

VÖRUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ärikorralduse spetsialisti õppekava moodulite rakenduskava

ÄRIKORRALDUSE SPETSIALISTI ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA				
Sihtrühm	Keskkhariduse omandanud isikud			
Õppevorm	Statsionaarne koolipõhine õpe			
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
1	KARJÄÄRI PLENEERIMINE JA ETTEVÕTLUS		5 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest				
Nõuded mooduli alustamiseks: Puuduvad				
Õpetajad: M. Adamson, V. Turba, A. Kalnapenkis, H. Punamäe				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis 	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta koostab iseseisvalt 	<ul style="list-style-type: none"> E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) Eneseanalüüs lähtuvalt Ärikorralduse spetsialist 5 kutsestandardist Infootsing töövahenduskeskkonnades ärikorralduse spetsialisti erialal tööturu võimaluste kohta 	Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma ärikorralduse spetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit)	1. Karjääri planeerimine (1 EKAP) <ol style="list-style-type: none"> Enesetundmine ärikorralduse spetsialisti karjääri planeerimisel Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine ärikorralduse spetsialisti karjääri planeerimisel Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine

	<p>elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul • koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 	<ul style="list-style-type: none"> • Miniloeng kandideerimise protsessi kohta • Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta • Praktiline töö (dokumentide vormistamine) • Rollimäng (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks) 		
<ul style="list-style-type: none"> • mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piirusest • analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) • Kõitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta • Arutelu turumajanduse toimimise kohta • Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta • Praktiline töö (Näidistuludeklaratsiooni) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast • Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine • Infootsing teabevaravast 	<p>2. Majandus ja ettevõtlus (1 EKAP)</p> <p>2.1 Mina ja majandus</p> <p>2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</p> <p>2.3 Pakkumine ja nõudlus</p> <p>2.4 Maksud</p> <p>2.5 Finantsasutused Eestis.</p> <p>2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus</p> <p>2.7 Ettevõtja ja töötaja</p> <p>2.8 Ettevõtluskeskkond</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 	<p>ooni täitmine etteantud andmete alusel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infootsing majandusinfo saamiseks 		
<ul style="list-style-type: none"> • kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas 	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust • eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegurid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust 	<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast • tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel • Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. • Protsessi skeemi joonistamine tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel) • Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal • Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja 	<p>Kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse kirjeldus: sh töökeskkonna riskide hindamine, tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö (analüüsib erinevusi töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) • Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis 	<p>3. Töötervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP)</p> <p>3.1 Sissejuhatus töökeskkonda</p> <p>3.2 Töökeskkonnaalane töö korraldus</p> <p>3.3 Töökeskkonna ohutegurid</p> <p>3.4 Töökeskkonnaalane teave</p> <p>3.5 Tööõnnetused</p> <p>3.6 Tule- ja elektriõhutus.</p> <p>4. Töötamise õiguslikud alused (1 EKAP)</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel</p> <p>4.2 Töökorraldus</p> <p>4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised</p> <p>5. Asjaajamine ja dokumendihaldus (0,5 EKAP)</p> <p>5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis</p> <p>5.2 Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine)</p>

	<p>tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumina näitel • kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, töötaja ja puhkuse korraldamisel • analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest • analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente • arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis 	<p>käsunduslepingu vahel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorralduseeskirja põhjal. • Arutelu dokumendihalduse vajalikkus organisatsioonis • Praktiline töö (varasemalt koostatud praktikadokumentid e saatmine e-kirjaga) 		<p>5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine</p>
--	---	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 			
<ul style="list-style-type: none"> • käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil 	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist • kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel • analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 	<ul style="list-style-type: none"> • Kõitev loeng suhtlemise aluste kohta • Videoanalüüs klienditeeninduse situatsioonide kohta • Tutvumine teeninduse e-käsiraamatuga • Rühmatööna klienditeeninduse heade tavade sõnastamine probleemide lahendamisel • Rollimäng ärikorralduse spetsialisti töös ettetulevate situatsioonide lahendamiseks • Loeng probleemi-lahendamise meetodikast 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompleksülesanne (ärikorralduse spetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga) 	<p>6. Suhtlemise alused (1 EKAP)</p> <p>6.1 Suhtlemine.</p> <p>6.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides</p> <p>6.3 Klienditeenindus</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja – oskusi • lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) 		
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi. 2. Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri). 3. Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. 4. Loeb mõttega teeninduse e-käsiraamatut. 			
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi (34) ja selle esitluse alusel (35): praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, ärikorralduse spetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6, 7)); analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabevärvast (13); kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (14, 15, 16, 17, 18, 19); praktiline töö (analüüsida erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (20, 21, 22, 23)); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (24); praktikakoha taotlus e-kirjana (25, 26); kompleksülesanne (ärikorralduse spetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust kliendiga (27, 28, 29, 30, 31, 32, 33));</p>			
Hindamiskriteeriumid:	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi 2. annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta 3. analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 4. analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta 5. koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul 			

	<ol style="list-style-type: none"> 7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 8. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 9. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas 10. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele 11. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas 12. täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 13. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 14. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast 15. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust 16. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks 17. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 18. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 19. analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusosalast informatsiooni juhtumi näitel 20. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel 21. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest 22. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente 23. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist 24. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis 25. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt 26. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 27. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist 28. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 29. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava 30. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel 31. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 32. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi 33. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 34. koostab ja esitleb õpimapi, mis sisaldab süstematiseeritud dokumente ja eneseanalüüsi ning on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile
--	--

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: • Rekkor, S jt., Teenindamise kunst. 2013 • Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Atlex, 2013 • Portfoolio kursuse ajaveeb (http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/). • Tööinspektsiooni kodulehekülg (http://www.ti.ee). • Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, http://heateenindus.ee/kasiraamat) • Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee • Ettevõtlusarendamise Sihtasutus www.eas.ee • Rahandusministeerium www.fin.ee • Maksu- ja tolliamet www.emta.ee 			
Mooduli nr 2	MOODULI NIMETUS ETTEVÕTTE JUHTIMISE TOETAMINE		Maht 32 EKAP, sh praktika 10	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte eesmärkide ja tegevuste toetamise ning ressursside kavandamisega, arvestades vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid.				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodul „Karjääri planeerimine ja ettevõtlus“				
Õpetajad: H. Punamäe, V. Turba, K. Vodi, K. Leino				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> • toetab ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamist arvestades tegevusvaldkonda 	<ul style="list-style-type: none"> • annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid • selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele sh praktilal 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamise toetamisest • Praktiline töö ärimudeli arendamisest • Situatsiooniülesanne ettevõtte eesmärkide saavutamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid • Situatsiooniülesanne - selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele • Praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta 	<p>1. Ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamise toetamine 5,5 EKAP, sh 0,5 praktika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Majanduskeskkonna toimimine (majandusõpetus/makroökonomika, eesti majandus) 1.2. Ettevõtluskeskkond ja ärimudeli arendamine 1.3. Äriseadus 1.4. Ettevõtte põhi- ja tugiprotsessid 1.5. Ettevõtte tegevuse eesmärgistamine keskkonnast lähtuvalt (ettevõtte tegutsemismudel)

