

MÜÜGIKORRALDAJA ERIALA ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Isikud, kellel on keskharidus			
Õppevorm	Statsionaarne koolipõhine õpe			
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates / EKAP	
1	KARJÄÄRIPLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUS		5 EKAP	
Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest				
Nõuded mooduli alustamiseks: Puuduvad				
Õpetajad: Viibeke Turba, Mehis Adamson, Aivar Kalnapenkis				
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 elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, 	<ul style="list-style-type: none"> E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) Eneseanalüüs lähtuvalt müügikorraldaja 5 kutsestandardist Infootsing töövahenduskeskkondades müügikorraldaja erialal tööturu võimaluste kohta Miniloeng kandideerimise protsessi kohta Ideekaart praktikale 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma müügikorraldaja eriala õpingute eesmärgistamine 	<p>1. Karjääri planeerimine (1 EKAP)</p> <p>1.1 Enesetundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (Isiksuseomadused. Väärtused, motivatsioon, hoiak, võimed, oskused. Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu)</p> <p>1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine müügikorraldaja karjääri planeerimisel (Haridustee: müügikorraldaja erialad, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööjõuturg ja selle muutumine. Kutsestandardid, kutse ja kutseoskused müügikorraldaja eriala näitel. Töömotivatsioon.</p> <p>1.3 Planeerimine ja</p>

	<p>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 	<p>kandideerimise protsessi kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö (dokumentide vormistamine (lõimitult dokumenteerimise mooduliga) • Sotsiodraama (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks) 	<p>kasutades GROW mudelit)</p>	<p>karjääriotsuste tegemine (Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess. Karjääriteenused ja karjäärinõustamine. Muutustega toimetulek. Tööotsimine sh praktikakoha leidmine: allikad ja tööinfo otsimine, kandideerimisdokumendid, tööintervjuu. Isikliku karjääriplaani koostamine. eesmärkide seadmine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplan)</p>
<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 piiratusest • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) • Koitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta • Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta • Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta • Praktiline töö (Näidistuludeklaratsioon) 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüs igapäevaste toidukaupade nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast • Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine • Infootsing teabevärvast 	<p>2. Majandus ja ettevõtlus (1 EKAP)</p> <p>2.1 Mina ja majandus (Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused)</p> <p>2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused (Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid)</p> <p>2.3 Pakkumine ja nõudlus (Nõudlus. Pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind)</p> <p>2.4 Maksud (Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud)</p> <p>2.5 Finantsasutused Eestis. Finantsteenused.</p> <p>2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus (Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 	<p>siooni täitmine etteantud andmete alusel)</p> <ul style="list-style-type: none"> Infootsing majandusinfo saamiseks 		<p>2.7 Ettevõtja ja töötaja (Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad väljakutsed. Äriidee ja äriplaani koostamise põhimõtted. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused)</p> <p>2.8 Ettevõtluskeskkond (Poliitiline, majanduslik, sotsiaalne, tehnoloogiline keskkond)</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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 ohuteguriteid ja meetmeid nende vähendamiseks tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi 	<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 müügikorraldaja tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel) 	<ul style="list-style-type: none"> Kompleksülesanne sekretäri töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis Praktikakoha taotlus e-kirjana 	<p>3. Töötervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP)</p> <p>3.1 Sissejuhatus töökeskkonda (Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus)</p> <p>3.2 Töökeskkonnaalane töö korraldus (Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs)</p> <p>3.3 Töökeskkonna ohutegurid (Töökeskkonna ohutegurid. Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks)</p> <p>3.4 Töökeskkonnaalane teave (Erinevad töökeskkonnaalase teabe allikad)</p> <p>3.5 Tööõnnetused (Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega)</p> <p>3.6 Tule- ja elektriohutus. (Käitumine ohuolukorras. Tulekahju ennetamine.</p>

	<p>ja kohustusi seoses tööõnnetusega</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töotervishoiu ja tööohutusosalast informatsiooni juhtuminäitel • kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal • Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) • Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorraeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal. • Arutelu dokumendihalduse vajalikkus organsatsioonis • Praktiline töö (kirjana praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumendi de saatmine e- kirjaga) 		<p>Tegutsemine tulekahju puhkemisel. Elektriõhutus)</p> <p>4. Töötamise õiguslikud alused (1 EKAP)</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel (Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Varalise vastutuse kokkulepe. Töövaidluste lahendamine. Teenuste osutamine käsunduslepingu ja töövõtulepinguga. Töötamine avalikus teenistuses. Töötamine välisriigis: välisriigi seaduste kohaldamine töötajale, maksude arvestus ja tasumine. Kollektiivsed töösuhted ja kollektiivleping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli.)</p> <p>4.2 Töökorraldus (Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend. Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühapäeval tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine)</p> <p>4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised (Töötasu kokkuleppimine, töötasu alammäär. Töötasu</p>
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis • 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 			<p>arvutamise viisid (ajatöö, tükitöö, tulemustasu). Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühäl tehtava töö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetuse liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension)</p> <p>5. Asjaajamine ja dokumendihaldus (0,5 EKAP)</p> <p>5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis (Dokumentide haldamise vajalikkus. Organisatsiooni sisemist töökorraldust reglementeerivad alusdokumendid (näiteks asjaajamiskord, dokumentide loetelu)</p> <p>5.2 Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine) (Üldnõuded dokumentidele. Dokumendi elemendid. Dokumentide liigid. Dokumentiplank. Dokumentiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja loomine. Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide vormistamisel. E-kiri. E-kirja elemendid. E-kirja esitusvorm. E-kirja loomine. E-posti haldamine)</p> <p>5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine (Dokumentide hoidmise ja</p>
--	---	--	--	--

				säilitamise vajalikkus, säilitustähtajad).
<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 • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi 	<ul style="list-style-type: none"> • Köitev loeng suhtlemise aluste kohta • Loeng probleemi-lahendamise meetodikast • Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) • Praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompleksülesanne (müügikorraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga) 	<p>säilitamise vajalikkus, säilitustähtajad).</p> <p>6. Suhtlemise alused (1 EKAP)</p> <p>6.1 Suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused)</p> <p>6.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides (Töölase käitumise etikett. Positiivse mulje loomine. Konfliktid ja veaolukorrad, nende ennetamine ja juhtimine. Grupp ja meeskond).</p> <p>6.3 Klienditeenindus (Teeninduslik mõttekultuur. Klient ja teenindaja. Kliendikeskse teeninduse põhimõtted. Teeninduseks vajalikud hoiakud ja oskused. Teenindusprotsess. Erinevad teenindussituatsioonid ja nende lahendamine</p>

