

PÕHIÕPINGUTE MOODULID 51 EKAP

MÜÜJA-KLIENDITEENINDAJA ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA								
Sihtrühm	EKR 4.tase							
Õppevorm	Mittestatsionaarne õpe							
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP			Õpetajad			
1	KARJÄÄRI PLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED	6 EKAP(156 tundi)			V. Turba A. Seim A. Kalnapenkis M. Adamson			
Mooduli eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest								
Teemad: Karjääri planeerimine 1,5 EKAP (39 tundi) Majanduse ja ettevõtluse alused 2 EKAP (52 tundi) Töökeskkonnaohutus 1 EKAP (26 tundi) Tööseadusandlus 1,5 EKAP (39 tundi)								
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad								
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1. Mõistab oma vastustust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis	Analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi. Seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise	Suhtluspõhine loeng Testid Isesesisev töö õppematerjali ja arvutiga Juhendiga tutvumine Rühmatöö	SWOT analüüsi koostamine juhendi alusel Töölehe täitmine internetist leitud info alusel ja sellele järgnev arutelu rühmas	Karjääri planeerimine Karjääri mõiste, karjääri planeerimine, karjäärinõustamine Mina-pildi kujunemine, enesehinnang, hoiakud, eelarvamused Positiivne mõtlemine ja	V.Turba	6		15

	<p>võimalustega. Leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta. Leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta. Koostab juhendi alusel elektroonilise kandidaerimisdokumendi (CV, sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, sooviavalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast. Valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul. Koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääri plaani</p>	<p>Interaktiivne loeng Õppevideo Rollimängud E-õpe</p>	<p>CV, motivatsioonikirja, avalduse, kaaskirja koostamine</p>	<p>suhtlemisoskuste arendamine Tööalane karjäär ja selle kujundamine Otsustamis-, planeerimis- ja toimetulekuoskuste arendamine Asjaajamise alused, tavad ja nõuded</p>				
<p>2. Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskonna toimimist</p>	<p>Kirjeldab enda majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest Selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust</p>	<p>Suhtluspõhine loeng Tööleht Isesisev töö Arutelu Interaktiivsed mängud Rühmatöö Ristsõna koostamine Õpimapp</p>	<p>E-õpimapi koostamine esitluseks töölehe abil Mitteeristav hindamine A/MA Pere eelarve koostamine ühe kuu kohta ning selle analüüs.</p>	<p>Majanduse ja ettevõtluse alused Vajadused ja ressursid, nende piiratus Nõudlus ja pakkumine, alternatiivkulu Turg, turu tasakaal Majanduse põhiküsimused Erinevad majandussüsteemid Konkurents</p>	A.Seim	10		18

	<p>Koostab juhendi alusel elektrooniliselt enda leibkonna ühe kuu eelarve</p> <p>Loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse.</p> <p>Täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni.</p> <p>Leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta</p> <p>Kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik</p>		<p>Sisukokkuvõtte koostamine interneti abil Eestis kehtivate maksude mõjust ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas</p> <p>Hinnavõrdluse läbiviimine, ostukorvi maksumuse leidmine kaupluses ja tulemuste analüüs ning esitlus</p>	<p>Riigi osa majanduses. Valitsuse roll Maksusüsteem Majanduskeskkond. Tsüklilisus Tulude, kulude ringkäik majanduses Pangandus Tööpuudus Tööhõive</p>				
3. Mõtestab oma rolli ettevõtlus-	Kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda	Suhtluspõhine loeng Arutelu Interaktiivsed mängud	Meeskonnatööna lihtsustatud äriplaani koostamine, milles on kirjas äriidee (kellele,	Ettevõtja, ettevõte Ettevõtluskeskkond Eestis ja EL-s Ettevõtlusvormid	A.Seim	8		16