<ul style="list-style-type: none"> osaleb turundus- ja müügitegevuse elluviimisel, lähtudes turundus- ja müügistrateegiast 	<ul style="list-style-type: none"> selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi, sh praktilal turundus- ja müügitegevuse elluviimisel hindab meeskonnatööna, sh praktilal turundustegevuste mõju ettevõtte müügitulemustele 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamisest Mõttekaart turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalustest Rühmatöö turundustegevuse mõjust ettevõtte müügitulemustele 	<ul style="list-style-type: none"> Mõttekaart - selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi turundus- ja müügitegevuse elluviimisel Rühmatöö - hindab turundustegevuse mõju ettevõtte müügitulemustele 	<p>2. Ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamine 3,5 EKAP, sh 1,5 praktika</p> <p>2.1. Turunduse ja müügitöö alused 2.2. Ettevõtte turundus- ja müügiplaan 2.3. Projektijuhtimine 2.4. Arvutiõpetus - andmetöötlus</p>
<ul style="list-style-type: none"> kavandab ressursid, lähtudes ettevõtte eesmärkidest, arvestades vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid, sh keskkonnanõudeid 	<ul style="list-style-type: none"> planeerib, sh praktilal valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmärke ja tegevussuunda põhjendab meeskonnatööna, sh praktilal ressurside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng ressursside kavandamisest ja keskkonnanõuetest Praktiline töö ressursside planeerimisest Rühmatöö ressursside valiku põhjendamisest arvestades keskkonnanõuetega Õppekäik jäätmejaama 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö -planeerib valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmärke ja tegevussuunda Rühmatöö –põhjendab ressursside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest Praktiline ülesanne - Praktiline ülesanne - ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine 	<p>3. Ressursside kavandamine 3 EKAP, sh 1 praktika</p> <p>3.1. Majandusressursid, ressursside piiratus 3.2. Juhtimisarvestus</p> <p>4. Keskkonnanõuetega arvestamine 1,5 EKAP, sh 0,5 praktika</p> <p>4.1. Töökeskkond 4.2. Töö tervishoid 4.3. Loodusressursid ja keskkonnaõpetus</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Õppekäigu raport – keskkonnanõuetega arvestamisest jäätmejaamas 	
<ul style="list-style-type: none"> • toetab inimkeskse organisatsioonikultuuri arendamise põhimõtteid ettevõtte eesmärkide saavutamisel, arvestades ärietikat ja ettevõtte väärtusi 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks • analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietikast 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng organisatsioonikultuuri arengu ja innovatsiooni toetamisest • Rühmatöö ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtetest • Juhtumianalüüs väärtuste ja hoiakute kujunemisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö - analüüsib ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks • Juhtumianalüüs - analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietikast • Praktiline töö – eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“ 	<p>5. Organisatsioonikultuuri arengu toetamine 11 EKAP, sh 4 praktika</p> <p>5.1. Organisatsioonikäitumine 5.2. Organisatsioonikultuur 5.3. Juhtimise alused 5.4. Meeskonna juhtimine 5.5. Ärietika 5.6. Ärisuhtlemine ja ärietikett 5.7. Vastutustundliku ettevõtte põhimõtted, sotsiaalne vastutus 5.8. Eesti keel 5.9. Inglise keel</p> <p>6. Innovatsiooni toetamine 1,5 EKAP, sh 0,5 praktika</p> <p>6.1. Innovatsiooni toetavad organisatsioonid 6.2. Innovaatilised tootearendused Eestis 6.3. Keskkonnasäästlik ettevõtlus (taaskasutus) 6.4. Rahvusvaheline majandus/rahvusvaheline turundus</p>
<ul style="list-style-type: none"> • kogub ja säilitab informatsiooni ja dokumente, lähtudes töövaldkonnast ja õigusaktidest 	<ul style="list-style-type: none"> • teeb, sh praktiliselt dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng informatsiooni ja dokumentide kogumisest ning säilitamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - teeb dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi 	<p>7. Informatsiooni ja dokumentide kogumine ning säilitamine 3 EKAP, sh 1 praktika</p> <p>7.1. Dokumendi- ja arhiivihaldus</p>

	eripärast ja kehtivatest nõuetest	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö dokumentide elukäiguga seotud toimingutest 	eripärast ja kehtivatest nõuetest	7.2. Arvutiõpetus - andmetöötlus 7.3. Õigusõpetus
<ul style="list-style-type: none"> • korraldab personali administreerimisega seotud tegevusi, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest 	<ul style="list-style-type: none"> • kavandab, sh praktiliselt personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanaliid ja valikumeetodid • koostab töösuhtelaseid dokumente eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtlemispõhine loeng personalitöö korraldamisest • Praktiline töö personali värbamisest ja valikuprotsessist • Rollimäng – tööintervjuu läbiviimisest • Praktiline töö töösuhtelaste dokumentide koostamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - kavandab personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanaliid ja valikumeetodid • Rollimäng – tööintervjuu läbiviimine • Praktiline töö - koostab töösuhtelase dokumendi eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest 	8. Personalitöö korraldamine 3 EKAP, sh 1 praktika 8.1. Personalijuhtimine 8.2. Tööseadusandluse rakendamine personalitöös 8.3. Eesti keel 8.4. Inglise keel
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta • Praktiline töö – kavandab ettevõtte ärimudeli arvestades äriseadust ja esitleb ärimudelit • Praktiline ülesanne – tööjõu- ja materjali kulu kavandamise kohta • Praktiline ülesanne - ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine • Rühmatöö – innovaatilise toote kavandamine taaskasutatavast materjalist • Juhtumi analüüsi - väärtuste ja hoiakute kujunemisest tõlkimine inglise keelde • Praktiline ülesanne – eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“ • Praktiline ülesanne - ettevõtteorganisatsioonikultuuri analüüs • Praktiline töö - dokumentide liigituskeemi koostamine • Ideekaart – personali hindamise võimalustest ettevõttes • Praktiline töö - ametijuhendi ja ametiprofiili koostamine eesti ja inglise keeles 			

Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta, hinnang ärimudeli arendamisele, valdkonna tegevuseks vajalike ja optimaalsete, ressurssideplaneerimine, ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine, eneseanalüüs - mina meeskonnatöötajana, dokumentide elukäiguga seotud toimingute tegemine, personali värbamise ja valikuprotsessi kavandamine töösuhtelase dokumendi koostamine (1,5,6,8,9,10,11), situatsiooniülesanne - ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalused, väärtuste ja hoiakute kujunemise analüüs (2,8), mõttekaart - turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalused (3), rühmatöö - turundustegevuse mõjust ettevõtte müügitulemustele, ressursside valiku põhjendamine, ettevõtte ülesehituse toimimise analüüs (4,6,7,), rollimäng – tööintervjuu läbiviimine (10), õppekäik - keskkonnanõuetega arvestamine jäätmejaamas (5), praktikaaruanne (12).</p>
Hindamiskriteeriumid:	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid 2. Selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele sh praktikal 3. Selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi, sh praktikal turundus- ja müügitegevuse elluviimisel 4. Hindab meeskonnatööna, sh praktikal turundustegevuste mõju ettevõtte müügitulemustele 5. Planeerib, sh praktikal valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmärgi ja tegevussuunda 6. Põhjendab meeskonnatööna, sh praktikal ressursside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest 7. Analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks 8. Analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietiikast 9. Teeb, sh praktikal dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi eripärast ja kehtivatest nõuetest 10. Kavandab, sh praktikal personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanalid ja valikumeetodid 11. Koostab töösuhtelaseid dokumente eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest 12. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Alas, R. (2001). Juhtimise alused, Kirjastus Külim • Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine, Kirjastus Äripäev • Suppi, K. (2013). Ettevõtlus õpik-käsiraamat • Majandusõpik (2011). Junior Achievement Eesti • Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid, Pegasus • Perens, A. (2011). Projektijuhtimine, Kirjastus Külim • Goldratt, E. (2007). Kriitiline ahel, Kirjastus Goldratt Baltic Network • Teadlik turundus (2010). Tartu Ülikooli Kirjastus • Vadi, M. (2003). Organisatsioonikäitumine, Tartu Ülikooli kirjastus • Vihalem, A. (2003). Turunduse alused, Kirjastus Külim • Äripäev www.aripaev.ee
--	---

