failide kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine 3.5 Failide hoidmine pilverakendustes.	Loeng, artulus, praktilised tööd.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktilised tööd failihalduste kohta.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
1. kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi 2. valib ülesandele vastava rakendustarkvara 3. teostab failihaldust 4. kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskituseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid.				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Iseseisev ülesannete lahendamine.
<b>Praktika</b>
18 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab tekstitöötlus- ja tabelarvutusprogramme lähtudes töö eesmärgist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. salvestab arvutisse vastavalt ülesandele programmis Word koostatud ja kooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi vormistatud teksti 2. sisestab Exceli tabelisse valemid summa ja vahe arvutamiseks lähtudes püstitatud ülesandest 3. loob tulp-, sektor- ja joondiagrammid kasutades legende.	Tekstitöötlus 1. Tiitelleht. Päis ja jalus, lehekülje numbrid 2. Laadid. Sisukorra loomine.  Vormindamine 1. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine 2. Tabelite loomine ja kujundamine.  Tabelarvutus 1. Vormingud. Arvutamine ja funktsioonide kasutamine 2. Tulp-,sektor- ja joondiagrammide loomine.	Loeng, artulus, praktilised tööd.	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Praktilised tööd tekstitöötluse ja tabelarvutuse kohta.

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

1. salvestab arvutisse vastavalt ülesandele programmis Word koostatud ja kooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi vormistatud teksti
2. sisestab Exceli tabelisse valemid summa ja vahe arvutamiseks lähtudes püstitatud ülesandest
3. loob tulp-,sektor- ja joondiagrammid kasutades legende.

**Iseseisvad tööd**

Iseseisev ülesannete lahendamine.

**Praktika**

18 tundi

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab esitlustarkvara ja internetti	1. hindab kriitiliselt vastavalt ülesandele	Esitlustarkvara	Loeng, artulus, praktilised	Mitteeristav

lähtudes esitluse loomise reeglitest ja otsingu parameetritest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	leitud infot ühelt Eesti ja ühelt välismaiselt internetilehelt, kasutades vähemalt kahte erinevat otsingumootorit 2. loetleb tasuta veebipõhiseid slaidide esitlemise võimalusi ja ühte neist kasutada lähtudes õppetöölalasest vajadusest.	1. Esitluse loomise põhireeglid, salvestamine erinevates formaatides. 2. Slaidide lisamine, opeerimine, peitmine, kustutamine. 3. Üleminekud ja animatsioonid. Disan. Juhtslaid ja selle kujundamine 4. Veebipõhised esitluse loomise võimalused.  Internet 1. Otsingumootorid, otsingu parameetrid. 2. Portaal. 3. Infovahetus (kirjavahetus, otsesuhtlus internetis)	tööd.	
--	--	--	-------	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Praktilised tööd esitlustarkvaram interneti otsingumootorite ja infovahetuse kohta.	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
---	--

**Lävend**

1. hindab kriitiliselt vastavalt ülesandele leitud infot ühelt Eesti ja ühelt välismaiselt internetilehelt, kasutades vähemalt kahte erinevat otsingumootorit  
2. loetleb tasuta veebipõhiseid slaidide esitlemise võimalusi ja ühte neist kasutada lähtudes õppetöölalasest vajadusest.

**Iseseisvad tööd**

Iseseisev ülesannete lahendamine.

**Praktika**

18 tundi

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamise. Moodulülesandeks on õpimapi kaitsmine.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	1. Eljas, H. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Kirjamall. <a href="http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/Kirjamall/">http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/Kirjamall/</a> 2. Merkulova, I. E-kursus Moodle`'s. Arvuti töövahendina. <a href="https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=4267">https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=4267</a> 3. Pais, I. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Word 2013. <a href="http://eope.ehte.ee/best/2013/W/eope.ehte.ee/">http://eope.ehte.ee/best/2013/W/eope.ehte.ee/</a>