keskkonnas	<p>Eestis enda õpitavas valdkonnas</p> <p>Võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast</p> <p>Kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid</p> <p>Selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda</p> <p>Arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist</p> <p>Kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju</p>	Meeskonnatöö Tagasiside	<p>mida ja kuidas toota/ pakkuda) ning esitlemine kaaslastele.</p> <p>Kirjalik kokkuvõte ning esitlus ettevõtte majandustegevusest ja seda mõjutavast ettevõtluskeskkonnast.</p>	<p>Ettevõtlusega alustamine, juhtimine</p> <p>Riskid ettevõtluses</p> <p>Finantseerimine</p> <p>Ettevõtluse tugisüsteemid.</p> <p>Äriplaan ja selle koostisosad</p>				
------------	---	----------------------------	--	---	--	--	--	--

	<p>ettevõtte majandustegevusele Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani</p>							
<p>4. Mõistab oma õigusi ja kohustusi ning töötervishoiu ja tööohutuse peamisi suundumusi töökeskkonnas toimimisel</p>	<p>Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel</p> <p>Tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks</p> <p>Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadusandluses sätestatud töötaja õigusi</p>	<p>Loeng Õppevideo Individuaalne töö Arutelu Analüüs</p>	<p>Meeskonnatööna töökeskkonna riskianalüüsi koostamine. Situatsioonülesande lahendamine elektroonilisi kanaleid kasutades.</p>	<p>Töökeskkonna-ohutus</p> <p>Tööohutuse ja töötervishoiu seadus. Töökorraldus riigi- ja ettevõtte tasandil. Töökeskkond: töökoht, töövahend. Tööolme. Ergonoomia. Tööandja ja töövõtja kohustused ja õigused. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldus ettevõttes. Töökeskkonnaspetsialist. Tervisekontroll. Haigekassa. Töötaja juhendamine ja väljaõpe töökohal. Tööõnnetus. Riskianalüüs. Tööõnnetuse registreerimine, teatamine, uurimise kord. Kannatanu</p>	<p>A.Kalnapenkis</p>	<p>10</p>		<p>16</p>

<p>ja kohustusi seoses tööõnnetusega, leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel</p> <p>Kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</p> <p>Leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh. elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni</p> <p>Leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta</p> <p>Nimetab töölepingu, töövõtulepinguja käsunduslepingu</p>		<p>Tööõiguse osas:</p> <p>Osaleb seminaris ja koostab nõutavad tööd.</p> <p>Kirjalikud tööd õpimappi: kirjalik töö tööaja ja töökoormuse arvestusest, kirjalik test eriliiki töö tegemise lepingute võrdlusest,</p>	<p>tervisliku seisundi kindlakstegemine. Teatamine õnnetusjuhtumitest hädaabinumbrile. Esmaabi vahendid töökohal. Esmaabikarp. Põhilised esmaabivõtted. Kutschaigestumine.</p> <p>Tööseadusandlus Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Võlaõigusseadus. Äritegevust reguleerivad õigusaktid. Õpitavat eriala reguleerivad õigusaktid. Majandustegevuse registri seadus. E-õiguse allikad: riigiteataja.ee kasutamine; RIK.ee toimik.ee.</p>	M.Adamson	14		25
--	--	---	--	-----------	----	--	----

	<p>peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust</p> <p>Koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektrooniliselt algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt</p> <p>Kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</p>		<p>tahteavaldus töösuhte lõpetamiseks, kirjalik test töösuhte lõpetamise alustest</p> <p>Praktiline simulatsioon: näidis töölepingu koostamine kaasõpilasega paaris tööna</p> <p>Iseseisev töö: juhendi alusel simulatsioonülesande lahendamine elektroonilisi kanaleid kasutades</p>	<p>Töölepingu seadusest tulenevad üldised nõuded.</p> <p>Töölepingu sõlmimise miinimum nõuded</p>				
<p>5. Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</p>	<p>Kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles</p> <p>Kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh</p>	<p>Suhtluspõhine loeng</p> <p>Arutelu</p> <p>Iseseisev töö õppematerjali ja arvutiga</p> <p>Juhendiga tutvumine</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Interaktiivne loeng</p>	<p>Rollimängud telefonisuhtluses.</p> <p>Interneti teel ametikirjadele vastamine.</p> <p>Koostab meeskonnatööna</p>	<p>Karjääriplaneerimine</p> <p>Suhtlemisvajadused ja – ülesanded. Suhtlemisahela komponendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemine</p>	V.Turba	6		12