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS			Maht
3	MAJANDUSARVESTUS			20 EKAP, sh praktika 6 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõttes majandusarvestusega nii paberil kui elektroonilises keskkonnas, lähtudes ettevõtte vajadustest ja eripärast.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: E. Zeerus, K. Leino, I. Saar				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> • koostab raamatupidamisdokumente lähtudes õigusaktidest (1, 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise siseeeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles (1) • kontrollib, sh praktikal raamatupidamisdokumendi de korrektsust vastavalt raamatupidamise siseeeskirjas sätestatule (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng raamatupidamisdokumentide koostamisest ja dokumentide korrektsuse kontrollimisest • Praktiline töö – raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamisest • Praktiline töö – raamatupidamisedokumendi koostamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise siseeeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles • Praktiline töö – kontrollib 	<p>1. Raamatupidamisdokumentide koostamine (5 EKAP, sh praktika 2)</p> <p>1.1. Raamatupidamise alused</p> <p>1.2. Raamatupidamist reguleerivad õigusaktid, sh sise-eeskiri</p> <p>1.3. Finantsarvestuse põhimõtted ja – meetodid</p> <p>1.4. Arvutiõpetus – raamatupidamine arvutil</p> <p>1.5. Inglise keel</p>

		mentide korrektsuse kontrollimine	raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise siseeeskirjas sätestatule	2. Raamatupidamisdokumentide korrektsuse kontrollimine (3 EKAP, sh praktika 1) 2.1. Aruannete ja kirjete vahelised seosed ja vastavus õigus- ja normatiivaktidega 2.2 Majandusaasta lõpetamisega seotud tegevused
<ul style="list-style-type: none"> • peab töötasuarvestust vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil(3) 	<ul style="list-style-type: none"> • arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng töötasu arvestuse pidamisest • Praktiline töö –töötasu arvestamine 	<ul style="list-style-type: none"> • Situatsioonülesanne - arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil 	3. Töötasu arvestuse pidamine (3 EKAP) 3.1. Töötasu arvestamist reguleerivad õigusaktid 3.2. Tööõigus. Töötasustamise korraldus organisatsioonis. Tööajatabelid 3.3. Töötasu arvestus, sh erinevate lepingute alusel töötavate isikute töötasu arvestus 3.4. Töötasuga seotud maksud ja maksed 3.5 Arvutiõpetus – töötasu arvestus
<ul style="list-style-type: none"> • valmistab ette sisendandmeid valdkondlike finantsplaanide ja prognooside koostamiseks ning jälgib nende täitmist (4, 5). 	<ul style="list-style-type: none"> • kogub ja süstematiseerib meeskonnatöona, sh praktiliselt finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest(4, 5) • koostab, sh praktiliselt statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid (4, 5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng andmete ettevalmistamisest prognooside ja valdkondlike finantsplaanide koostamiseks • Rühmatöö finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalike andmete kogumisest • Praktiline töö statistiliste aruannete koostamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö - kogub ja süstematiseerib finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest - • Kompleksülesanne - koostab statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid 	4. Andmete ettevalmistamine prognooside koostamiseks (2 EKAP, sh praktika 1) 4.1. Finantsaruannete koostamine 4.2. Statistilised andmekogumis- ja analüüsimeetodid 4.3. Arvutiõpetus - andmebaasid 5. Valdkondlike finantsplaanide koostamine (4 EKAP, sh praktika 2) 5.1. Prognooside koostamiseks kasutatavad protseduurid, meetodid ja mudelid 5.2. Finantseelarvete koostamine

<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib ettevõtte tasuvust ja efektiivsust, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid (6) 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi ning arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara (6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng ettevõtte tasuvuse ja efektiivsuse analüüsimisest • Praktiline töö finantsaruannete muutuste analüüsist • Praktiline töö finantssuhtarvudest 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumianalüüs - analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi • Praktiline töö - arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara 	<p>6. Ettevõtte tasuvuse ja efektiivsuse analüüsimine (3 EKAP)</p> <p>6.1. Finantsaruannete analüüsi meetodid</p> <p>6.2. Finantsaruannete muutuste ja suhtarvu analüüs</p> <p>6.3. Arvutiõpetus - tabelarvutus</p> <p>6.4. Inglise keel</p>
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - erinevate raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamine eesti ja inglise keeles nii paberil kui elektroonilises keskkonnas ja vastavuse kontrollimine raamatupidamise siseeskirjas sätestatule • Kompleksülesanne - majandustehingute kahekordne kirjendamine, arvestusregistri täitmine • Situatsioonülesanne - töötasu arvestamine • Kompleksülesanne - finantsplaanide koostamine • Juhtumianalüüs - finantsaruannete muutustest eesti ja inglise keeles • Praktiline ülesanne - algandmete ettevalmistamine ja meetodite valimine • Praktiline ülesanne - suhtarvude arvutamine tabelarvutus-tarkvara abil • Praktikaaruande koostamine 			
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö – erinevate raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamine (1), kompleksülesanne – majandustehingute kahekordne kirjendamine, arvestusregistri täitmine (2), situatsioonülesanne töötasu arvestamise kohta (3), kompleksülesanne - finantsplaanide koostamine (4), juhtumianalüüs finantsaruannete muutustest (5), praktiline ülesanne algandmete ettevalmistamine ja meetodite valimine, suhtarvude arvutamine (6), praktikaaruanne (7).</p>			

Hindamiskriteeriumid:	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles 2. Kontrollib, sh praktikal raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule 3. Arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil 4. Kogub ja süstematiseerib meeskonnatöona, sh praktikal finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest 5. Koostab, sh praktikal statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid 6. Analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi ning arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara 7. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Alver, L. Alver, J. (2009). <i>Finantsarvestus</i>. Tallinn: Deebet. • Kütt, J. (2009). <i>Sissejuhatus raamatupidamisse</i>. Tallinn: Külim. • Leppik, E. (2010). <i>303 majandustehingut raamatupidamises</i>. Tartu: Rafiko. • Lepvalts, E. (2013). <i>Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine</i>. Pandekt. • Otsus-Carpenter, M. (2010). <i>Väikeettevõtte raamatupidamine</i>. Tallinn: Äripäev • Nikitina-Kalamäe, M. (2011). <i>Finantsarvestuse aluste ülesannete kogu</i>. Tallinn: Deebet. • Tikk, J. (2008). <i>Finantsarvestus</i>. Tallinn: AS Pakett Trükikoda • Raamatupidamis- ja maksuinfoportaal (www.rmp.ee) • Maksu- ja tolliameti portaal (www.emta.ee) • Portaal e-äriregister (http://www.rik.ee/et/e-ariregister) • <i>Finantsanalüüs. Finantsjuhtimine. Kapitaliturud ja intressimäärad. Finantsaruanded. Finantssuhtarvud</i>. (2000). Tallinn, Külim. • Ilisson, R. (2004). <i>Finantsanalüüs ja planeerimine</i>. Printon Trükikoda AS. • Karu, S. (2000). <i>Rahakäibe juhtimine</i>. I osa. Rafiko. • Karu, S. (2001). <i>Rahakäibe juhtimine</i>. II osa. Rafiko. • Karu, S. (2004). <i>Eelarvestamine – üks strateegilise controllingu juurutamise eeldusi organisatsioonis</i>. Rafiko.