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
9	Uurimistöö metoodika	3	Aive Antson
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime empiiriliste uurimuse läbiviimisega kasutades sobivaid uurimismeetodeid.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
32 t	6 t	40 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
sõnastab uurimistöö eesmärgi ja ülesanded lähtuvalt uurimisteemast ja -probleemist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 13 iseseisev töö: 2 kokku: 17	1. töö teema, uurimisprobleem ja eesmärk on sõnastatud selgelt ning sidusalt arvestades kaubandusettevõtte vajadusi.	1. Uurimisprobleemi ja eesmärgi sõnastamine 2. Uurimiülesannete sõnastamine..	Loeng, arutelu, meeskonnatöö, ideekaardid.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Selle väljundi hindamine toimub 3. õpiväljundi juures hinnates uurimistöö kavandit.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
1. töö teema, uurimisprobleem ja eesmärk on sõnastatud selgelt ning sidusalt arvestades kaubandusettevõtte vajadusi.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev kirjanduse lugemine ja teoreetiliste allikate otsimine.				
<b>Praktika</b>				
13 tundi				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab uurimistöö metoodikat lähtuvalt uurimistöö probleemist ja eesmärgist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 13 iseseisev töö: 2 kokku: 23	1. kasutab sobivat andmekogumise- ja analüüsimeetodit lähtudes oma töö eesmärgist.	1. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid 2. Andmekogumise ja -analüüsi meetodid.	Loeng, arutelu, meeskonnatöö, ideekaardid.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Selle väljundi hindamine toimub 3. õpiväljundi juures hinnates uurimistöö kavandit.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
1. kasutab sobivat andmekogumise- ja analüüsimeetodit lähtudes oma töö eesmärgist.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev kirjanduse lugemine ja teoreetiliste allikate otsimine.				
<b>Praktika</b>				
13 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab uurimistöö kava järgides uurimistööle esitatavaid nõudeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktika: 5 kokku: 15	1. koostab uurimistöö kavandi lähtudes olulisematest uurimistöö kriteeriumistest.	1. Uurimistöö kavandi koostamise põhimõtted ja loogilisus 2. Uurimistööle esitatavad nõuded.	Loeng, arutelu, meeskonnatöö, ideekaardid.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Kavandi koostamine.			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
1. koostab uurimistöö kavandi lähtudes olulisematest uurimistöö kriteeriumistest.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev kirjanduse lugemine ja teoreetiliste allikate otsimine.				

<b>Praktika</b>
5 tundi

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
viib läbi uurimuse vastavalt uurimistöö kavale Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 9 iseseisev töö: 2 kokku: 23	1. viib läbi uurimuse lähtudes teoreetilistest allikatest 2. analüüsib uurimise tulemusi arvestades küsitluse vastuseid 3. koostab järeldused ja ettepanekud vastavalt oma uurimuse tulemustele.	Uurimistöö läbi viimise etapid 1. Teooria kirjutamise põhimõtted 2. Uurimusele esitatavad nõuded 3. Sissejuhatus ja kokkuvõtte kirjutamine 4. Küsitluse tulemuste analüüsimine 5. Järelduste ja ettepanekute tegemine 6. Valim ja selle valimise põhimõtted. 7. Kirjalike tööde vormistamine.	Loeng, arutelu, meeskonnatöö, ideekaardid.	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Uurimistöö esitamine ja kaistmine.	<b>Hindamismeetod:</b> Eksam
--	---------------------------------

<b>Lävend</b>
---------------

1. viib läbi uurimuse lähtudes teoreetilistest allikatest 2. analüüsib uurimise tulemusi arvestades küsitluse vastuseid 3. koostab järeldused ja ettepanekud vastavalt oma uurimuse tulemustele.
--

<b>Iseseisvad tööd</b>
------------------------

Uurimistöö läbiviimine.
-------------------------

<b>Praktika</b>
-----------------

9 tundi
---------

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Uurimistöö metoodika mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb uurimistöö kaitsmise tulemusel, kus hinnatakse: <ul style="list-style-type: none"> <li>töö eesmärgi ja ülesannete/uurimisküsimuste vastavust uurimisprobleemile</li> <li>kasutatud metoodika sobivust ja analüüsi oskust järelduste tegemisel</li> <li>sidusust eesmärgi ja tulemuste täitmise vahel</li> <li>töö nõuetekohast vormistust</li> <li>tulemuste esitlust.</li> </ul>
--	--

<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
--------------------------	------------------------

<b>Õppematerjalid</b>	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: Külüm. 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**

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
10	Grupiprotsessid ja meeskonnatöö	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab grupiprotsesse organisatsioonis, kasutab grupis vajadusel meeskonnatööd ja juhib oma meeskonda kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskonnas lähtudes juhtimise tänapäevastest tunnustatud põhimõtetest.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
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 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 põhja	1. Grupid organisatsioonis 2. Gruppide tunnused 3. Grupimadused 4. Grupisesed protsessid 5. Teabe levik grupis 6. Grupimõtlemine 7. Otsustamise tehnikad grupis 8. Gruppide vaheline suhtlemine ja konfliktidega toimetulek.	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.

Ülesanded 2-3 vormistatakse köitva PowerPoint ettekandena ning esitatakse seminaritunnis klassile. Ettekanne lisatakse individuaalsesse õpimappi koos oma märkmete ning kommentaaridega.

**Hindamismeetod:**

Ülesanne/harjutus

**Lävend**

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.

### Iseseisvad tööd

Iseseisev kirjanduse lugemine.