	<ul style="list-style-type: none"> lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 			
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi. Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri). Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. 			
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. 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, oma müügikorraldaja eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6, 7)); analüüs igapäevaste toidukaupade nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabeväravast(13); kompleksülesanne sekretäri töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (14, 15, 16, 17, 18, 19); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (20, 21, 22, 23)); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (24); praktikakoha taotlus e-kirjana (25, 26); kompleksülesanne (müügikorraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga (27, 28, 29, 30, 31, 32, 33));</p>			
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol 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 elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 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 tööohutusalast 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

	<p>33. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest</p> <p>34. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente, eneseanalüüsi ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile</p> <p>35. esitlus vastab esitluse heale tavale</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:</p> <p>Rekkor, S jt., Teenindamise kunst. 2013</p> <p>Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Atlex, 2013</p> <p>Portfoolio kursuse ajaveeb (http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/).</p> <p>Tööinspektsiooni kodulehekülg (http://www.ti.ee).</p> <p>Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, http://heateenindus.ee/kasiraamat)</p> <p>Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee</p> <p>Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus www.eas.ee</p> <p>Rahandusministeerium www.fin.ee</p> <p>Maksu- ja Tolliamet www.emta.ee</p> <p>Valdkonnaalased õigusaktid</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP	
2	KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE		29 EKAP, sh praktika 9 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klienditeeninduse korraldamisega kaubandusettevõttes, väärtustades meeskonnatööd.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: Kaja Rahu, Kristel Ojaverre, Viibeke Turba, Irina Porohnja, Airi Pilt, Kaja Vodi.				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1. mõistab müügikorraldaja rolli sise- ja väliskliendi teenindamise korraldamisel kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab, sh praktilal eesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumite põhisel 	<ul style="list-style-type: none"> • Köitev loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak • Kriitiline juhtum 	<ul style="list-style-type: none"> • Raport – kaubandusettevõtte külastamine ja teeninduse hindamine • Eneseanalüüs – enda teenindusliku hoiaku tugevuste ning nõrkuste hindamiseks • Arutelu - sise- ja väliskliendi vahelistest seostest • Meeskonnatöö - kutse-eetiliste juhtumite lahendamine 	1 Teenindusprotsessi juhtimine (18 EKAP) 1.1 Teeninduspsühholoogia alused (4 EKAP) 1.1.1 Teeninduse filosoofia 1.1.2 Teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus 1.1.3 Teenindaja isiksus 1.1.4 Hoiakud ja väärtushinnangud 1.1.5 Taju omaduste kasutamine teeninduses 1.1.6 Rollid, rolliootused ja rollikäitumine

<p>2. tagab teenindusprotsessi kliendikeskse juhtimise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi, sh praktikal, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid • planeerib, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööloikudes, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber • lahendab, sh praktikal tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne – toote esitluse koostamine • Rollimängud-teenindusprotsessi juhtimine, kliendi vajaduste kaardistamine ja nõustamine • Meeskonnatööna – müüja-klienditeenindaja teenindusstandardi koostamine • Praktiline ülesanne kliendisõbraliku ostukeskkonna loomise ja teenindusprotsessi korraldamise kohta 	<p>1.1.7 Mina tasandid ja positiivne mina-pilt</p> <p>1.1.8 Kuulamine ja küsitlemine</p> <p>1.1.9 Suhtlemisvahendid teeninduses</p> <p>1.1.10 Verbaalsed suhtlemisvahendid</p> <p>1.1.11 Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid</p> <p>1.1.12 Hoiakute ja teenindusstiilide vahelised seosed</p> <p>1.1.13 Klientide soovid, vajadused ja ootused</p> <p>1.2 Erinevad kliendirühmad (rasked ja erivajadustega kliendid, erineva kultuuritaustaga kliendid)</p> <p>1.3 Teenindaja kutse-eeetika</p> <p>1.3.1 Kutse-eeetika printsiibid ja normid</p> <p>1.3.2 Hea kaubandustava</p> <p>1.4 Teenindusmeeskond</p> <p>1.4.1 Meeskonna mõiste</p> <p>1.4.2 Meeskonna toimimise põhimõtted</p> <p>1.4.3 Eduka meeskonna tunnused</p> <p>1.4.4 Edukas teenindusmeeskond</p> <p>1.4.5 Sise- ja väliskliendi teenindamise vahelised seosed</p> <p>1.5 Teenindus- müügiprotsess</p> <p>1.5.1 Positiivne enesehäälestus</p> <p>1.5.2 Kliendi nõustamine ja vajaduste kaardistamise – „3V“ protsess</p>
<p>3. korraldab kassatoiminguid vastavalt kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib, sh praktikal kassatööd, järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid • koostab, sh praktikal kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid 		<ul style="list-style-type: none"> • Kompleksülesanne - kassatöö põhitoimingute kirjeldamine ning nõuetekohane teostamine arvestades hügieeni, tööohutuse ja raha käitlemise ning turvanõudeid 	

	<ul style="list-style-type: none"> hindab, sh praktikal kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel 			1.5.3 Kliendi vastuväidete käsitlemine 1.5.4 Müük ja müügitehnikad 1.5.5 Müügi lõpetamine ja müügi järgne teenindus 1.5.6 Teenindusstandardid 1.5.7 Teenindusprotsessi korraldamine
4. mõistab kliendisuhete juhtimise ja hoidmise olulisust kaubandusettevõtte töös	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles meeskonnatöona kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhiselt 		<ul style="list-style-type: none"> Referaat – Eduka kliendisuhete loomine, hoidmine ja arendamine 	2. Kassatöö korraldamine (4 EKAP) 2.1 Kassaseadmed 2.2 Kassaprogrammid 2.3 Töotervishoid ja tööohutus 2.4 Töökohtade ettevalmistamine ja korrashoid 2.5 Kassatöö põhitöid 2.6 Raha käsitlemine ja turvanõuded 2.7 Aruandlus ja töö tulemuslikkuse hindamine
5. käsitleb klientide tagasisidet ja probleeme vastavalt õigusaktidele ja kaubandusettevõttes kehtestatud nõuetele	<ul style="list-style-type: none"> lahendab kliendikeskselt, sh praktikal eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käsitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusala õigusakte 		<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – meeskonnatöona probleemse olukorra lahendamine järgides kaubandusala õigusakte Essee – Minu toimetulek stressiolukordadega 	3 Kliendi tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine (4 EKAP) 3.1 Kliendisuhete juhtimine 3.1.1 Kliendi rahuolu tagamine 3.1.2 Kliendi tagasiside 3.1.3 Kliendilojaalsuse olemus, liigid ja seda mõjutavad tegurid 3.1.4 Kliendisuhete juhtimine ja haldus 3.1.5 Teeninduse kvaliteedi hindamine

				<p>3.1.6 Pikaajalise kliendisuhete loomine ja hoidmine</p> <p>3.2 Probleemide ja pretensioonide lahendamine</p> <p>3.2.1 Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused</p> <p>3.2.2 Konfliktidega toimetuleku võtted</p> <p>3.2.3 Klientide pretensioonide lahendamise põhimõtted</p> <p>3.2.4 Kaubandusvaldkonda reguleerivad õigusaktid</p> <p>3.2.4.1 Kaubandustegevuse seadus</p> <p>3.2.4.2 Tarbijakaitseseadus</p> <p>3.2.4.3 Võlaõiguse seadus (Võõrandamislepingud-müügileping)</p> <p>3.2.5 Stress ja läbipõlemine</p> <p>3.2.6 Tööstress</p> <p>4 Erialane eesti keel 1 EKAP</p> <p>5 Erialane vene keel 1,5 EKAP</p> <p>6 Erialane inglise keel 1,5 EKAP</p> <p>7 Praktika 9 EKAP</p>
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine. 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine. 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine. 			