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht
4	TURUNDUSTEGEVUSE JA MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE	27 EKAP, sh praktika 7 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime turundustegevuse ja müügitöö korraldamisega, lähtudes ettevõtte eesmärkidest		
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodul „Ettevõtte juhtimise toetamine“ teema ettevõtte turundus- ja müügitöökavade toetamine		

Õpetajad: H. Punamäe				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> määratleb kliendigrupid vastavalt klientide vajadustele ja ootustele ning ettevõtte eesmärkidele (1) 	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib, sh praktikal erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist (1) annab meeskonnatööna hinnangu, sh praktikal ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele (1) 	<ul style="list-style-type: none"> Suhtluspõhine loeng klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määramisest Praktiline töö kliendigruppide vajaduste analüüsist Rühmatöö toode vastavusest kliendiootustele 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö - analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Rühmatöö - annab hinnangu ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele, lähtudes nädisettevõtte toodete portfelist 	<p>1. Klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määramine (4 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Turu segmenteerimine 1.2. Turunduskompleks 1.3. Toote kolm tasandit 1.4. Toodete portfelli 1.5. Klientide vajadused ning soovid 1.6. Tarbijate ostukäitumine 1.7. Tarbijakaitse seadus
<ul style="list-style-type: none"> mõistab toodete hindade kujunemise olulisust ettevõtte müügitulemuste saavutamisel (2) 	<ul style="list-style-type: none"> kogub hindade kujundamiseks, sh praktikal vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades ettevõtte eripära (2) 	<ul style="list-style-type: none"> Suhtluspõhine loeng hindade kujundamisest Õppekäik kaubandus-ettevõttesse toodete hindade võrdlemiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Õppekäigu raport - kogub hindade kujundamiseks vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades ettevõtte eripära 	<p>2. Hindade kujundamine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Hinnakujunduse eesmärgid ja põhimõtted 2.2. Hinnakujundusprotsess 2.3. Hinnaeesmärkide määramine 2.4. Hinnakujundusmeetodid

<ul style="list-style-type: none"> • toetab turundustegevust vastavalt ettevõtte eesmärkidele (3, 4, 5) 	<ul style="list-style-type: none"> • koostab meeskonnatööna ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest (3) • analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi (4) • uuendab, sh praktiliselt toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng turunduskommunikatsioonist • Rühmatöö turunduskommunikatsiooni plaani vajadustest ja võimalustest • Rühmatöö tootearenduse ja disainiprotsessist • Praktiline töö müügi ja turuinfo uuendamisest 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö - koostab ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest • Rühmatöö - analüüsib tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi • Praktiline töö - uuendab toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles 	<p>3. Turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel osalemine (5 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Turunduskommunikatsiooni olemus 3.2. Kommunikatsiooni protsess 3.3. Promotsiooni vormid 3.4. Promotsioonistrateegiad 3.5. Arvutiõpetus - E-turundus ja veebilahendused <p>4. Tootearendusprotsessis osalemine (4 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Toote turu elutsükel 4.2. Tootearenduse ja – disaini protsess 4.3. Brändi tähtsus ja loomine 4.4. Toote pakend ja märgistus <p>5. Turundustegevuse toetamine (4 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Turundust mõjutavad trendid 5.2. Turunduskeskkond 5.3. Arvutiõpetus – veebilahendused ja turunduse infosüsteemid 5.4. Inglise keel
--	--	---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • korraldab müügiprotsessi vastavalt müügiplaanile (6, 7, 8) 	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab ette ja viib läbi, sh praktilal tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles (6) • valmistab ette sh praktilal pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles (7) • koondab müügiandmed, sh praktilal müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale (8) 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng müügiprotsessi korraldamisest • Praktiline töö tootesitlusest • Praktiline töö pakkumuste, hankedokumentide ja müügilepingute koostamisest • Juhtumi analüüs müügiandmete koondamisest müügianalüüsi läbiviimiseks 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - valmistab ette ja viib läbi tootesitluse vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles • Rollimäng – valmistab ette ja viib läbi näitliku kliendikohtumise etteantud tingimustes • Praktiline töö -valmistab ette pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles • Juhtumi analüüs - koondab müügiandmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt etteantud juhendile 	<p>6. Müügiprotsessi korraldamine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <p>6.1. Müügikorralduse alused 6.2. Toote kolm taset 6.3. Toote tunnused 6.4. Toote esitlemine 6.5. Kliendikohtumine ja selle ettevalmistamine 6.6. Võlaõigusseadus 6.7. Inglise keel</p> <p>7. Pakkumuste ettevalmistamine (2 EKAP, sh 0,5 praktika)</p> <p>7.1. Müügilepingu olemus, vajadus ja koostamine 7.2. Incoterms 2010 7.3. Pakkumiste ettevalmistamine (Offert-accept pakkumised) 7.4. Inglise keel</p> <p>8. Müügiandmete koondamine (2 EKAP, sh 0,5 praktika)</p> <p>8.1. Müügitulemuste näitajad 8.2. Võimalused müügitulemuste kogumiseks ettevõttes 8.3. Andmete koondite koostamine</p>
--	--	---	--	--

Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> • Turundustegevuse ja müügitöö korraldamise mooduli kirjanduse lugemine • Praktiline töö – määratleb erinevate kliendigruppide vajadused • Praktiline töö – kujundab hinnangu kuidas ettevõtte tooted vastavad kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele • Praktiline töö – koostab õppekäigu raporti • Praktiline töö – valmistab ette ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani • Praktiline töö – kogub infot tootearenduse- ja disaini protsessi kohta • Praktiline töö – tutvub ettevõtte toodete ja teenuste teabega ning müügi ja turuinfo • Praktiline töö - valmistab ette tootesitluse vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles • Praktiline töö - valmistab ette kliendikohtumise • Praktiline töö - valmistab ette pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles • Praktiline töö – valmistab ette müügiandmete koondi müügianalüüsi koostamiseks vastavalt etteantud juhendile
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö - kliendigruppide määratlemine ja toodete vastavus kliendi ootustele, toodete ja teenuste teabe uuendamine, toote esitluse ettevalmistamine ja läbiviimine, pakkumuse, hankedokumentide ja müügilepingu ettevalmistamine (1,6,7,8), rühmatöö – hinnang toodete vastavusele kliendi ootustele, turunduskommunikatsiooni plaani koostamine, tootearendus- ja disaini protsessi analüüs (2,4,5), õppekäigu raport – hindade kujundamiseks vajalike andmete kogumine ja ettepanekute tegemine (3), rollimäng – kliendikohtumise läbiviimine (7), juhtumi analüüs – müügiandmete koondamine müügianalüüsi koostamiseks (9), praktika aruanne (10).</p>
Hindamiskriteeriumid:	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analüüsib, sh praktiliselt erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist 2. Annab meeskonnatööna hinnangu, sh praktiliselt ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele 3. Kogub hindade kujundamiseks, sh praktiliselt vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades ettevõtte eripära 4. Koostab meeskonnatööna ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest 5. Analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi 6. Uuendab, sh praktiliselt toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles 7. Valmistab ette ja viib läbi, sh praktiliselt tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles 8. Valmistab ette sh praktiliselt pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles 9. Koondab müügiandmed, sh praktiliselt müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 10. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Aken A., „Firma pidu“ Äripäeva Kirjastus 2006 • Arvola R., „Turunduskommunikatsioon“, Külüm 2002 • Jantsch J., „Soovitusmootor. Kuidas panna äri end ise turundama“ Äripäev 2012 • Kotler P. „Kotleri turundus“, Pegasus 2007 • Kotter J.P., Whitehead L.A., „Ideemüük“ Äripäev 2011 • Kuusik A.jt. „Teadlik turundus“ Tartu Ülikool 2011 • Soone I., „Kliendilojaalsuse kuldraamat“ Äripäev 2010 • Stull C.jt., „Õigel lainel. Äritõed, mis eristavad turuliidreid ebaõnnestujatest“ Äripäev 2009 • Tammemägi T., „Incoterms 2010“ EMI EWT Ida-Lääne Koolituskeskuse AS 2010 • Vihalem A., „Turunduse alused“, Külüm 2008 • Underhill P., „Miks me ostame“ Eesti Ekspressi Kirjastus 2006 • Marketingi Instituut www.mi.ee • Ekke Lainsalu www.myygiproff.ee
--	---

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht		
5	TOOTMIS- JA TEENINDUSPROTSESSI TOETAMINE	27 EKAP, sh praktika 7 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte tootmis- ja teenindusprotsessiks vajalike tegevuste toetamisega vastavalt ettevõtte töökorraldusele				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: H. Punamäe, K. Leino, I. Saar				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> • selgitab tellimuste täitmiseks vajalike ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • määratleb tootmis- ja teenindusprotsessiks vajalike ressursside kogumahu vastavalt tootmis- ja teenindusprotsessi vajadustele sh praktilal 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng ressursside kavandamisest • Praktiline töö – tootmis- või teenindusprotsessiks ressursside kavandamine 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – tootmisprotsessiks vajalike ressursside planeerimine etteantud andmete põhjal 	1. Ressursside väljaselgitamine (3 EKAP, sh 1 praktika) 1.1. Tootmis- ja teenindusprotsess 1.2. Ressursside liigid ja piiratus 1.3. Tellimuste käsitlemine 1.4. Tootmise planeerimise olemus ja tulemused