### Praktika

14 tundi

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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid ja komplekteerib meeskondi lähtudes tööülesande sisust</li> <li>2. kirjeldab individuaalselt juhtumipõhiselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi lähtudes ühest rahuloluteooriast</li> <li>3. sõnastab meeskonna üld- ja alaeesmärgid lähtudes SMART-kriteeriumitest</li> <li>4. kirjeldab rolle meeskonnatöös; mõistab konfliktide tekkimise tasandeid ning kasutab meeskonnatöös sobilikke võtteid konfliktide lahendamiseks lähtudes suhtlemiskonflikti psühholoogiast</li> <li>5. analüüsib meeskonnaliidri rolli ja liidrikäitumist ning annab konstruktiivset tagasisidet etteantud ülesande raamides</li> <li>6. koostab ja kannab ette meeskonnatööna Power Point ettekande ühest meeskonnatöö raamatust rakendades protsessis eduka meeskonnatöö põhimõtteid.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtted ja meeskondade komplekteerimine vastavalt tööülesandele (sh kultuuriaspekti arvestamine rahvusvahelises meeskonnas)</li> <li>2. Motivatsiooni mõiste; vajaduste- ja protsessiteooriate (Maslow, Alderfer, McClelland, Vroom, Herzberg jt) põhiseisukohad</li> <li>3. Meeskonna motiveerimise praktilisi võtteid; motivatsiooni allikad ja pidurid</li> <li>4. Meeskonnale ja liikmetele eesmärkide püstitamine (SMART-kriteerium)</li> <li>5. Püstitatud eesmärkide ja soorituse hindamine (sh enesehindamise võtteid)</li> <li>6. Levinumad rollikäsitlused ja rollikirjeldused</li> <li>7. Rollikonfliktid ja nendega toimetulek, suhtlemiskonflikti psühholoogia.</li> <li>8. Meeskonnaliidri roll ja liidrikäitumine.</li> </ol>	<p>Loeng, seminar, grupidöö, meeskonnatöö miniülesanded, töölehed, videomaterjal, PowerPoint ettekanne.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpimapp</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid lähtudes grupile püstitatud tööülesandest ja eesmärkidest (töölehed).</li> <li>2) Kirjeldab individuaalselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi põhjendades rahuloluteooria valikut (töölehed).</li> <li>3) Sõnastab meeskonnatööna oma meeskonna tööülesande üld- ja alaeesmärgid SMART-kriteeriumite järgi (töölehed).</li> <li>4) Kirjeldab juhtumipõhiselt rolle, kaardistab esinenud konflikte ja teeb ettepanekuid konfliktide konstruktiivseks lahendamiseks meeskonnatööna lähtudes konflikti avaldumise tasandist ja suhtlemiskonflikti psühholoogiast.**</li> <li>5) Analüüsib juhtumipõhiselt grupitööna etteantud kava alusel liidri toimetulekut meeskonnatöö juhtimisel ning annab liidri konstruktiivset tagasisidet (tööleht, miniseminar).</li> <li>6) Kavandab meeskonnatöö protsessi, koostab ja kannab ette meeskonnatööna valminud ettekande vastavalt püstitatud lähteülesandele ning analüüsib suuliselt meeskonnatööd oma grupis mooduli lõpuseminaris.**</li> </ol> <p>**Ülesanne 4 ja 6 vormistatakse köitva PowerPoint ettekandena ning esitatakse seminaritunnis klassile. Ettekanne lisatakse individuaalsesse õpimappi koos oma märkmete ning kommentaaridega.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Õpimapp/portfoolio</p>	

<b>Lävend</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kirjeldab individuaalselt meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid ja komplekteerib meeskondi lähtudes tööülesande sisust</li> <li>2. kirjeldab individuaalselt juhtumipõhiselt meeskonnaliikmete motiveerimise võimalusi lähtudes ühest rahuloluteooriast</li> <li>3. sõnastab meeskonna üld- ja alaeesmärgid lähtudes SMART-kriteeriumitest</li> <li>4. kirjeldab rolle meeskonnatöös; mõistab konfliktide tekkimise tasandeid ning kasutab meeskonnatöös sobilikke võtteid konfliktide lahendamiseks lähtudes suhtlemiskonflikti psühholoogiast</li> <li>5. analüüsib meeskonnaliidri rolli ja liidrikäitumist ning annab konstruktiivset tagasisidet etteantud ülesande raamides</li> <li>6. koostab ja kannab ette meeskonnatööna Power Point ettekande ühest meeskonnatöö raamatust rakendades protsessis eduka meeskonnatöö põhimõtteid.</li> </ol>
<b>Iseseisvad tööd</b>
Iseseisev kirjanduse lugemine.
<b>Praktika</b>
14 tundi