Mooduli hinde kujunemine:	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: situatsioonülesande lahendus (1, 2), raport (3, 4, 5, 6, 7), probleemi lahendus (8, 9), praktika aruanne sh eneseanalüüs (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab, sh praktiliselt eesti, vene ja inglise keeles sise- ja välisklientide vahelisi seoseid teenindusprotsessi juhtimisel juhtumite põhisel 2. juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi, sh praktiliselt, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid 3. planeerib, sh praktiliselt eesti, vene ja inglise keeles kliendisõbraliku ostukeskkonna loomiseks teenindusprotsessi häireteta toimimise erinevates tööolukordades, koostab tööjaotuse ja vajadusel korraldab teeninduspersonali tegevusi ümber 4. lahendab, sh praktiliselt tehniliste vahendite korrasolekuga seotud probleeme vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele 5. planeerib, sh praktiliselt kassatööd, järgides raha käitlemise, turvanõuete, töötervishoiu ning tööohutuse nõudeid 6. koostab, sh praktiliselt kassaaruanded, analüüsides päevaseid raha tulemeid 7. hindab, sh praktiliselt kassatöö tulemuslikkust müügitulemuste alusel 8. analüüsib, sh praktiliselt meeskonnatöona kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhisel 9. lahendab kliendikeskselt, sh praktiliselt eesti, vene ja inglise keeles teenindamise, kaupade ja raha käitlemisega seotud probleeme ja pretensioone, järgides kaubandusalaseid õigusakte 10. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 11. esitlus vastab esitluse heale tavale
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Israel, S. Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat, Äripäev 2011 2. Niiberger, T. Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta Pegasus 2011 3. Soone, I. Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente, Äripäev 2010 4. Mitchell, J. Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate paljakamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsuste tulemuste saavutamiseks Varrak 2009 5. Soomre, M. Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada Äripäev 2008 6. Malmberg, K. Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda Äripäev 2005 7. Mitchell, J. Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak 2004 8. Muring, T. Isiklik müügisuhtlemine, TÜ 2003 9. Ron Zemke/Kristin Anderson. Tüüpide ja raskuste raskused ja rõõmud Koolibri 2003 10. Bolton, R. Igapäevaaspektid. 2002. 11. Nicky Hayes. Sotsiaalsühholoogia Külim 2002

12. Vadi, M. Müügisuhtlemine TÜ 2001
13. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. Suhtlemisoskused. 2000.
14. M. Meel Sissejuhatus äri-eetikasse Külim 2000
15. Tooman, H. & Mae, A. Inimeselt inimesele. Avita 1999
16. Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo 1998
17. Jalak, K. Müügi protsessi seitse astet. Kirjastus Elmatar 1997
18. <http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/>
19. <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/>
20. Suhtlemine ja meeskonnatöö: <http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html>
21. <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html>
22. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine2/>
23. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine3/>
24. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
2	KAUPADE KÄITLEMISE KORRALDAMINE	39 EKAP, sh 12 praktika EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada kaubandusvaldkonnas müügi korraldajana ning täiendada end erialaselt ja osaleda elukestvas õppes				
Nõuded mooduli alustamiseks: Karjääri planeerimine ja ettevõtlus				
Õpetajad: Kristel Ojaverre; Kaja Vodi, Airi Pilt, Irina Porohnja, Mehis Adamson.				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1. analüüsib kaubavarusid lähtudes müügitulemustest	<ul style="list-style-type: none"> grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi eesti, vene ja inglise keeles analüüsib, sh praktiliselt müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng Arutelu Raport SWOT analüüs Praktiline töö Meeskonnatöö Rollimäng Ideekaart Ajurünnak Kriitiline juhtum 	<ul style="list-style-type: none"> Esitlus Eestis tegutseva kaubandusketi kohta Praktiline töö kaubagruppide liigitamise kohta Praktiline töö kaupade märgistuse kohta Analüüs müügitulemuste ja kaubavarude vaheliste seoste kohta 	<p>1. Kaubavarude analüüsimine ja kaupade tellimine (8 EKAP)</p> <p>1.1 Kaubanduse põhimõisted ja seosed (Kaubanduse areng, kaubanduse sisu ja vorm, kaubandust mõjutavad tegurid, kaubandusteadus ja –teooriad, kaubandus kui tegevusala, kaubandusettevõtte põhitegevused)</p> <p>1.2 Kaubagruppide liigitamine</p> <p>1.2.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted.</p> <p>1.2.2 Toidukaubad</p>

<p>2. tellib kaubad lähtudes müügitulemustest ja nõudlusest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab, sh praktikal kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale • teeb ettepanekuid, sh praktikal probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne kaubatellimuste koostamise ja liigsete kaubavarude kohta 	<p>1.2.3 Tööstuskaubad 1.2.4 Kaupade kodeerimine 2. Kaubakäitlemise korraldamine (23 EKAP) 2.1 Kaupade vastuvõtmine 2.2 Kaupade ladustamine 2.3 Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine 2.4 Hindade kujundamine 2.4 Kaupade turvamine 2.5 Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine 2.6 Jäätmekäitluse põhimõtted 2.7 Jäätmete teke ja liigitamine 2.8 Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes. 2.9 Kaupade tellimine 2.10 Tarneahel ja logistika 2.10.1 Logistika alused 2.10.2 Tarneahel 2.10.3 Riskid tarneahelas 2.11 Müügiprogrammid 2.12 Kaubandusalased õigusaktid 2.12.1 Kaubandusõiguse olemus ja areng 2.12.2 Võlaõigusseadus 2.12.3 Reklaamiseadus 2.12.4 Konkurentsiseadus</p>
<p>3. korraldab kaubakäitlemise protsessi järgides kaubagruppidele kehtestatud nõudeid ja ettevõttesisest töökorraldust</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab, sh praktikal kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel lähtudes ettevõtte töökorraldusest • koostab, sh praktikal reklamatsioone jalahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles, kooskõlas hankelepingute tingimustega • korraldab meeskonnatööna, sh praktikal kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamise 		<ul style="list-style-type: none"> • Kompleksülesanne kaubakäitlemise protsessi ulatuses 	