<ul style="list-style-type: none"> • jälgib tellimuse täitmise tähtaegu ning vormistab osapooltele suunatud dokumente lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ning ettetulevatest muudatustest tellimuse täitmisel (2, 3) 	<ul style="list-style-type: none"> • vormistab eesti ja inglise keeles, sh praktikal tellijale suunatud dokumente vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning ettetulevatele muudatustele tellimuse täitmisel • koostab meeskonnatööna, sh praktikal tootmis- ja teenindusprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu ning selgitab nende olulisust eesti ja inglise keeles 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng tellimuste tähtaegade määramisest vastavalt tööde mahule ja keerukusele • Praktiline töö – kliendi tellimuse vormistamine • Praktiline töö – rühmatööna tootmisprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu koostamine eesti ja inglise keeles 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – vormistab kliendi tellimuse näidisblanketil etteantud andmete alusel • Rühmatöö – koostab tootmisprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu lähtuvalt nädisettevõtte spetsiifikast eesti ja inglise keeles 	<p>2. Tellimuste tähtaegade jälgimine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Töömahu ja tähtaegade planeerimine 2.2. Tellimuste vormistamine 2.3. Majandustarkvara kasutamine 2.4. Inglise keel <p>3. Dokumentide vormistamine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Tootmisprotsessi jälgimiseks kasutatav dokumentatsioon 3.2. Tootmisprotsessi planeerimisel kasutatav tarkvara 3.3. Dokumentide vormistamine 3.4. Inglise keel
<ul style="list-style-type: none"> • jälgib tootmis- ja teenindusprotsessi kvaliteedinäitajaid vastavalt ettevõtte töökorraldusele (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • varustab meeskonnatööna, sh praktikal tootmis- ja teenindusprotsessi tegevused sobilike kvaliteedinäitajatega vastavalt ettevõttes kehtestatud tootmis- ja teenindusprotsessi eesmärkidele 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng kvaliteedist, selle näitajatest, ohjamisest ja kontrollimisest • Praktiline töö – rühmatööna määrab etteantud toote kvaliteedinäitajad ning selgitab kuidas ettevõtte töökorraldus tagab nende näitajate saavutamise 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö – määratleb etteantud toote kvaliteedinäitajad ning nende tagamise vastavalt ettevõtte töökorraldusele 	<p>4. Kvaliteedinäitajate jälgimine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Kvaliteedi mõiste ja olemus 4.2. Kvaliteedinäitajad 4.3. Kvaliteedi kontroll 4.4. Statistiline protsessiohje
<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib tootmis- ja teenindusprotsessi vastavalt 	<ul style="list-style-type: none"> • viib läbi, sh praktikal tellijatele suunatud tagasiside küsitluse vastavalt tootmis- ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng küsitluste liikidest, nende korraldamisest ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – tellijate tagasiside küsitluse läbiviimine vastavalt ettevõtte eesmärkidele 	<p>5. Analüüside koostamine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Küsitluste liigid 5.2. Küsitluste läbiviimine

<p>ettevõtte töökorraldusele (5, 6)</p>	<p>teenindusprotsessi iseärasustele</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib huvigruppide vajadusi, sh praktilial vastavalt ettevõtte tootmis- ja teenindusprotsessi iseärasustele • koondab huvigruppide vajadused sh praktilial vastavalt ettevõtte sisestele tegevuskategooriatele 	<p>tulemuste analüüsimisest</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – tagasiside küsitluse läbiviimine • Praktiline töö – huvigrupi vajaduste analüüs • Praktiline töö – kogutud info koondamine 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö – analüüsib huvigruppide vajaduste rahuldamist vastavalt läbiviidud küsitluse tulemustele • Praktiline töö – koondab saadud andmed ja ettepanekud ettevõttes kasutusel oleva arvutitarkvara abil 	<p>5.3. Küsitluse tulemuste analüüs ja järelduste tegemine</p> <p>6. Tagasiside koondamine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <p>6.1. Arvutiõpetus - tabelarvutused</p> <p>6.2. Andmete interpreteerimine</p>
<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib toote- ja teenusearendust vastavalt ettevõtte töökorraldusele (7, 8, 9) 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib, sh praktilial tootmis- ja teenusearenduse protsessi, kasutades kvantitatiivseid meetodeid ning vormistab ettepaneku protsesside tõhustamiseks 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng tootearendusest • Praktiline töö – tootmisprotsessi analüüs • Õppekäik tootmis- või teenindus-ettevõttesse tootearendus tegevusega tutvumiseks 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – tootmisprotsessi analüüs lähtudes tootmiskeskonna ja tarbija vajaduste arengust • Praktiline töö – õppekäigu raport. Kogub andmeid ettevõtte toodete arendamisest ja toodete nomenklatuuri kujundamisest ning koondab need kasutades majandusmatemaatika ja statistika meetodeid. 	<p>7. Tootearendusprotsessi ja eesmärgipärasuse jälgimine (3 EKAP, sh 1 praktika)</p> <p>7.1. Toote elutsükli faasid</p> <p>7.2. Toodete nomenklatuuri kujundamine lähtuvalt eelmise perioodi müügi tulemustest</p> <p>7.3. Tootmisprogrammi täitmise jälgimine ning korrektuuride tegemine</p> <p>8. Toote- ja teenusearenduse analüüsimine, hindamine ja ettepanekute tegemine (3 EKAP, sh 0,5 praktika)</p> <p>8.1. Majandusmatemaatika ja statistika</p> <p>9. Arendustegevuseks ja uuendusteks ettepanekute</p>

				tegemine (3 EKAP, sh 0,5 praktika) 9.1. Uuenduslikud tehnoloogiad 9.2. Teadmuspõhine tootearendus
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> • Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamise mooduli kirjanduse lugemine • Praktiline töö – tootmisprotsessiks vajalike ressursside planeerimise põhimõtted • Praktiline töö – kliendi tellimuse näidisblanketi täitmine • Praktiline töö – tootmisprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu koostamine inglise keeles • Praktiline töö – toote kvaliteedinäitajate määramine • Praktiline töö – tellijate tagasiside küsitluse ettevalmistamine • Praktiline töö – küsitluse tulemuste analüüs • Praktiline töö – andmete koondamine arvutitarkvara abil • Praktiline töö – vabalt valitud toote arengu kirjeldamine • Praktiline töö – õppekäigu raporti koostamine. 			
Mooduli hinde kujunemine:	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö - tootmisprotsessiks vajalike ressursside planeerimine, kliendi tellimuse vormistamine, tagasiside küsitluse läbiviimine, andmete ja ettepanekute koondamine, tootmisprotsessi analüüsimine (1,2,5,7,8), rühmatöö – dokumentide loetelu koostamine, toote kvaliteedinäitajate määramine, huvigruppide vajaduste rahuldamise analüüs (3,4,6), praktikaaruanne (9).			
Hindamiskriteeriumid:	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Määratleb tootmis- ja teenindusprotsessiks vajalike ressursside kogumahu vastavalt tootmis- ja teenindusprotsessi vajadustele sh praktikal 2. Vormistab eesti ja inglise keeles, sh praktikal tellijale suunatud dokumente vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning ettevõtte muudatustele tellimuse täitmisel 3. Koostab meeskonnatöona, sh praktikal tootmis- ja teenindusprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu ning selgitab nende olulisust eesti ja inglise keeles 4. Varustab meeskonnatöona, sh praktikal tootmis- ja teenindusprotsessi tegevused sobilike kvaliteedinäitajatega vastavalt ettevõttes kehtestatud tootmis- ja teenindusprotsessi eesmärkidele 5. Viib läbi, sh praktikal tellijatele suunatud tagasiside küsitluse vastavalt tootmis- ja teenindusprotsessi iseärasustele 6. Analüüsib huvigruppide vajadusi, sh praktikal vastavalt ettevõtte tootmis- ja teenindusprotsessi iseärasustele 7. Koondab huvigruppide vajadused sh praktikal vastavalt ettevõtte sisestele tegevuskategooriatele 8. Analüüsib, sh praktikal tootmis- ja teenusearenduse protsessi, kasutades kvantitatiivseid meetodeid ning vormistab ettepaneku protsesside tõhustamiseks 9. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile 			