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	<p>Hindamise eelduseks on</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontakttundides ja seminarides osalemine (vähemalt 70% kontakttundide ja seminaride kogumahust);</li> <li>• kõikide tehtud individuaalsete tööde (töölehed, analüüsid, kaardistamised, ettekanded jms) ning jagatud käsilehtede koondamine õpimapiks (100%);</li> <li>• ühe meeskonnatööd käsitleva raamatu iseseisev lugemine (100%);</li> <li>• grupi- või meeskonnatööna tehtavates töödes aktiivne osalemine (meeskonna liikmete poolt antava keskmise hinde järgi – lävendiks keskmine hinne 3,7).</li> </ul> <p>Mooduli hinne kujuneb paber kandjal õigeaegselt esitatud õpimapi alusel (õpimapi atraktiivne vormistus 50% lõpphindest; meeskonnatööna tehtavate töödes ja seminarides aktiivne osalemine 50%).</p>
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alas, Reet. Juhtimise alused. Külüm, 2008.</li> <li>2. Arvamusartiklid <a href="http://www.mastery.ee/blogi/artiklid/">http://www.mastery.ee/blogi/artiklid/</a></li> <li>3. Belbin, M. veebilehed <a href="http://www.belbin.com/">http://www.belbin.com/</a> ja <a href="http://belbin.ee/postitused-ja-artiklid/">http://belbin.ee/postitused-ja-artiklid/</a></li> <li>4. Brooks, I. Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon. Tänapäev, 2008</li> <li>5. Brooks, I. Organisatsioonikäitumine: üksikisik, rühm ja organisatsioon. Tänapäev, 2008.</li> <li>6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014</li> <li>7. Covey, S. Printsipiidekeskne juhtimine. Ilo, 2004.</li> <li>8. De Rond, M. Meeskond ja mina. Äripäev, 2013.</li> <li>9. Donnellon, A. Meeskonna juhtimine. Asjatundlikud lahendused igapäevastele probleemidele. Äripäev, 2010.</li> <li>10. IPB Parters veebileht <a href="http://www.ipbpartners.eu/meeskonna-rollid/">http://www.ipbpartners.eu/meeskonna-rollid/</a></li> <li>11. Lehtsaar, T. Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008.</li> <li>12. Lencioni, P. Viis põhjust, miks meeskonnad ei toimi. Pegasus, 2008.</li> <li>13. Lewicki, Roy J. Läbirääkimiste põhitõed. Fontese Kirjastus, 1999</li> <li>14. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. Suhtlemisuskused. Väike Vanker, 2000.</li> <li>15. Meeskonnatöö mängude kogumik. Koostaja Uku Visnapuu, 2010</li> <li>16. Minor, M. Coaching for development. Skills for Managers and Team Leaders.1995.</li> <li>17. Navarro, J., Karlins, M. Kehakeelest.Varrak, 2015.</li> <li>18. Palts, K. Konfliktist ja selle lahendamise viisidest. <a href="http://tnk.tartu.ee/0konfliktist.html">http://tnk.tartu.ee/0konfliktist.html</a></li> <li>19. Pease, A. Kehakeel. Ersen, 2001</li> <li>20. Pöhm, M. Vastus varnast võtta. Ilo, 2003.</li> </ol>

21. Robert B. Maddux. Meeskonna loomine sinu ettevõttes. Kirjastus Elmatar, 1998
22. Rützel, E. et al. Loomismäng. 2001.
23. T-Kit Käsiraamat. Kultuuridevaheline õppimine [www.euroopa.noored.ee/files/T-Kit\\_04\\_Kultuuridevaheline\\_oppimine.pdf](http://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. Gem, 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](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/>

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsioonaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
11	Avalik esinemine	1	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane koostab ja esitab erinevat liiki kõnesid või ettekandeid, kasutab esinemisel sobivat esinemislaadi ning ilmestab või toetab esinemist visuaalsete vahenditega lähtudes avaliku esinemise hea tava põhimõtetest.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
8 t	4 t	14 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
Koostab erinevat liiki kõnesid või ettekandeid lähtudes kõne või ettekande eesmärgist ja sisust. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 7 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. analüüsib erinevat liiki kõnesid/ettekandeid lähtudes kõne struktuurist 2. selgitab mitteverbaalse kommunikatsiooni olulisust lähtudes kõne/ettekande liigist ja kuulajaskonnast.	Avalik esinemine 1. Avaliku esinemine põhialused 2. Kuulajaskonna määratlemine 3. Kõne/ettekande struktuur (sissejuhatus, sisu, kokkuvõte) 4. Kõne liigid 5. Mitteverbaalne kommunikatsioon.	Miniloeng, arutus, töölehed, seminar, grupitöö, videomaterjali analüüs, grupitöö, paaritöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpimapi koostamine, mis sisaldab mõttekaarte, töölehti, võrdlevat kaardistust kuulsate kõnelejade esinemislaadi kohta jm.			<b>Hindamismeetod:</b> Õpimapp/portfoolio	
<b>Lävend</b>				
1. analüüsib erinevat liiki kõnesid/ettekandeid lähtudes kõne struktuurist 2. selgitab mitteverbaalse kommunikatsiooni olulisust lähtudes kõne/ettekande liigist ja kuulajaskonnast.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev kirjandusega tutvumine.				
<b>Praktika</b>				