	<ul style="list-style-type: none"> • kujundab, sh praktikal kaupade hinnad järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda • organiseerib meeskonnatööna, sh praktikal pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires 			<p>2.12.5 Pakendiseadus 2.12.6 Kaubamärgiseadus</p>
<p>4. korraldab kaupade väljapanekuid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab ja kujundab meeskonnatööna, sh praktikakaupade väljapanekuid vastavalt juhiste, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid • organiseerib meeskonnatööna, sh praktikal kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärgi 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne - kaupade väljapaneku planeerimise ja teostamise kohta 	<p>3. Kaupade väljapanekute korraldamine (8 EKAP) 3.1 Kaupade väljapanekute meetodid 3.2 Eriväljapanekute korraldamine ja kujundamine 3.2 Kaupade müügisaali paigutuse põhimõtted lähtuvalt kampaania eripärast 3.3 Kaupade väljapanekute varustamine hinnainfoga 3.4 Kaubandusalaste aktide nõuded kampaaniate korraldamisel</p> <p>4 Erialane eesti keel 1 EKAP 5 Erialane vene keel 1,5 EKAP 6 Erialane inglise keel 1,5 EKAP 7 Praktika 9 EKAP</p>

Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine.
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktilised tööd (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12), praktika aruanne sh eneseanalüüs (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12).</p>
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi eesti, vene ja inglise keeles 3. analüüsib, sh praktiliselt müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 4. koostab, sh praktiliselt kaubatellimused ja edastab need eesti, vene ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 5. teeb ettepanekuid, sh praktiliselt probleemsete kaubavarude kiireks realiseerimiseks, arvestades kehtivaid eeskirju ja õigusakte 6. korraldab, sh praktiliselt kaupade vastuvõttu saatedokumentide alusel, lähtudes ettevõtte töökorraldusest 7. koostab, sh praktiliselt reklamatsioone ja lahendab kaupade käitlemisega seotud pretensioone eesti, vene ja inglise keeles kooskõlas hankelepingute tingimustega 8. korraldab meeskonnatööna, sh praktiliselt kaupade nõuetekohase müügiks ettevalmistamise 9. kujundab, sh praktiliselt kaupade hinnad, järgides õigusakte ja ettevõttes kehtestatud korda 10. organiseerib meeskonnatööna, sh praktiliselt pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusala piires 11. korraldab ja kujundab meeskonnatööna, sh praktiliselt kaupade väljapanekuid vastavalt juhiste, järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid 12. organiseerib, sh praktiliselt kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi eesti, vene ja inglise keeles, arvestades ettevõtte eesmärgi 13. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 14. esitlus vastab esitluse heale tavale

**Kasutatav õppekirjandus
/õppematerjal**

1. Kaubandustegevust reguleerivad õigusaktid <http://www.riigiteataja.ee>
2. <http://www.kaupmeesteliit.ee/et>
3. <http://www.kutsekoda.ee/et/index>
4. <http://www.tarbijakaitse.ee/>
5. <http://www.vet.agri.ee/?op=body&id=680>
6. Ülo Mallene Müük ja müügikorraldus kaupluses Koolibri 2005
7. Aino Siimon Kaubandus INNOVE 2014
8. Heldi Kikas, Sirje Mets, Epp Koger Tööstuskaubaõpetus Argo 2007
9. http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf
10. Heldi Kikas, Epp Koger Toidukaubad Ilo 2004
11. http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/
12. Kategooriajuhtimine kaubanduses Lääne-Viru Rakenduskõrgkool Mõdriku 2012
13. Hans G. Tonndorf Professionaalne varustamine jaekaubanduses Külim 2005
14. Hans.G.Tonndorf Jaekaubandus Muutused tulevik edu Külim 1995
15. A. Tulvi Logistika õpik kutsekoolidele Innove 2013
16. A. Tulvi, A. Proos Laondus ja logistika
17. A. Kiisler Logistika ja tarneahela juhtimine
18. E. Sõõru e-õpiobjekt Kaubanduse olemus ja areng <http://users.khk.ee/maarja.kask/kaubandus/index.html>
19. E. Sõõru e-õpiobjekt Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses
http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/
20. O. Ennu e-õpiobjekt Kaupluste liigitus ja iseloomustamine <http://kool.kassasysteem.ee/lgt/>
21. <http://www.kaubandus.ee/>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
3	MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE	15 EKAP, sh praktika 5 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime müügitöö korraldamisega kaubandusettevõttes				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud kaupade käitlemise korraldamise moodul				
Õpetajad: Kristel Ojavere, Anu Seim				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1. mõistab müügitöö korraldamise olulisust kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna, sh praktilal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt 	<ul style="list-style-type: none"> • Köitev loeng • Mõttega lugemine • Diskussioon • Üksikjuhtumi uurimine • Meeskonnatöö. • SWOT-analüüs • Probleemi lahendamine • Ajurünnak 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö-analüüs-meeskonnatööna müügitöö korraldamise kohta kaubandusettevõttes. 	1. Majandustegevuse tulemuste arvestamine ja analüüsimine 5 EKAP <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Majanduslikud arvutused 1.2. Arvestus ja aruandlus 1.3. Majandusarvestus 1.4. Kaubandusettevõtte majandustegevuse analüüs 2. Turundamine kaubandusettevõttes 5 EKAP <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Turunduse alused <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Turunduse olemus 2.1.2 Tarbijakäitumine 2.1.3 Turu- uuringud 2.2 Kaubandusturundus <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1 Kaubandusturunduse eripära 2.2.2 Kaubandusturunduse meetmestik 2.2.3 Konkurents kaubanduses
2. hindab kaubandusettevõtte töö tulemuslikkust majandusnäitajate alusel	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks sh praktilal inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktilal oma vastutusala piires 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö-kaubandusettevõtte majandustegevuse tulemuste analüüs juhtumipõhiselt • Praktiline töö-inventeerimisakti koostamine, tulemuste analüüs ja parendusettepanekute tegemine 	
3. mõistab kaubandusettevõtte efektiivse turundustegevuse ja majandustulemuste vahelisi seoseid	<ul style="list-style-type: none"> • organiseerib müüki,sh praktilal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke • teeb ettepanekuid, sh 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – müügi organiseerimine turunduseesmärkidest lähtuvalt juhtumipõhiselt 	