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Poundstone W., „Hindamatu“ Äripäev 2012 • Riives J., Lavin J. „Tootmise korraldamine“ Innove 2014 • Rozental V., 40 ärinippi“ Äripäev 2011 • Rünkla J. „Ärianalüüs“ Külim 2003 • Varendi, M. , Teder J. „ Mis toimub ettevõttes“ Innove 2008 • Tõrge! Lubamatu hüperlingiviide. • Videointervjuud www.intervjuu.eu/videod • Turundusvideo www.turundusvideo.ee/tootearendus-leiburis • Äripäeva tööstusuudised www.tööstusuudised.ee 			
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
6	KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE		27 EKAP, sh praktika 7	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime vahetu klientide nõustamise ja teenindusprotsessi korraldamisega lähtuvalt tegevusvaldkonna eripärast				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodul „Karjääri planeerimine ja ettevõtlus“ teema suhtlemise alused				
Õpetajad: H. Punamäe, M. Adamson, K. Rahu, K. Leino, I. Saar				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> • korraldab klienditeeninduse ja selleks sobiva töökeskkonna, lähtudes ettevõtte eesmärkidest (1, 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib meeskonnatööna, sh praktilal klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmäärke (1, 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtluspõhine loeng klienditeeninduse korraldamisest ja sobiva töökeskkonna loomisest • Rühmatöö klienditeeninduse ja selleks sobiva töökeskkonna korraldamisest lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest 	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö - planeerib meeskonnatööna klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmäärke • Essee – klienditeeninduse korraldamine 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klienditeeninduse korraldamine (6 EKAP, sh 0,5 EKAP praktilal) <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Kliendikeskne teenindamine 1.2. Teeninduspsühholoogia 1.3. Teenuste turundus 1.4. Teenindusprotsess 1.5. Kliendisuhete juhtimine 1.6. Meeskonnatöö organiseerimine klienditeeninduses 1.7. Teenindaja kutse-eeetika 2. Klienditeeninduseks sobiva töökeskkonna korraldamine (2 EKAP, sh 0,5 EKAP praktilal) <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Töökohtade organiseerimine

				<p>2.2. Töötervishoid ja tööohutus klienditeeninduses</p> <p>2.3. Tööstress</p>
<ul style="list-style-type: none"> koondab ja analüüsib protsessi ja tulemusnäitajad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale (3,4) 	<ul style="list-style-type: none"> kogub ja analüüsib, sh praktiliselt klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale (3) koondab ja analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepanekud (4) 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng klienditeeninduse protsessi- ja tulemusnäitajatest Praktiline töö kliendi tagasiside uuring Rühmatöö ettevõtte protsessi- ja tulemusnäitajate koondamisest ja analüüsimisest 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö - kogub ja analüüsib klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale Praktiline töö - ettevõtte teeninduskvaliteedi hindamine kasutades SERVQUAL meetodit Rühmatöö - koondab ja analüüsib meeskonnatööna protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepanekud 	<p>3. Klienditagasiside kogumine (5 EKAP, sh 1,5 EKAP praktiliselt)</p> <p>3.1. Tegevusnäitajad klienditeeninduses</p> <p>3.2. Tegevusnäitajate kogumine</p> <p>3.3. Eesti keel (küsimuste koostamise põhimõtted)</p> <p>3.4. Inglise keel</p> <p>3.5. Arvutiõpetus – andmetöötlus</p> <p>4. Protsessi- ja tulemusnäitajate koondamine ja analüüsimine (4 EKAP, sh praktiliselt 1 EKAP)</p> <p>4.1. Klienditeeninduse tegevusnäitajate analüüs</p> <p>4.2. Juhtimine teenindusettevõttes</p> <p>4.3. Uuringu andmete interpreteerimine lähtuvalt klientide spetsiifikast</p>
<ul style="list-style-type: none"> lahendab kaebusi vastavalt õigusaktidele (5) 	<ul style="list-style-type: none"> lahendab klientide kaebusi, sh praktiliselt erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades (5) 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng kliendikaebuste lahendamise tehnikatest ja õigusaktidest Praktiline kaasus kliendi kaebuste lahendamise kohta 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline kaasus - lahendab klientide kaebusi erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades 	<p>5. Kaebuste lahendamine (4 EKAP, sh 1,5 EKAP praktiliselt)</p> <p>5.1. Tagasisidestamise tehnikad</p> <p>5.2. Kliendiõigusi reguleeriv seadusandlus</p> <p>5.3. Probleemide ja pretensioonide lahendamine</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Rollimäng paaristööna klienditeeninduses tekkinud konfliktide lahendamiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Rollimäng paaristööna - lahendab klienditeeninduses tekkinud konfliktid lähtudes kliendiõigusi reguleerivast seadusandlusest 	5.4. Konfliktid , konfliktide lahendamine
<ul style="list-style-type: none"> nõustab kliente vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale (6) 	<ul style="list-style-type: none"> nõustab kliendisuhete hoidmisel, sh praktiliselt klienti eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid (6) 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng müügist ja müügitehnikatest ning aktiivse kuulamise ja tagasisidestamise tehnikatest Juhtumi analüüs - klientide nõustamise kohta kliendisuhete hoidmiseks Praktiline töö – erinevate nõustamis- ja müügitehnikate kasutamise ja lisamüügi teostamise kohta 	<ul style="list-style-type: none"> Juhtumi analüüs – lahendab juhtumi eesmärgiga hoida kliendisuheteid Praktiline töö – nõustab kliente eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid 	<p>6. Kliendi nõustamine (6 EKAP, sh 2 EKAP praktiliselt)</p> <p>6.1. Müük ja müügitehnikad</p> <p>6.2. Kliendi nõustamine lähtuvalt tegevusala spetsiifikast ja kutse-eetikast</p> <p>6.3. Aktiivne kuulamine</p> <p>6.4. Kliendi lojaalsus ja kliendisuhete hoidmine</p> <p>6.5. Eesti keel</p> <p>6.6. Inglise keel</p>
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Essee - klienditeeninduse korraldamine Praktiline töö - klientide tagasiside kogumine ja analüüsimine Praktiline töö - ettevõtte teeninduskvaliteedi hindamine kasutades SERVQUAL meetodit Praktiline töö - kaasuse põhjal kliendile kirjaliku vastuse koostamine 			
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: rühmatöö- klienditeenindusega seotud tegevuste planeerimine, koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajad (1,3), praktiline töö – klientide tagasiside kogumine ja analüüsimine ja ettepanekute tegemine,</p>			

	klientide kaebuste lahendamine, nõustab kliente ja viib läbi lisamüügi (2,4,5) rollimäng – klienditeeninduses tekkinud konflikti lahendamine (4), juhtumi analüüs – kliendi nõustamine kliendisuhete hoidmiseks (5), praktikaaruanne (6).
Hindamiskriteeriumid:	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeerib meeskonnatööna, sh praktikal klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärgi 2. Kogub ja analüüsib, sh praktikal klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 3. Koondab ja analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepanekud 4. Lahendab klientide kaebusi, sh praktikal erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades 5. Nõustab kliendisuhete hoidmisel, sh praktikal klienti eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid 6. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Bolton, R. (2002). Igapäevaasuskused : kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Tallinn: Ühiselu. • Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev • Malmberg, K. (2005). Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda. Tallinn: Äripäev. • Mitchell, J. (2004). Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak. 8/9 • Niiberger, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. • Saareväli, R. (2014). E-õpiobjekt. Suhtlemine IV. http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/ • Soomre, M. (2008). Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada. Tallinn: Äripäev. • Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. • Zemke, R., Anderson. K. (2003). Tippetenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri. • Teenindaja.ee. http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ • Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita. • Vadi, M. (2001). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda.