	<p>järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava</p> <p>Järgib üldtunnustatud käitumistavasid</p> <p>Selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi</p> <p>Kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel</p> <p>Analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevaid ja nõrku külgi</p>	<p>Õppevideo</p> <p>Rollimängud</p> <p>Tagasiside</p> <p>Analüüs</p> <p>Ettekanne</p>	<p>ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.</p>	<p>telefoni ja interneti teel. Vahendatud ja vahetu suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise Suhtlemisbarjäär ja hirm. Erinevad käitumisviisid. Roll ja rollikäitumine. Veaulukorrad, nende tekkepõhjused ja nendega toimetulek. Kaebuste ja probleemide kliendikeskne käsitlemine. Meeskonnatöö olemus, tähtsus.</p>				
<p>Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)</p>	<p>Iseseisev töö:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. juhendi alusel simulatsioonülesande lahendamine elektroonilisi kanaleid kasutades – tööseadusandlus 2. Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja koostab selle 3. Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri) 4. Tutvub tervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. 							
<p>Mooduli hinde kujunemine</p> <p>Hindamisülesanded</p> <p>Hindekriteeriumid</p>	<p>Mooduli vastutav õpetaja Viibeke Turba</p> <p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Lävend:</p>							

	<p>Lõpparvestuse saamise eeldused – kõik tunnis hinnatud arvestuslikud ja iseseisvad tööd peavad olema sooritatud hindele A (arvestatud).</p> <p>Mooduli hindamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Õpilane esitab juhendi alusel koostatud õpimapi etteantud tähtajaks. 2. Esitleb ja kaitseb meeskonnatöona koostatud elektroonilise lihtsustatud äriplaani. <p>Arvestuse saamiseks peab õpilane tööde koostamisel täitma etteantud juhendeid.</p>
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	<p>Rekkor,S jt „Teenindamise kunst.”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 "Ettevõtlus õpik-käsiraamat" K.Suppi 2013. "Finantsaabits" V. Zirnask 2011, "Ideest eduka ettevõteteni" Innove 2008, Internetiallikad: www.avatar.ee/majanduseabc www.eas.ee www.eesti.ee www.eestipank.info www.emta.ee www.fin.ee www.ki.ee www.minuraha.ee www.mkm.ee www.roosaare.com www.riigikontroll.ee www.riigiteataja.ee www.sm.ee www.stat.ee</p>

www.swedbank.ee
www.tarkinvestor.ee
www.tootukassa.ee
www.vkhk.ee

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad
2	KAUPADE KÄITLEMINE JA KAUBATUNDMINE	16 EKAP (416 tundi)	K. Ojavere, K. Vodi. K.Leino

Mooduli eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest.

Teemad :

- Kaubagruppide liigitamine 2 EKAP (52 tundi)
- Kaupade kvaliteedi hindamine 0,75 EKAP (20 tundi)
- Kaupade vastuvõtmine 1,5 EKAP (39 tundi)
- Kaupade ladustamine 1,5 EKAP (39 tundi)
- Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine 3,25 EKAP (84 tundi)
- Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine 0,75 EKAP (20 tundi)
- Kaupade realiseerimisaegade jälgimine 0,5 EKAP (13 tundi)
- Kaupade inventeerimine 1 EKAP (26 tundi)
- Erialane inglise keel 0,5 EKAP (7 tundi)
- Erialane eesti keel 0,5 EKAP (13 tundi)
- Praktika 4 EKAP (104 tundi)

Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1. Mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa	Selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti	Loeng Rollimäng Esitlus Praktiline ülesanne Rühmatöö	Õpimapi koostamine mooduli alateemade kohta Praktiline töö	Kaubagruppide liigitamine Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. Sortimendi püramiid,		16		36

	<p>mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi</p> <p>Selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel</p>		<p>kaubagruppide liigitamise ja põhimõtete kohta - sortimendipüramiidi koostamine konkreetse kaupluse kohta</p> <p>Kokkuvõtte seadustest kaupade kvaliteedi kohta</p>	<p>Kaubagrupid Toidukaubad Esmatarbekaubad Tööstuskaubad</p> <p>Kaupade kvaliteedi hindamine Toote nõuetele vastavuse seadus Toiduseadus Tooraine ja toodete ohutegurid Toiduainete hügieeniline käitlemine ja enesekontrollisüsteem Töötaja isiklik hügieen Kaupade kvaliteet, selle hindamine</p>			8		12
2. Võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt	<p>Võtab kaubad vastu meeskonnatöona sh praktilisel saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest.</p> <p>Hindab kaupade kvaliteeti sh praktilisel vastavalt</p>	Loeng Arutelu Praktiline ülesanne Rühmatöö	Nõuetekohase arvesaatelehe vormistamine, kohustuslike rekvisiitide teadmine	Kaupade vastuvõtmine Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid Pretensioonide lahendamise kord Dokumentatsioon, paber- ja e-arved			12		27

	kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti							
3. Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid	<p>Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes</p> <p>Nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktiliselt kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</p>	<p>Arutelu</p> <p>Esitlus</p> <p>Praktiline ülesanne</p> <p>Rühmatöö</p>	Kokkuvõtte kaupluses kasutatavast laotehnikast ja laosisustusest, tulevikusuundumused kaubanduses	Kaupade ladustamine Kaupade hoiustamise nõuded Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal.		12		27
4. Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid	<p>Valmistab kaubad müügiks ette sh praktiliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</p> <p>Paigutab kaubad</p>	<p>Loeng</p> <p>Analüüs</p> <p>Meeskonnatöö</p> <p>Praktiline töö</p>	Ühele kaubagrupile planogrammi koostamine konkreetse kaupluse põhjal veebikeskkonnas	Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine		28		60

	<p>meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid</p> <p>Varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid</p>		<p>Arve-saatelehe põhjal hindade kujundamine</p> <p>Hinnaetikettide tegemine</p>	<p>Hindade kujundamine</p> <p>Kaupade turvamine</p>				
5. Käitleb pakendeid ja ohtlike jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele	<p>Käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlike jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda</p>	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Analüüs</p> <p>Arutelu</p> <p>Esitlus</p>	<p>Lühikokkuvõtte Jäätme-, Pakendi-, Kemikaaliseadustest</p>	<p>Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine</p> <p>Jäätmekäitluse põhimõtted</p> <p>Jäätmete teke ja liigitamine</p> <p>Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes</p>		6		14
6. Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele	<p>Jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab</p>	<p>Praktiline töö</p> <p>Arutelu</p>	<p>Esitlus õigusaktidest tulenevatest nõuetest kaupadele</p> <p>Kaupade</p>	<p>Kaupade realiseerimisaega-de jälgimine Kaupade realiseerimisajad</p> <p>Kvaliteedinõuetele</p>				

	kaubad müügilt sh praktikal		ümberhindluse ja mahakandmise akti vormistamine	mittevastava kauba käitlemine.				
7. Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel	Selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele Fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused	Praktiline töö Esitlus Analüüs	Kokkuvõtte põhi-, väikevahendite, sularaha, blankettide, hoonete jne. inventeerimise erinevustest	Kaupade inventeerimine Põhimõtted Dokumentatsioon		10		16
8. Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Arutelu Analüüs	Võtab kaubad vastu saatedokumentide alusel koguliselt ja kvaliteediliselt, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest. Tutvub ettevõttes arve-saatelehtede koostamise nõuetega. Paigutab ettevõttes kaubad müügisaali planogrammi alusel Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile	Erialane inglise keel Terminoloogia Erialane eesti keel Terminoloogia Praktika		4 4	104	9 9