7 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Esitab erinevat liiki kõnesid või ettekandeid kasutades sobivat esinemislaadi ja visuaalseid vahendeid lähtudes avaliku esinemise hea tava põhimõtetest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 7 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. analüüsib erinevate kõnede/ettekannede esinemislaade lähtudes avaliku esinemise heast tavast 2. kasutab esinemisel sobivaid visuaalseid ja tehnilisi vahendeid arvestades kõne/ettekande sisu.	Kõne/ettekande esitamine 1. Esinemislaadid 2. Visuaalsed ja tehnilised vahendid 3. Kontakti loomine ja enesejuhtimine esinemise situatsioonis 4. Avaliku esinemise hea tava.	Miniloeng, arutus, töölehed, seminar, grupitöö, videomaterjali analüüs, grupitöö, paaritöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Kõne esitamine koos PowerPoint ettekandega.			<b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö	
<b>Lävend</b>				
1. analüüsib erinevate kõnede/ettekannede esinemislaade lähtudes avaliku esinemise heast tavast 2. kasutab esinemisel sobivaid visuaalseid ja tehnilisi vahendeid arvestades kõne/ettekande sisu.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev kirjandusega tutvumine.				
<b>Praktika</b>				
7 tundi				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduliülesanne koosneb avaliku esinemise ettevalmistamisest ja esitlemisest. Avalik esinemine toimub mooduli teemade lõppedes.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

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

<b>Sihtrühm</b>	Müügikorraldaja eriala töökohapõhised õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
12	Läbirääkimise oskused	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab läbirääkimiste olemust ja eetilisi aspekte, oskab ametialaseid läbirääkimisi planeerida ja läbi viia kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökokkonnas lähtudes läbirääkimiste tunnustatud põhialustest.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
20 t	12 t	46 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
<p>• Eesmärgistab ametialase läbirääkimise ja planeerib läbirääkimise etapid tuginedes tunnustatud läbirääkimiste põhialustele.</p> <p>Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 10  praktika: 23  iseseisev töö: 6  kokku: 39</p>	<p>1. eesmärgistab valitud situatsioonikirjeldusele läbirääkimise soovitava tulemuse tuginedes SMART-kriteeriumitele</p> <p>2. määratleb läbirääkimiseks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab selle põhjal läbirääkimistel kasutatavad strateegiad ja taktikad tuginedes õppekirjanduses kirjeldatud strateegiatele ja taktikatele arvestades eetilisi aspekte</p> <p>3. planeerib läbirääkimise etapid tuginedes läbirääkimise etappide kirjeldustele.</p>	<p>1. Läbirääkimiste ajalugu, olemus ja eetika.</p> <p>2. Läbirääkimiste liigid ja kontekst.</p> <p>3. Müügiialaste läbirääkimiste pidamise strateegiad ja taktikad.</p> <p>4. Läbirääkimiste ettevalmistamine ja eesmärgistamine.</p> <p>5. Läbirääkimispiiride määratlemine.</p> <p>6. Läbirääkimiste etapid.</p> <p>7. Seminar: Läbirääkimiste planeerimine ja ettevalmistamine (2 ak/h); paaristööde analüüs ja tagasiside.</p>	<p>Miniloeng, seminar, arutelu, meeskonnatöö miniülesanded, töölehed, videomaterjal, PowerPoint ettekanne, visualiseeritud graafilise ettekanne.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b>  Õpimapp  1) Eesmärgistab paaristööna läbirääkimiste soovitava tulemuse etteantud SMART-kriteeriumite töölehele.  2) Määratleb paaristööna läbirääkimisteks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab kasutatavad strateegiad ja taktikad struktureeritud töölehele. Toob arutelu välja võimalikud eetilised aspektid.  3) Planeerib paaristööna läbirääkimise etapid struktureeritud töölehele.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b>  Rühmatöö  Iseseisev töö  Ülesanne/harjutus</p>	

**Lävend**



1. eesmärgistab valitud situatsioonikirjeldusele läbirääkimise soovitava tulemuse tuginedes SMART-kriteeriumitele
2. määratleb läbirääkimiseks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab selle põhjal läbirääkimistel kasutatavad strateegiad ja taktikad tuginedes õppekirjanduses kirjeldatud strateegiatele ja taktikatele arvestades eetilisi aspekte
3. planeerib läbirääkimise etapid tuginedes läbirääkimise etappide kirjeldustele.