	<p>praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke</p> <ul style="list-style-type: none"> • korraldab meeskonnatöona, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö kaubandusettevõtete konkurentsivõime hindamiseks • Rühmatöö-müügikampaania planeerimine ja korraldamine juhtumipõhiselt 	3. Praktika 5 EKAP
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide ja õppefilmide läbitöötamine 3. Õpimapi koostamine ja vormistamine. 			
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktilised tööd (1, 2, 3, 4, 5), rühmatöö (6), praktika aruanne sh eneseanalüüs (1, 2, 3, 4, 5, 6).</p>			
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatöona, sh praktikal kaubandusettevõtte müügitöö korraldamist juhtumipõhiselt 2. analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid ning teeb ettepanekuid müügitöö parendamiseks sh praktikal 3. inventeerib meeskonnatöona kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, sh praktikal oma vastutusala piires 4. organiseerib müüki, sh praktikal koostöös hankijatega eesti, vene ja inglise keeles, järgides ettevõtte turunduseesmärke 5. teeb ettepanekuid, sh praktikal müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärke 6. korraldab meeskonnatöona, sh praktikal müügikampaania vastavalt ettevõtte turundusplaanile 7. õpimapp sisaldab süstematiseeritud dokumente ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. esitlus vastab esitluse heale tavale 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<p>Pölder, L. Kaubavarude juhtimine. http://kaubavarudejuhtimine.edicypages.com/et Pölder, L. Kaupluse majandusliku efektiivsuse näitajad http://www.pkpk.ee/oo/efektiivsus/</p>			

Tsajrov, R. Varude arvestus.

<http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/R.%20Tsarjovi%20raamatupidamise%20%F5piobjektid%202/varude%20arvestus/index.html>

Siseaudiitor.ee. Varade ja varude inventuuri läbiviimine. <http://www.siseaudiitor.ee/varade-ja-varude-inventuuri-labiviimine/>

Peterson, M. Finantsanalüüs : finantsjuhtimine, kapitaliturud ja intressimäärad, finantsaruanded, finantssuhtarvud. Tallinn : Külim, 2000

Vihalem, A: Turunduse alused. Külim, 2008

Sepp, J. Kaubandusturundus. Tartu Ülikooli Kirjastus 1995.

Jaansoo, A. Turunduse alused I. <http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Turundus%20I.pdf>

Kuusik, A. Teadlik turundus. Tartu Ülikooli Kirjastus 2010

Bachmann, T. Reklaamipüshhologia. 2009.

Koppel, M e-õpiobjekt Positsioneerimine <http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/positsioneerimine/>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
4	JUHTIMINE JA JUHENDAMINE	14 EKAP, sh praktika 4 EKAP		
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personali juhendamise, eestvedamise ja igapäevatöö korraldamisega kaubandusettevõttes				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud karjääri planeerimise ja ettevõtluse moodul				
Õpetajad: Viibeke Turba, Airi Pilt, Irina Porohnja, Indrek Saar, Mehis Adamson				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1. mõistab organisatsioonikäitumise mõju ettevõtte igapäevase töö korraldamisel	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele 	<ul style="list-style-type: none"> • Köitev loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Seminar • Rühmatöö • Praktiline töö • Esitlus 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö-organisatsioonis tekkinud probleemi analüüsimine meeskonnatööna tuginedes peamistele juhtimisteooriatele ning lahendusviiside välja pakkumine Praktilised tööd: <ul style="list-style-type: none"> • Ametikohtade hindamine juhtumipõhiselt • Organisatsioonistruktuuri loomine ametikohtade hindamisele vastavalt • Ametijuhendi koostamine • Puhkusegraafiku koostamine • Töögraafiku koostamine 	1. Personali juhendamine ja igapäevase töö korraldamine 6 EKAP, sh praktika 3 EKAP <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted 1.2 Organisatsiooni eesmärgid ja põhiväärtused 1.3 Organisatsioonikultuur. 1.4 Inimene, grupp organisatsioon. 1.5 Motivatsiooni - ja töörahulolu teooriad. 1.6 Personalijuhtimise olemus ja valdkonnad. 1.7 Ametikohtade hindamine ja analüüs 1.8 Personali planeerimine, värbamine ja valik 1.9 Personali hindamine ja arendamine 1.10 Personali juhendamine ja mentorlus

				<p>1.12 Personalidokumentide haldamine</p> <p>1.13 Tööõigus (töölepingud, ametijuhendid)</p> <p>1.15 Vene keel</p> <p>1.16 Inglise keel</p> <p>1.18. Arvutiõpetus (personalihaldustarkvara)</p>
<p>2. juhendab personali ja korraldab nende igapäevast tööd lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal • selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal 		<p>Praktilised tööd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juhendab juhtumipõhiselt töötajaid, varustades neid asjakohase informatsiooniga • Kompetentside hindamine ja koolitusvajaduse väljaselgitamine oskuskardi alusel • Tööintervjuu küsimustiku koostamine ja selle läbiviimine rühmatööna 	
<p>3. tagab kaubandusettevõtte eesmärkide saavutamise lähtudes organisatsiooni juhtimise põhimõtetest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal • analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö - juhtimisalase probleemülesande lahendamine • Praktiline töö – meeskonnatöö tulemuslikkuse hindamine praktikaettevõtte baasil 	<p>2. Juhtimine ja eestvedamine 4 EKAP, sh praktika 1 EKAP</p> <p>2.1 Ärietika</p> <p>2.2 Juhtimise areng (juhtimisteooriad)</p> <p>2.3 Juhi funktsioonid ja rollid</p> <p>2.3 Juhtimisfunktsioonid (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll)</p> <p>2.4 Meeskonnaliikmete rollid</p> <p>2.5 Muudatuste juhtimine</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal 			<p>2.6 Riskijuhtimine</p> <p>3. Praktika 4 EKAP</p>
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Õpimapi koostamine ja vormistamine. 3. Informatsiooni kogumine kaubandusettevõttes töötajate juhendamise kohta 			
Mooduli hinde kujunemine:	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: juhtumite lahendused (1, 2, 5, 6), oskuskaart ja ametijuhend (3), teenindusjuhised (4), arutelude kokkuvõtted, praktikaaruanne.</p>			
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatööna juhtumipõhiselt igapäevase töö korraldamise mõju organisatsioonikäitumisele 2. juhendab töötajaid eesti, vene ja inglise keeles, varustades neid asjakohase informatsiooniga sh praktikal 3. selgitab välja juhendatavate koolitusvajadused lähtuvalt ettevõttest sh praktikal 4. kogub personali operatiivseks juhtimiseks vajalikku eesti, vene ja inglise keelset informatsiooni, vastutades töö kvaliteedi eest sh praktikal 5. analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel 6. innustab, motiveerib ja tunnustab eesti, vene ja inglise keeles meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi sh praktikal 7. õpimapp on koostatud ja vormistatud vastavalt iseseisva töö ningkooli kirjalike tööde koostamise juhendile 8. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 9. esitlus vastab esitluse heale tavale 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alas, R. (2002). <i>Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon</i>. Tallinn: Külim. 2. Alas, R. (2005). <i>Personalijuhtimise käsiraamat</i>. Tallinn. Külim. 3. Alas, R. (2008). <i>Juhtimise alused</i>. (5. trükk). Tallinn: Külim. 4. Brooks, I. (2008). <i>Organisatsioonikäitumine</i>. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. 5. Drucker, P. (2003). <i>Juhtimise väljakutsed 21. sajandiks</i>. Tallinn: Pegasus. 6. Mikiver, K. (2010). <i>Tuttav tundmatu personalijuhtimine</i>. Tallinn: AS Äripäev. 			