		<p>kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda. Varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid. Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda. Jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt. Osaleb ettevõttes inventuuris. Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt</p>					
<p>Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)</p>	<p>1. Valdkonda reguleerivate õigusaktidega tutvumine 2. Erialase kirjanduse, e-õpiobjektide läbitöötamine</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine</p>	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA</p>						

Hindamisülesanded Hindekriteeriumid		Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-8 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud ülesanded. 1. Esitleb moodulis koostatud õpimappi 2. Kaitseb koostatud praktika aruande						
Kasutatav õppekirjandus/-materjal		Hea hügieenitava juhend. http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse_hea_hygieenitava_juhend_viimane_variant.pdf Kaubandusalane toidukaupade õpik H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka http://www.ekk.edu.ee Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Õpiobjekt, autor Edda Sõõru. http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/ Kikas, H., Koger, E., Mets, S. Tööstuskaubaõpetus Argo 2007, 280 lk A.Siimon „Kaubanduse põhimõisted” 2009 INNOVE						
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP			Õpetajad			
3	TEENINDAMINE JA MÜÜMINE	23 EKAP (598 tundi)			K. Rahu, V. Turba, K.Ojavere			
Mooduli eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid.								
Teemad : Klienditeenindus 2 EKAP (52 tundi) Suhtlemise alused 2 EKAP (52 tundi) Kliendikeskne müügiprotsess 9 EKAP (234 tundi) Erialane inglise keel 1,5 EKAP (39 tundi) Erialane eesti keel 0,5 EKAP (13 tundi) Erialane praktika 8 EKAP (208 tundi)								
Nõuded mooduli alustamiseks: läbimisel moodul 1.								
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1.Mõistab müüja-klienditeenindaja	Analüüsib sh praktilal	Interaktiivne loeng Meeskonnatöö	Õpimapi koostamine mooduli alateemade	Klienditeenindus Teenindamiseks		18		34

<p>vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes</p>	<p>klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel</p>	<p>Esitlus Situatsioonülesanne Kirjalik töö Rollimäng</p>	<p>kohta Referaadi "Teeninduskultuur" koostamine ja esitlemine</p>	<p>vajalik mõttekultuur. Teeninduse mõiste ja olemus. Teenindusühiskonna mõiste. Teeninduse kvaliteet. Elu kvaliteedi tõstmine teeninduse kaudu. Klient. Kliendi vajadused ja ootused Teenindaja ja klienditeenindus. Klienditeenindaja roll, pädevused isikuomadused. Erinevad teenindustüübid. Klientide turvalisus Puuetega inimesed, lastega pered, seeniorid. Erineva kultuuritaustaga kliendid. Teenuste müük, teenuse korraldamine. Teeninduspakett. Teeninduskett. Sisemine klient ja tema teenindamine. Meeskonnatöö teenindamisel.</p>				
--	---	---	--	--	--	--	--	--