#### Iseseisvad tööd

Loeb läbi ühe vabalt valitud läbirääkimisi puudutava raamatu ja kasutab saadud teadmisi praktiliste tööde tundides.

#### Praktika

23 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>• Osaleb läbirääkimistel ühe osapoolena jälgides kavandatud retoorikat ja läbirääkimise etappe ning ohjab läbirääkimistel tekkinud konflikti tuginedes koostöö- ja lahenduskesksetele võtetele.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktika: 23 iseseisev töö: 6 kokku: 39</p>	<p>1. osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena simuleeritud läbirääkimiste protsessis tuginedes ettevalmistatud plaanile</p> <p>2. osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena läbirääkimiste protsessis esile kerkinud konfliktisituatsiooni lahendamises kasutades õpitud lahenduskeskseid võtteid.</p>	<p>1. Müügisuhtlemise alused ja retoorika läbirääkimiste ajal.</p> <p>2. Konflikti ohjamine läbirääkimiste ajal</p> <p>3. Võimu roll läbirääkimiste ajal</p> <p>4. Kultuurierinevused läbirääkimiste kontekstis</p> <p>5. Seminarid praktiliste tööde tegemiseks ja tagasisidestamiseks</p> <p>6. Konflikti ohjamise praktiline töö, rollimäng (simulatsioon)</p> <p>7. Miniläbirääkimiste praktiline töö, rollimäng (simulatsioon).</p>	<p>Miniloeng, seminar, arutelu, meeskonnatöö miniülesanded, töölehed, videomaterjal, PowerPoint ettekanne, visualiseeritud graafiline ettekanne.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpimapp 1) Eneseanalüüs etteantud töölehel ja grupi tagasiside läbirääkimiste simulatsiooni kohta ning edasise arenguplaani koostamine. Eneseanalüüs etteantud töölehel ja grupi tagasiside konfliktisituatsiooni lahendamise kohta ning edasise arenguplaani koostamine.</p>		<p><b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö Ülesanne/harjutus</p>		
<p><b>Lävend</b></p> <p>1. osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena simuleeritud läbirääkimiste protsessis tuginedes ettevalmistatud plaanile.</p> <p>2. osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena läbirääkimiste protsessis esile kerkinud konfliktisituatsiooni lahendamises kasutades õpitud lahenduskeskseid võtteid.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p> <p>Loeb läbi ühe vabalt valitud läbirääkimisi puudutava raamatu ja kasutab saadud teadmisi praktiliste tööde tundides.</p>				
<p><b>Praktika</b></p> <p>23 tundi</p>				

#### Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine

Mooduli hinne kujuneb paber kandjal õigeaegselt esitatud ja korrektselt komplekteeritud õpimapi alusel (50%) ja aktiivne osalemine simulatsioonides (50%).

Hinne on arvestatud, kui õpimapp on tähtajaliselt esitatud ja sisaldab kõiki tehtud töid ning on aktiivselt osaletud kõikides simulatsioonides.

**Mooduli hindamine**

mitteeristav hindamine

**Õppematerjalid**

1. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teoria ja praktika. Pegasus 2005/2014
2. Lehtsaar, T. Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008.
3. Lewicki, Roy J. Lääbirääkimiste põhitõed. Fontese Kirjastus, 1999
4. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. Suhtlemisoskused. Väike Vanker, 2000.
5. Navarro, J., Karlins, M. Kehakeelest. Varrak, 2015.
6. Palts, K. Konfliktist ja selle lahendamise viisidest. <http://tnk.tartu.ee/0konfliktist.html>
7. Pease, A. Kehakeel. Ersen, 2001
8. Pöhm, M. Vastus varnast võtta. Ilo, 2003.
9. Turner, David. Liberating Leadership. Manager's guide to the new Leadership. 1998.
10. Tõnismäe, E. Gern, H. Mentorlus – jagatud areng. Äripäev, 2006.
11. Tamm, T. Must vöö müügis. Sell It. 2015.
12. Tamm, T. Artiklid internetis <http://sellit.ee/blogi>
13. Parvinen, P. Müügipsühholoogia. Äripäev. 2015.
14. Lainsalu, E. Hinna kaitsmise saladused. Müügitreeningutekeskus. 2016.
15. Lainsalu, E. Kuidas jõuda müügis tippu? Müügitreeningutekeskus. 2015.
16. Ziglar, Z. Müügisaladused. Elmatar. 2001.
17. Videod aruteludeks: <https://www.youtube.com/user/BrianTracySpeaker> ; <https://www.youtube.com/watch?v=oXvZV3rHYCo> ;
18. Lainsalu, L. Artiklid internetis <http://www.myygiproff.ee/>