7. Siimon, A., Türk, K. (2003). *Juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
8. Tõnismäe, E., Gern, H. (2006). *Mentorlus – jagatud areng*. Tallinn: Kirjastus Äripäev.
9. Türk, K. (2005). *Inimressursi juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
10. *Personalijuhtimise Käsiraamat*. (2012). Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing.
11. *Virovere, A, Alas, R., Liigand, J (2008) Organisatsioonikäitumine Külim*
12. *Jane Mägi e-õppematerjal Organisatsioon ja juhtimine* <http://web.ametikool.ee/jane/okj/?Avaleht>
13. Harvard Business Taskumentor (2010) Meeskonna juhtimine Äripäev
14. Morgan G. (2008) Organisatsiooni metafoorid Sage Publications Eesti Päevaleht

**VALIKÕPINGUD 18
EKAP**

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
1	UURIMISTÖÖ ALUSED JA ANDMEANALÜÜS	4 EKAP		
Eesmärk: <i>Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime uurimistööks vajalike andmete kogumise, nende analüüsimise ja järelduste tegemisega</i>				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: H. Punamäe				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad

1.mõistab uurimistöö vajalikkust otsuste tegemisel äritegevuses	1. sõnastab uurimisprobleemi, eesmärgid ja ülesanded	<ul style="list-style-type: none"> • Kõitev loeng • Videoloeng • Arutelu • Eneseanalüüs • Seminar • Rühmatöö • Praktiline töö • Esitlus 	Arutelu - uurimistöö eesmärgid äritegevuses.	1. Uurimisprojekti algatamine Uurimisprobleemi ja uurimise eesmärkide ning ülesannete sõnastamine Sotsiaaluuringu komponendid: teooriaga tutvumine, andmete kogumine, meetodi valik. Ülevaade kvalitatiiv- ja kvantitatiivmeetoditest, nende erinevused Üldkogum ja valim. Valimi tüübid. Valiku protseduurid Vaatlus Intervjuerimine Küsitlused: küsimustiku koostamine (küsimuste liigid, küsimuste sõnastamine, küsimustiku formaat) Kvantitatiivmeetodite põhimõisted ja –tegevused (mõõtmise, võrdlemine) Skaalad.
2.valib uurimistööks sobiva meetodi lähtudes uurimisprobleemist	2. analüüsib uurimisprobleemi lahendamiseks sobivaid andmeallikaid ning uurimismeetodeid esmaste ja teiseste andmete kogumiseks		Praktiline töö: uurimismeetodite ja andmeallikate valik	
3.kogub ja analüüsib meeskonnatööna uurimisprobleemi lahendamiseks vajalikke andmeid	3. valib meeskonnatööna andmekogumismeetodid ja teostab vajalikud protseduurid lähtudes uurimisülesandest, analüüsib probleemi võimalikke lahendusi		Praktiline töö: andmete kogumine valitud meetodite ja protseduuride alusel.	4. Andmeanalüüsi tüübid Olemaolevate andmebaaside kasutamine oma uuringutes Uurimisandmete sidumine teooriaga ja kasutusvõimalustega Illustratiivsuse võimalused ja ohud
4.hindab saadud tulemuste õigsust ja	5. analüüsib uuringu tulemuste kasutusvõimalusi otsuste		Kirjalik töö – kogutud andmete analüüs ja hindamine. Uurimistöö esitlemine	

rakendamisvõimalusi probleemi lahendamiseks	tegemisel arvestades võimalikke tagajärgi			
Iseseisev töö moodulis:	1. Uurimistöö läbiviimine, vormistamine ja esitluse koostamine 2. Erialase kirjanduse ja õppematerjalide läbitöötamine			
Mooduli hinde kujunemine:	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on vähemalt kahes arutelus osalemine ja uurimistöö esitamine. Mooduli hinne kujuneb esitatud uurimistöö põhjal.			
Hindekriteeriumid	Vaata hindamiskriteeriumid 1-5 6. Uurimistöö vastab juhendi nõuetele.			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Ghuri,P., Grunhaug, K. Äriuuringute meetodid. Külim, 2003 Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2007, Uuri ja kirjuta. Kirjastus Medicina; Õpiobjekt – Uurimuse teemaprojekti koostamine. Kiis, K. http://eek-teemaprojekt.weebly.com/			
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP	
2	ETTEVÕTTEMAJANDUS		6 EKAP	
Eesmärk: <i>Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab ettevõtte toimimise seaduspärasusi, planeerib ettevõtte kasumliku ja jätkusuutliku tegevuse, ning tulud ja kulud.</i>				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodulid: karjääri planeerimine ja ettevõtlus , müügitöö korraldamine				
Õpetajad: Anu Seim, Ebe Zeerus				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad