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP
7	OSTUTOIMINGUTE ETTEVALMISTAMINE JA LÄBIVIIMINE	27 EKAP, sh praktika 7
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte ostutoimingute ettevalmistuse ja läbiviimisega sõltuvalt ettevõtte vajadustest ja logistiliste toimingute eripärast.		
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad		
Õpetajad: K. Vodi, K. Leino, K. Kraas, H. Punamäe		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> koostab ostuplaani, arvestades ettevõtte üldist strateegiat ja potentsiaalseid tarnijaid 	<ul style="list-style-type: none"> kaardistab, sh praktiliselt potentsiaalsed tarnijad vastavalt tarnija valikukriteeriumitele koostab meeskonnatööna, sh praktiliselt ostuplaani, lähtudes ettevõtte vajadusest 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng ostustrateegiast ja ostupoliitikast Arutelud ja diskussioonid moodulit läbivatel teemadel Praktiline töö potentsiaalsete tarnijate kaardistamisest Praktiline töö ostuplaani koostamisest 	<ul style="list-style-type: none"> Arutelu – ostutöötaja ülesanded ettevõtte ostuüksuses Praktiline töö – etteantud andmete põhjal potentsiaalsete tarnijate kaardistamine vastavalt valiku-kriteeriumitele Rühmatöö – koostab ostuplaani, arvestades ettevõtte üldist strateegiat ja potentsiaalseid tarnijaid 	<p>1. Ostuplaani koostamine (3 EKAP, sh praktika 1)</p> <ol style="list-style-type: none"> Ostustrateegia ja ostupoliitika lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest Ostutegevuse eesmärgid ja ülesanded Ostutegevuse protsesside planeerimine ja käivitamine Ettevõtte ostuüksus ja ostutöötajate ülesanded <p>2. Tarnijate kaardistamine (2 EKAP, sh praktika 1)</p> <ol style="list-style-type: none"> Tarnijate kaardistamine, valik, haldamine ja hindamine
<ul style="list-style-type: none"> koostab hinnapäringuid ja pakkumuskutseid vastavalt ostuplaanile ning analüüsib saabunud pakkumusi vastavalt seatud kriteeriumidele 	<ul style="list-style-type: none"> koostab eesti ja inglise keeles, sh praktiliselt hinnapäringuid ja pakkumuskutseid vastavalt ettevõtte ostuvajadusele analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt võimalikke pakkumusi vastavalt etteantud valikukriteeriumitele 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamise põhimõtetest ja hanketingimustest Praktilised tööd hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamisest ja hinda mõjutavate tegurite mõjust hanketingimustele 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamine vastavalt ostuplaanile, sh inglise keeles Rühmatöö – hinda mõjutavate tegurite analüüs ning nende mõju hanketingimustele 	<p>3. Hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamine (3 EKAP, sh praktika 1)</p> <ol style="list-style-type: none"> Hinnapäringute ja pakkumuste koostamine Hinda mõjutavad tegurid Hanketingimused Inglise keel Eesti keel

<ul style="list-style-type: none"> • haldab logistikatoiminguid vastavalt ettevõtte iseärasustele ja töökorraldusele 	<ul style="list-style-type: none"> • viib meeskonnatööna läbi näidisläbirääkimise eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõtte töökorraldusele • koostab logistikatoiminguteks vajalikud lepingud vastavalt võlaõigusseadusest tulenevatele nõuetele • viib läbi, sh praktikal kauba käsitlemisega seotud tegevused 	<ul style="list-style-type: none"> • Loengud logistilistest tegevustest ja nende planeerimisest • Praktiline töö näidisläbirääkimiste läbiviimisest • Praktiline töö lepingute koostamisest • Õppekäik müügiorganisatsiooni laouksusesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – näidisläbirääkimiste läbiviimine sh inglise keeles • Praktiline töö – logistikatoiminguteks vajalike lepingute koostamine vastavalt võlaõigusseadusest tulenevatele nõuetele • Õppekäigu raport – müügiorganisatsiooni laouksusega tutvumine ning kaubakäsitlemisega seotud tegevuste läbiviimine 	<p>4. Läbirääkimiste ettevalmistamine (1 EKAP)</p> <p>4.1. Tarnijasuhted ja läbirääkimised</p> <p>4.2. Inglise keel</p> <p>4.3. Eesti keel</p> <p>5. Logistikatoimingute haldamine, logistikateenuste hankimine ja lepingute koostamine (3 EKAP, sh praktika 2)</p> <p>5.1. Veosekindlustuse põhimõtted</p> <p>5.2. Võlaõigusseaduse lepingute osa</p> <p>5.3. Inglise keel</p>
<ul style="list-style-type: none"> • jälgib ja prognoosib sisseostuvajadust vastavalt tootmis- või müügiplaanile, tagades optimaalse tööprotsessi ja laovarud ning teeb muudatusettepanekuid 	<ul style="list-style-type: none"> • prognoosib, sh praktikal ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile • koostab, sh praktikal vajalikud laodokumentid vastavalt ettevõtte töökorraldusele • analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal kaupade transpordi kvaliteeti ja kiirust vastavalt etteantud kriteeriumitele ning teeb ettepanekuid muudatusteks 	<ul style="list-style-type: none"> • Loengud varude juhtimisest vastavalt sisseostuvajadusele • Praktilised tööd laovarude prognoosimisest ja laodokumentide koostamisest • Ettekanne kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse teemal 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne – laovarude prognoosimine vastavalt tootmis- või müügiplaanile • Õppekäigu raport – tootmisettevõtte laouksusega tutvumine ning laodokumentide koostamine vastavalt ettevõtte töökorraldusele • Ettekanne – kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüs 	<p>6. Materjali, toodete ja teenuste nõudluse jälgimine ja prognoosimine (3 EKAP, sh praktika 1)</p> <p>6.1. Logistika alused</p> <p>6.2. Laomajanduse alused</p> <p>7. Logistikateenuste hankimine (3 EKAP, sh praktika 1)</p> <p>7.1. Logistikateenuse pakkujad</p> <p>7.2. Kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüsimine</p> <p>8. Muudatusettepanekute tegemine (1 EKAP)</p> <p>8.1. Tarneahela juhtimise alused</p>