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

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
13	Enesejuhtimine	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	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.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
24 t	6 t	22 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 18	1. kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid 2. koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi 3. kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit	1) Enesejuhtimise alused a) Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. b) Praeguse olukorra ja soovolukorra kaardistamise meetodid. c) Eneseanalüüs: SWOT kaart ning riskide ja võimaluste analüüs. d) SMART printsiipidest lähtuvate eesmärkide püstitamine isiklikus elus (s.h isiklikud finantseesmärgid), enesearenduses ja karjääris. e) Otsustamine (mida?, kuidas?, miks?) ja vastutuse võtmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loeng</li> <li>• rühmatöö</li> <li>• praktiline iseseisev töö</li> <li>• videode arutelu</li> <li>• töölehed, küsimustikud, testid jms</li> </ul>	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktiline töö: • kaardistab oma elu hetkeseisu (s.h koostab enesele SWOT analüüsi) • kasutab soovitud tulevikuvaate kaardistamiseks 30 sekundi meetodit			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
1. kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid 2. koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi 3. kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 16</p>	<p>4. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi</p> <p>5. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele</p> <p>6. määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit</p> <p>7. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit</p>	<p>2) Ajajuhtimine</p> <p>a) Ajajuhtimise olemus ja strateegiad.</p> <p>b) Päeva tegevuste kaardistamise meetodid.</p> <p>c) Ajaraiskajate kaardistamise meetodid ja analüüs.</p> <p>d) Prioriteetide seadmise meetodid (Tracy meetod; Kepneri meetod, Pareto meetod).</p> <p>e) Päevaplaani koostamise põhimõtted ja töökorraldus selle alusel (Covey meetod, Reinsalu soovitusel, Burchard tehnika).</p> <p>f) Ajajuhtimise üldised tehnikad (4 tasandit) ja tehnilised vahendid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loeng</li> <li>• rühmatöö</li> <li>• praktiline iseseisev töö</li> <li>• videode arutelu</li> <li>• töölehed, küsimustikud, testid jms</li> </ul>	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Praktiline töö:

- kaardistab ja analüüsib oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid
- määratleb prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks ja koostab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

4. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi
5. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele
6. määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit
7. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 18</p>	<p>8. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele</p> <p>9. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest</p> <p>10. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest</p>	<p>3) Enesearengu juhtimine</p> <p>a) Adekvaatse minapildi kujundamine (s.h uskumused, väärtused ja hoiakud).</p> <p>b) Isiklikud motivaatorid, sisemine ja välimine motivatsioon. Kuidas ennast motiveerida? Unistuste plakat.</p> <p>c) Elukestva õppimise ja ümberõppe põhimõtted ning võimalused.</p> <p>d) Enesearenguplaani koostamise põhimõtted. Ajatelg ja visualiseerimine.</p> <p>e) Veenev eneseväljendus (verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; avalik esinemine)</p> <p>f) Inimsuhted (isiklik suhtevõrgustik, konfliktid, probleemid ja ebaõnnestumised). Kuidas nendega toime tulla?</p> <p>g) Tööstress. Stressijuhtimise lihtsaid võtteid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loeng</li> <li>• rühmatöö</li> <li>• praktiline iseseisev töö</li> <li>• videode arutelu</li> <li>• loovtöö</li> <li>• töölehed, küsimustikud, testid jms</li> </ul>	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Praktiline töö:

- koostab realistliku enesearenguplaani ning hindab seda lähtudes SMART printsiipidest
- tutvustab ühe enesejuhtimise või ajajuhtimise raamatut
- koostab unistuste plakati

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

8. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele

9. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest
10. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest

<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid</li> <li>2. koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi</li> <li>3. kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit</li> <li>4. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi</li> <li>5. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele</li> <li>6. määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit</li> <li>7. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit</li> <li>8. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele</li> <li>9. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest</li> <li>10. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest</li> <li>11. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile</li> </ol>
<b>Iseseisev töö</b>	<p>Atraktiivse õpimapi koostamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. koostab põhjaliku eneseanalüüsi lähtudes SWOT printsiipidest</li> <li>2. kavandab tegevusplaani enesetõhususe tõstmiseks, analüüsimiseks ja elluviimiseks lähtudes kontakttundides koostatud iseseisvatest töödest</li> <li>3. püstitab eesmärgid ja koostab enesearenguplaani 1-3 aastaks lähtudes SMART printsiipidest</li> <li>4. koostab referaadi ühest enesejuhtimise- või ajajuhtimisealasest raamatust lähtudes Teko õpilastööde vormistamise juhendist</li> <li>5. koondab täidetud testid, kaardistamised, küsimustikud, plakatid, analüüsid ja töölehed mapi lissasse</li> </ol>
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	<p>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).</p>
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajajuhtimise veeb <a href="http://www.ajajuhtimine.ee/">http://www.ajajuhtimine.ee/</a></li> <li>2. Borg, J. Mõtte jõud. Tänapäev, 2012.</li> <li>3. Burchard, B. Veeb. High Performance Academy veeb <a href="http://www.highperformanceacademy.com/">http://www.highperformanceacademy.com/</a></li> <li>4. Burchard, B. Veeb. <a href="http://brendonburchard.com/">http://brendonburchard.com/</a></li> <li>5. Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjustada inimesi. Ilo, 2010.</li> <li>6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014</li> <li>7. Covey, S. Merrill, A.R; Merrill, R.R. Esmatähtis esikohale. Ilo, 2000</li> <li>8. Covey, S. Printsiipidekeskne juhtimine. Ilo, 2004.</li> <li>9. Covey, S. Väga efektiivse inimese 7 harjumust. Ilo, 1999</li> <li>10. Enesejuhtimise e-õpe <a href="https://www.nooruse.ee/e-ope/opiobjektid/Karjaariplaneerimine_kursus/enesejuhtimine.html">https://www.nooruse.ee/e-ope/opiobjektid/Karjaariplaneerimine_kursus/enesejuhtimine.html</a></li> <li>11. Enesejuhtimise veeb <a href="http://enesejuhtimine.ee/">http://enesejuhtimine.ee/</a></li> <li>12. Kiyosaki, R. Rikas isa, vaene isa. Sinisukk, 2011</li> <li>13. Kiyosaki, R. Veeb. <a href="http://www.richdad.com/">http://www.richdad.com/</a></li> <li>14. Koch, R. 80:20 printsiip. Kuidas saavutada vähemaga rohkem. Tea, 2000.</li> </ol>

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

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

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
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"> <li>• Praktiline töö</li> <li>• Meeskonnatöö</li> <li>• Iseseisev töö</li> </ul>	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktilised tööd: • E-portfoolio osiste vormindamine vastavalt nõuetele • E-portfoolio vormistamine sh tabelite ja jooniste vormindamine vastavalt kirjalike tööde juhendile			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
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"> <li>• Loeng</li> <li>• Eneseanalüüs</li> <li>• Arutelu</li> </ul>	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> • Praktiline töö – e-portfooliote hindamine ja analüüs, lähtudes e-portfooliote esitatavatest nõuetest ja olulisusest kutsealase arengu tõendamisel			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
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"> <li>• Loeng</li> <li>• Eneseanalüüs</li> <li>• Arutelu</li> </ul>	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> • Praktiline töö – meeskonnatööna e-portfoolio koostamine, analüüs ja esitlemine			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
4. analüüsib meeskonnatööna e-portfoolio sisu, hinnates tarkvaralist lahendust, kasutatud materjalide olulisust ja süsteemsust 5. esitleb meeskonnatööna koostatud e-portfooliot, järgides esitluse head tava				

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

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

<b>Iseseisev töö</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Erialase kirjanduse ja e-õpiobjektide läbitöötamine</li><li>2. Erialaga seotud andmete üles otsimine ja tulemuste töötlemine</li><li>3. Erinevate e-portfoliootega tutvumine.</li><li>4. E-portfolioo koostamiseks vajalike materjalide kogumine ja süstematiseerimine.</li><li>5. E-portfolioo vormistamine infotehnoloogilisi vahendeid kasutades.</li></ol>
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eeldusteks on iseseisvate ja praktiliste tööde sooritamine. Moodulülesandeks on rühmatööna e-portfolioo koostamine, mis koosneb praktilistest töödest. Arvestuse saamiseks tuleb e-portfolioo esitleda ja kaitsta.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitmeeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Arvuti baasteadmiste õppematerjal kutseõppuritele. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas <a href="http://www.e-uni.ee/e-kursused/baas1/tekstittlus.html">http://www.e-uni.ee/e-kursused/baas1/tekstittlus.html</a></li><li>2. Laanpere, M., Tammets (2009). Õpetajate kogukonnad ja portfoolid. Sissejuhatus e-portfolioo teemasse.</li><li>3. Metshein.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas <a href="http://www.metshein.com">www.metshein.com</a></li><li>4. Office.com. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas <a href="http://office.microsoft.com/et-ee/word-help/RZ101790574.aspx?CTT=1">http://office.microsoft.com/et-ee/word-help/RZ101790574.aspx?CTT=1</a></li></ol>