<p>2. Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust</p>	<p>Teenindab meeskonna liikmena, sh praktiliselt klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p> <p>Algatab positiivselt, sh praktiliselt kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</p>	<p>Õppevideo Rollimäng Videotreening Situatsioonülesanne Meeskonnatöö Kogemusõpe Diskussioon</p>	<p>Loosi alusel saadud situatsioonülesannetes ja rollimängudes osalemine, kasutades ettenähtud suhtlemistehnikat ja käitumisstiili.</p> <p>Juhtumianalüüs teenindustüüpide kohta ühes kaupluses kolme külastuse kokkuvõttena</p>	<p>Suhtlemise alused Käitumisstiilid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhklus. Veenmine, mõjutamine. Reklaami- ja müügipsühholoogia</p> <p>Kliendikeskne müügiotsus Ettevalmistus Kontakti loomine Klientide vajaduste väljaselgitamine Ostu õhkkonna loomine</p>	<p>18</p> <p>78</p>	<p>34</p> <p>156</p>
<p>3. Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</p>	<p>Tutvustab kaupu, sh praktiliselt lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi</p>	<p>Videotreening Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) Kogemusõpe</p>	<p>Kokkuvõtte koostamine aruteluks raamatust „Kuidas suurendada müüki?“ R.Martin</p>	<p>Kliendikeskne müügiotsus Lahenduste tutvustamine vajaduste, nõudmiste ja võimaluste järgi Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid Kliendi nõustamine</p>		

				ja vastuväidete käsitlemine,				
4.Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest	Lõpetab positiivselt, sh praktilal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla	Videotreening Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) Kogemusõpe Video	myygioproff.ee kodulehelt 12 tasuta müügivideo vaatamine ja kokkuvõtte tegemine aruteluks	Kliendikeskne müügiprotsess Ettepaneku tegemine, müümine Lisamüügi teostamine, Erinevate closingu tehnikate kasutamine Positiivne kliendikontakti lõpetamine.				
5. Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele	Võtab vastu ja käsitleb, sh praktilal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele	Arutelu Praktiline töö Kogemusõpe Situatsioonülesanne	H.Toomani poolt sõnastatud teeninduspädevuste SWOT-i koostamine enda kohta Siseteeninduse analüüs oma töö/praktikakohas	Kliendikeskne müügiprotsess Järelteenindus Pretensioonide lahendamine Kiituse käsitlemine. Kaebuste ja probleemide kliendikeskne käsitlemine.				
6. Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite		Teenindab klienti meeskonna liikmena, kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid Tutvustab kaupu lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti,	Erialane inglise keel Terminoloogia Erialane eesti keel Terminoloogia Praktika		10 4		29 9 208

		<p>arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi. Kasutab igapäevases töös sobivat suhtlusviisi nii sise-kui väliskliendiga Lahendab tekkinud probleemolukorrad järgides üldtunnustatud käitumisnorme. Võtab vastu ja käsitleb kliendi pretensiooni, leides lahenduse vastavalt nõuetele. Kasutab võimalusel teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat inglise keeles.</p>					
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)	Õpimapi koostamine eesmärgiga koguda iseseisvad tööd ühte kausta/veebikeskkonda.						
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindekriteeriumid	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-6 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud ülesanded. 1. Praktilise müügisituatsiooni läbimine kliendikeskse müügiprotsessi põhimõtteid järgides 2. Esitleb moodulis koostatud e-õpimapi 3. Kaitseb koostatud praktika aruande						
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	Heli Tooman Inimeselt inimesele.. AVITA, 1999 Ricard. D. Lewis Kultuuridevahelised erinevused.. TEA, 2003 Jack Mitell.Kallista oma klienti. Tln, 2004 Dr. Cornelia Topf Kehakeel ja edukas karjäär.. Tln. 2004 Bolton, R., Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja (Tartumaa):						

Väike Vanker, 2007
 Kidron, A., Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia. Tallinn: Monde, 2004
 Lehtsaar, T., Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008
 Vihma, Ü., Inimene konfliktide keskel. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2006
 R.Martin, „Kuidas suurendada müüki?“
 Israel, S Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat, Äripäev 2011
 Niiberg, T Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta Pegasus 2011
 Soone, I Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente , Äripäev 2010
 Vadi, M. Müügisuhtlemine TÜ 2001
 Hea klienditeeninduse ABC: <http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/>
 Teenindus- ja personalijuhile: <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/>
 Suhtlemine ja meeskonnatöö: <http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html>
 Suhtlemine: <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine>
 www.myygiproff.ee