<p>1.mõistab ettevõtte tegevuse planeerimise vajadust ja sellega seotud riske majanduskeskkonnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib ettevõtte vara väärtust ja hindab seda muutuvaid tegureid majandusaruannete põhjal • hindab ettevõtte jätkusuutlikust mõjutavaid tegureid, 	<p>Haarav loeng . Praktilised tööd : Ettevõtte tegevuse analüüs, Tegevuseesmärkide püstitamine</p>	<p>Praktiline töö: Ettevõtte väärtuse analüüs rühmatööna Ettevõtte arenguplaani koostamine meeskonnatööna</p>	<p>Ettevõtete toimimise alused 1 EKAP : Ettevõtte tegevuse planeerimine Vara selle väärtuse hindamine , ettevõtte kui omanike vara. Vara väärtuse suurendamine. Jätkuvalt tegutsev ettevõtte, selle olulisus töötajatele ja ühiskonnale.</p>
<p>2.korraldab ettevõttes raamatupidamist lähtudes õigusaktidest ja raamatupidamise heast tavast.</p> <p>3.planeerib ettevõtte tulud ja kulud lähtudes ettevõtte eesmärkidest ning ressurssidest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab ettevõtte raamatupidamise skeemi ja struktuuri õigusaktidest ja äritegevuse vajadustest lähtudes • täidab vastavalt õigusaktidele maksudeklaratsioone • liigitab ettevõtlusega seotud kulud • analüüsib majandusaasta aruande põhjal ettevõtte tulusid ja kulusid • koostab tulude- kulude eelarve äritegevuse analüüsi ja ettevõtte püstitatud eesmärkide põhjal • arvutab ettevõtte toodete või teenuse omahinna ja 	<p>maksudeklaratsioonid e täitmine, Elementaarse bilansi koostamine. Raamatupidamistarkvara võimalused. ülevaade.</p> <p>Ettevõtte külastus</p> <p>Töölehed</p>	<p>Maksukorralduse põhimõistete test. Praktiline töö: - eelarve koostamine, tulude allikad. -kulude jaotamine eelarves. Finantssituatsioonide põhjal ülesannete lahendamine. Elementaarse bilansi, kasumiaruande koostamine Arutelu - rühmatööna külastatud ettevõtte tulu- ja kuluallikate analüüs., ettevõtte äririskide analüüs Omahinna arvutus Õpimapi koostamine</p>	<p>Raamatupidamise korraldamine ja seda reguleerivad õigusaktid 4 EKAP Ettevõtte majandustehingute kirjeldamise vajadus ja kohustus, Ettevõtluse tulud ja sellega seotud kulud, Kulude liigitus Maksusüsteem. Maksude deklareerimine ja maksmine. Vastutus raamatupidamise korraldamise ja maksude maksmise eest. Ettevõtte tulude ja kulude planeerimine, eelarve koostamine.</p>

<p>4.mõistab hinnakujunduse põhimõtteid lähtuvalt turusituatsioonist.</p>	<p>määrab turupõhise hinna arvestades konkurentsi</p> <ul style="list-style-type: none"> • teeb ettepanekuid hinnakujunduseks lähtudes toote või teenuse arendamisest 			<p>Ettevõtte toote või teenuse omahinda mõjutavad tegurid 1 EKAP</p> <p>Omahinna kujunemine.. Turupõhine ja kulupõhine hinnakujundus.</p>
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hindamisülesanneteks vajaliku info hankimine. 2. Õppematerjalide, õppekirjanduse läbitöötamine 3. Erialaste õigusaktide läbitöötamine 4. Ettevõtte tulude ja kulude planeerimine 5. Õpimapi koostamine ja vormistamine 			
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on vähemalt kahes arutelus osalemine ja õpimapi esitamine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel:</p>			
<p>Hindekriteeriumid</p>	<p>Vaata hindamiskriteeriumid 1-5</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Õpimapp sisaldab süstematiseeritult kõiki koostatud dokumente ja on vormistatud vastavalt juhendile 7. Esitlus vastab esitluse heale tavale 			
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Suppi. K. Ettevõtlus õpik-käsiraamat 2013. Zirnask, V. "Finantsaabits" 2011, "Ideest eduka ettevõtte" Innove 2008, Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine. M. Varendi, J.Teder, SA Innove 2008 Ohvril, T. Hinnaotsused. http://www.e-õpe.ee/download/euni_repository/file/1264/11ptk_hinnaotsused.pdf Riigiasutuste kodulehed Rahandusministeerium www.fin.ee Eesti Maksu-ja Tolliamet www.emta.ee. Statistikaamet www.stat.ee Töötukassa www.tootukassa.ee</p>			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
3	OSTUKESKKONNA KUJUNDAMINE JA SORTIMENDI JUHTIMINE	5 EKAP		
<i>Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaubandusettevõtte ostukeskkonna planeerimise ja sortimendi juhtimisega</i>				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodul karjääri planeerimine ja ettevõtlus				
Õpetajad: Kristel Ojaverre				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
Mõistab ostukeskkonna mõju tarbija eelistustest lähtuvalt	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib meeskonnatööna erinevate kaubandusettevõtete ostukeskkonda hea kaubandustava põhimõtetest lähtuvalt 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng Vaatlus Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	Praktiline töö: Meeskonnatööna kogutud vaatlusandmete analüüs ja järelduste sõnastamine	1. Ostukeskkonna kujundamine Ostukeskkond ja seda mõjutavad tegurid. Tarbijate vajadused ja eelistused ostukoha valikul. Ruumikujundus ja disain. Kaupade paigutamise põhimõtted. Sesoonsus ja trendid Ostjate liikumisteede kujundamine. Ohutusnõuded.

<p>2. hindab reklaami ja kliente suunavat infot kaubandusettevõttes tarbija eelistustest lähtuvalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatöona kaupluse reklaami ja tarbijale suunatud infot • kogub, analüüsib ja edastab klientidelt laekunud ettepanekuid ostukeskkonna suhtes 		<p>Arutelu: Kaupluse reklaami ja info analüüs vaatlusandmete põhjal Praktiline töö: Klientide tagasiside kogumine, analüüs ja ettepanekute tegemine ostukeskkonna parendamiseks</p>	<p>Kaasnevad teenused kaubandusettevõttes. Koostööpartnerite valik</p> <p>2.Reklaam kaubandusettevõttes Sise- ja välisreklaam. Reklaami edastamise vahendid Reklaami kujundamise ja paigutamise põhimõtted. Reklaamiteenuse hanked.</p> <p>3 Info kaubandusettevõttes Kommunikatsioon ja –kanalid kaubandusettevõttes (<i>vajadus, personalile ja klientidele edastatav info</i>) Personali ja klientide infovahetus. Kommunikatsioonivahendid, infokandjate kujundus ja paigutus.</p>
<p>3.mõistab sortimendi ja kategooriajuhtimise olulisust jaekaubandusettevõtete konkurentsisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatöona kauba sortimenti lähtudes kategooriajuhtimise põhimõtetest • sõnastab ettepanekud sortimendi muutmiseks lähtuvalt konkurentsisisituatsioonist 		<p>Arutelu: sortiment ja selle muutmise vajadus jaekaubanduse konkurentsisis Praktiline töö: Meeskonnatöona kaupluse sortimendi muutmise reglemendi koostamine</p>	<p>4. Sortiment kaubandusettevõttes Sortimendi koostamise põhimõtted (<i>sortiment kui konkurentsieelis, eristumisvahend</i>) <i>Sortimendipuu, segmenteerimise põhimõtted.</i> Sortimenti mõjutavad tegurid. Kaubakategooriad.</p>