<ul style="list-style-type: none"> vormistab tollidokumente, arvestades tolliregulatsioone ja -formaalsusi 	<ul style="list-style-type: none"> vormistab eesti ja inglise keeles tollidokumente, kasutades INCOTERMS tarneklauslite nõudeid 	<ul style="list-style-type: none"> Loengud tarneklauslite INCOTERMS 2010 teemal Praktiline töö tollidokumentide vormistamisest 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – tollidokumentide vormistamine vastavalt tolliregulatsioonidele ja -formaalsustele 	<p>9. Tollidokumentide vormistamine (1 EKAP)</p> <p>9.1. Tollilaod ja regulatsioonid</p> <p>9.2. Tarnetingimused INCOTERMS 2010</p> <p>9.3. Inglise keel</p> <p>9.4. Eesti keel</p>
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ostutoimingute mooduli kirjanduse lugemine Praktiline töö – etteantud andmete ja valikukriteeriumite analüüs, mille põhjal toimub potentsiaalsete tarnijate kaardistamine Praktiline töö – ettevõtte ostuplaani koostamiseks üldstrateegia ja potentsiaalsete tarnijate analüüs Praktiline töö – hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamiseks info kogumine, sh inglise keeles Praktiline töö – hinda mõjutavate tegurite analüüs ning nende mõju hanketingimustele Praktiline töö – näidisläbirääkimiste läbiviimiseks vajaliku info hankimine ning küsimuste ettevalmistamine, sh inglise keeles Praktiline töö – logistikatoiminguteks vajalike lepingute koostamiseks võlaõigusseaduse lepingute osa mõistmine Õppekäigu raport – müügiettevõtte laouksuse külastusejärgne õpperaporti koostamine, mis sisaldab analüütilist hinnangut laouksuses paiknevate kaupade käsitlemise teemal Praktiline töö – tootmis- või müügiplaani analüüs laovarude prognoosimiseks Õppekäigu raport – tootmisettevõtte laouksuse külastusejärgne õpperaporti koostamine, mis sisaldab ettevõtte töökorraldusele vastavaid laodokumentide näidiseid Ettekanne – kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüs Praktiline töö – tollidokumentide vormistamine vastavalt tolliregulatsioonidele ja -formaalsustele 			
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö – tarnijate kaardistamine, hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamine, näidisläbirääkimiste läbiviimine, logistikatoiminguteks vajalike lepingute koostamine, laovarude prognoosimine, tollidokumentide vormistamine (1,3,5,6,8,11), rühmatöö – ostuplaani koostamine, hinda mõjutavate tegurite analüüs (2,4), õppekäigu raport – müügiorganisatsiooni ja tootmisettevõtte laouksusega tutvumine (7,9), ettekanne – kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüs (10), praktikaaruanne (12).</p>			

Hindamiskriteeriumid:	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kaardistab, sh praktikal potentsiaalsed tarnijad vastavalt tarnija valikukriteeriumitele 2. Koostab meeskonnatööna, sh praktikal ostuplaani, lähtudes ettevõtte vajadusest 3. Koostab eesti ja inglise keeles, sh praktikal hinnapäringuid ja pakkumiskutseid vastavalt ettevõtte ostuvajadusele 4. Analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal võimalikke pakkumisi vastavalt etteantud valikukriteeriumitele 5. Viib meeskonnatööna läbi näidisläbirääkimise eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõtte töökorraldusele 6. Koostab logistikatoiminguteks vajalikud lepingud vastavalt võlaõigusseadusest tulenevatele nõuetele 7. Viib läbi, sh praktikal kauba käsitlemisega seotud tegevused 8. Prognoosib, sh praktikal ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile 9. Koostab, sh praktikal vajalikud laodokumendid vastavalt ettevõtte töökorraldusele 10. Analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal kaupade transpordi kvaliteeti ja kiirust vastavalt etteantud kriteeriumitele ning teeb ettepanekuid muudatusteks 11. Vormistab eesti ja inglise keeles tollidokumente, kasutades INCOTERMS tarneklauslite nõudeid koostab, sh praktikal vajalikud laodokumendid vastavalt ettevõtte töökorraldusele 12. Koostab praktikaaruande vastavalt praktikjuhendile
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Coyle, J. J., Novack, R. A., Gibson, B. J., Bardi, E. J. (2011). Management of Transportation. 7-th edition. South-Western Cengage Learning • Hamberg, R, Verriet, J. (2012). Automation in Warehouse Development. Springer. • Hintsov, T. (2007). Kaubaveod. Loengumapp. Mainori Kõrgkool • Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine. Erahariduskeskus AS • Äripäev. Logistika ja ekspordi käsiraamat. http://kasiraamat.aripaev.ee • Tarnetingimused INCOTERMS 2010 http://www.emiewt.ee/UserFiles/File/Incoterms2010EAS.pdf

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
1	Erialane vene keel 1 ärikorraldusega seotud tegevuses ja suhtluses	9 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab erialases vene keeles algtasemel keelekasutuse suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult ärikorraldusega seotud tegevustes				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodul 1				
Õpetajad: I. Porohnja				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid

<ul style="list-style-type: none"> • Suhtleb suuliselt igapäeva- ja töölastes situatsioonides kasutades ärikorraldusalast sõnavara lähtudes algtaseme keelekasutuse oskuskõuetest, mis vastavad Euroopa Nõukogu keeleoskustaseme A2 kirjeldustele • Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases vene keeles • Sõnastab vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku ärikorraldusega seotud sõnavara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele • Suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult töölastes olukordades, mis nõuavad lihtsamat infovahetust tuttavatel ja rutiinsetel äritegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele • Osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele lihtsamate fraaside ja lausete abil 	Erialane vene keel 1 (9 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> • Ärikorralduse spetsialisti isiksusomadused • Ettevõtte juhtimise toetamine • Majandusarvestus • Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine • Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamine • Klienditeeninduse korraldamine • Ostutoimingute ettevalmistamine ja läbiviimine 	Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning vene keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõtude, presentatsiooni koostamine)	Individuaalne töö erinevate tekstidega. Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest. Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele 2. Suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult töölastes olukordades, mis nõuavad lihtsamat infovahetust tuttavatel ja rutiinsetel äritegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele 3. Osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele lihtsamate fraaside ja lausete abil 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Саул,Б. Учебный материал для занятий по деловому русскому языку.1 и 2 части, Таллинн 1999, 2002 • Кэррол, Ф. Успех малого бизнеса. Таллинн 1994 • Леонова, Н.Е., Мотина, Е.И., Жуковская, Е.Е. Переговоры, контакты, встречи. Москва 1993 • Сборник статей «Основы бизнеса» • Лебедев, В.К., Петухова, Е.Н. Деловая поездка в Россию. С.Петербург 2001 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Фаст,Л.В. Русский язык для делового общения. Москва 1995 • Давидянц,Ф. Златопольский,Ю. Русский проект, Таллинн 1999 • Пухаева,Л.С.,Ольхова,Л.Н. Русский язык в мире экономики. С.Петербург-Москва 2002 • Бизнес-презентация: руководство по подготовке и проведению / Джин Желязны, Москва : Институт комплексных стратегических исследований, 2008
--	---

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP	
2	Erialane vene keel 2 ärikorraldusega seotud tegevuses ja suhtluses		9 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab erialases vene keeles iseseisva keekekasutuse suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult ärikorraldusega seotud tegevuses				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodul 1				
Õpetajad: I. Porohnja				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> • Suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades ärikorraldusalast sõnavara lähtudes iseseisva keekekasutuse oskusnõuetest, mis vastavad Euroopa Nõukogu keeleoskustaseme B1 kirjeldustele • Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases vene keeles • Sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku ärikorraldusega seotud sõnavara 	<ul style="list-style-type: none"> • Kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele • Suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsust ja keerukat infovahetust enamlevinud ärikorraldusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele • Osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil 	Erialane vene keel 2 (9 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> • Ärikorralduse spetsialisti isiksusomadused • Ettevõtte juhtimise toetamine • Majandusarvestus • Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine • Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamine • Klienditeeninduse korraldamine • Ostutoimingute ettevalmistamine ja läbiviimine 	Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning vene keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõtude, presentatsiooni koostamine)	Individuaalne töö erinevate tekstidega. Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest. Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.

Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides.
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele 2. Suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsest ja keerukat infovahetust enamlevinud äritegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele 3. Osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Саул,Б. Учебный материал для занятий по деловому русскому языку.1 и 2 части, Таллинн 1999, 2002 • З.Кэррол, Ф. Успех малого бизнеса. Таллинн 1994 • Леонова, Н.Е.,Мотина,Е.И, Жуковская,Е.Е. Переговоры, контакты, встречи. Москва 1993 • Сборник статей «Основы бизнеса» • Лебедев, В.К., Петухова,Е.Н. Деловая поездка в Россию. С.Петербург 2001 • Фаст,Л.В. Русский язык для делового общения. Москва 1995 • Давидянц,Ф. Златопольский,Ю. Русский проект, Таллинн 1999 • Бизнес-презентация: руководство по подготовке и проведению / Джин Желязны, Москва : Институт комплексных стратегических исследований, 2008