4.hindab sortimendi mõju kaubavarudele müügi- ja varude andmete alusel	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib erinevate kaubagruppide käibekiirust lähtudes optimaalsetest laovarust 		Praktiline töö: Müügiandmete ja kaubavarude analüüs käibekiiruse määramiseks, ABC analüüs	Kategooriajuhtimine. Sortimendi hindamine. 5 Kaubavarude analüüs Tähtsus, meetodid (ABC analüüs), järelduste tegemine
5.kavandab kaupluse sortimendi muudatused lähtudes analüüsi andmetest	<ul style="list-style-type: none"> koostab meeskonnatööna kaupluse sortimendi muutused lähtudes nõudlusest ja kaubakategooriatest 		Arutelu: sortiment kui kaubandusettevõtte müügitulemusi mõjutav tegur Tarnijate valiku põhimõtted. Praktiline töö: meeskonnatööna planeerib kaupluse sortimendi muudatused	Sortimendi muutmise põhimõtted. Sortimendi haldamine. Pakkumiste info kogumine ja analüüsimine. Tarnijate valik
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> Andmete kogumine hindamisülesannete täitmiseks Õppematerjalide, õppekirjanduse läbitöötamine Õpimapi koostamine ja vormistamine. 			
Mooduli hinde kujunemine:	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel:			
Hindekriteeriumid	Vaata hindamiskriteeriumid 1-7 8. Õpimapp sisaldab süstematiseeritult kõiki koostatud dokumente ja on vormistatud vastavalt juhendile 9. Esitlus vastab heale tavale			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Kategooriajuhtimine kaubanduses Lääne-Viru Rakenduskõrgkool Mõdriku 2012 Bachmann, T. Reklaamipüshhologia. 2009. Mallene, Ü. Müük ja müügikorraldus kaupluses. Koolibri 2005 Siimon, A. Kaubandus. Põhimõisted ja seosed. INNOVE 2014 http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/õppekava/Kaubandus/põhimõisted_ja_seosed.pdf Tulvi, A. Logistika õpik kutsekoolidele. Innove 2013 http://www.innove.ee/et/kutseharidus/kutsehariduse-rok/logistika-opik-kutsekoolidele Põder, L. Õpiobjekt Kaubavarude juhtimine. www.kaubavarudejuhtimine.edicypages.com/et			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP		
4	ÄRISUHTLUS	3 EKAP		
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime äriklientidega suhtlemisega				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodul karjääri planeerimine ja ettevõtlus, klienditeeninduse korraldamine				
Õpetajad: Mehis Adamson				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1.mõistab heade ärisuhete tähtsust lojaalse ärikliendi saamisel ja hoidmisel	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib müügiandmete põhjal äriklientide osa ettevõtte müügitöös planeerib meeskonnatööna ettevõtte kliendiürituse müügitöö toetuseks 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng Videoloeng Arutelu Eneseanalüüs Seminar Rühmatöö Praktiline töö Esitlus 	<p>Arutelu: ärikliendid, nende eripära arvestamine müügitöös.</p> <p>Juhtumianalüüs: müügisuhtlemine äriklientidega</p> <p>Praktiline töö: rühmatööna kliendiürituse korraldamine ja selle tulemuslikkuse hindamine</p> <p>Rollimängud:</p> <ul style="list-style-type: none"> müügi läbirääkimised, suhtlemine meediaga 	<p>1.Kliendisuhed äriturul</p> <p>Ärisuhtluse eesmärgid ja vormid</p> <p>Ärikliendid ja nende eripära</p> <p>Suhtlusoskuste kasutamine ärisuhtluses</p> <p>Ärisuhtluse etapid</p> <p>Ärisuhtluse head tavad ja eetika</p> <p>Ärikõnelused</p> <p>Ärikõneluste eesmärgid</p> <p>Ärikõnelusteks valmistumine</p> <p>Ärikõneluste etapid</p> <p>Läbirääkimised ja koostöö</p> <p>Suhtekorraldus ja avalikud suhted</p> <p>Suhtlemine meediaga</p>

<p>2.selgitab välja ettevõtte võtmekliendid arvestades müügiandmeid ja koostöö perspektiive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • segmenteerib müügiandmete alusel ettevõtte kliendid • selgitab klientide arengu- ja koostöö perspektiivid i 		<p>Praktiline töö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • müügiandmete alusel klientide segmenteerimine • võtmeklientide väljaselgitamine 	<p>2.Võtmekliendid Klientide andmebaaside loomine Klientide segmenteerimine Võtmeklientide olulisus Müügisuhtlemine võtmeklientidega</p>
<p>3.korraldab müügisuhtlust ettevõtte äriklientidega arvestades nende huvisid ja arenguperspektiive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • teeb analüüsi põhjal ettepanekuid võtmeklientide lojaalsuse kindlustamiseks arvestades nende vajadusi • hindab konkurentsituatsiooni ja suhetest lähtudes müügi suurendamise võimalusi konkreetsele ärikliendile • hindab kliendisuhtluse tulemuslikkust müügitulemuste kaudu 		<p>Juhtumi analüüs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • väärtuse loomine kliendisuhete kaudu • ärikliendi ostuotsus <p>Arutelu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kliendiandmed, nende kogumine ja süstematiseerimise võimalused • Klientide lojaalsuse tähtsus 	<p>3.Kliendisuhete juhtimine (CRM) Väärtuste loomine kliendisuhete kaudu Kliendiinfo kogumine, seostamine ja analüüsimine Kliendi kasumlikkuse analüüs Kliendi valikuprotsessi analüüs Alternatiivide ja konkurentsiturite analüüs Kliendi lojaalsuse võitmine Kliendi vajadustele vastamine ja kliendile vajaliku väärtuse pakkumine Konkurentsi ja eristumise strateegiad</p>
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hindamisülesannete täitmiseks vajalike info hankimine 2. Juhtumi analüüs 3. Läbirääkimisteks valmistumine 4. Erialase kirjanduse läbitöötamine 5. Õpimapi koostamine ja esitamine 			

Mooduli hinde kujunemine:	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi, juhtumite lahenduste ja arutelude kokkuvõtete alusel,
Hindekriteeriumid	Vaata hindamiskriteeriumid 1-7 8. Õpimapp sisaldab süstematiseeritult kõiki koostatud dokumente ja on vormistatud vastavalt juhendile
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Ametisuhtlus 2006 / koostaja Klaira Kolmann [Tallinn : Hai Uim, 2006)Kolman.K. Ärisuhtlus Bürootöötaja käsiraamat 2006 Sabath A.-M. Head äritavad. Tallinn Ersen 2005 Soone, I Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente , Äripäev 2010 Kidron, A. Ärijuhtimise psühholoogia Mondo 2004 Joonas,A. Ärietikett. Tallinn : Äripäev, 2007 Foster,D. Euroopa riikide etikett ja tavad. Ersen.Tallinn 2002 Foster,D. Aasia riikide etikett ja tavad. Ersen. Tallinn 2002