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad					
4	KASSATÖÖ	4 EKAP (104 tundi)						
Mooduli eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes.								
Teemad : Kassatoimingud, arvete koostamine 0,75 EKAP (21 tundi) Raha käitlemine ja turvanõuded 0,75 EKAP (21 tundi) Kassaaruande koostamine, töö tulemuslikkus 0,75 EKAP (21 tundi) Erialane inglise keel 0,25 EKAP (8 tundi) Erialane eesti keel 0,25 EKAP (7 tundi) Erialane praktika 1 EKAP (26 tundi)								
Nõuded mooduli alustamiseks: läbimisel moodulid 1-3								
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1.Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte	Selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktilal oma	Loeng Arutelu Analüüs	Õpimapi koostamine Praktiline ülesanne-	Kassatoimingud, arvete koostamine Kassatöö põhitoimingud		24		46

tegevuses	vastutusala piires	Praktiline töö	müügi registreerimine kassas	Kassaseadmed Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid				
2. Arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele	Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktilikal	Loeng Arutelu Analüüs Praktiline töö Rollimäng	Sularahaarve koostamine Kassa sissetuleku orderi vormistamine	Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine				
3. Järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid	Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile	Loeng Test Arutelu Analüüs Praktiline töö	Test tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös	Ergonoomika nõuded				
4. Kasutab kassatöoga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast	Töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike ning tehnilisi	Loeng Arutelu Analüüs Praktiline töö	Kokkuvõtte tegemine aruteluks tänapäevastest maksevahenditest	Raha käitlemine ja turvanõuded Raha ajalugu Raha lugemine,				

eesti ja inglise keeles arusaadavalt	vahendeid ohutult sh praktikal		kaubanduses, teeninduses	pakkimine, hügieeninõuete järgimine, Erialane eesti keel Terminoloogia Erialane inglise keel Terminoloogia		2		6
5. Mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes	Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal	Loeng Arutelu Analüüs Praktiline töö	Raha saatelehe vormistamine inkassatsiooniks	Sularaha käitlemise eeskirjad ja turvaelemendid Eesti Panga kodulehel Raha turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded				
6. Koostab kassaaruande vastavalt nõuetele	Koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal	Loeng Arutelu Analüüs Tööleht Praktiline töö	Kassaaruande koostamine töölehe järgi	Kassaaruande koostamine, töö tulemuslikkus Kassaaruande koostamise põhimõtted				
			Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, tervishoiu ja turvanõudeid; Käitleb raha järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid; Kontrollib raha turvaelemente	Praktika			26	

		visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid; Kasutab kassatöoga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt				
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)		Õpimapi koostamine eesmärgiga koguda iseseisvad tööd ühte kausta/veebikeskkonda.				
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindekriteeriumid		Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-6 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud ülesanded. 1. Praktiline ülesanne kaupluse ühe päeva kassa aruande koostamine, lõppsaldo leidmine töölehe järgi				
Kasutatav õppekirjandus/-materjal		J. Ojala õppematerjal „Kaubanduslikud arvutused“ Eesti panga kodulehekülg http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed Pankade kaardikeskus http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html Kassad ja lisaseadmed õpiobjekt Liina Maasik http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html Müügitööks vajalik erialane tarkvara, Õpiobjekti autor Olavi Ennu http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/ Kassaseadmed, Õpiobjekti autor Olavi Ennu http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html				
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP		Õpetajad		
5	MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE	2 EKAP (56 tundi)		K. Ojaverre		
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.						
Teemad Kaubanduse roll majanduses 0,25 EKAP (6 tundi) Kliendi tagasiside kogumine 0,25 EKAP (6 tundi)						

Kaubavarude juhtimine 0,25 EKAP (7 tundi)
 Hindade kujundamine, kaupade väljapanek 0,25 EKAP (7 tundi)
 Praktika 1 EKAP (26 tundi)

Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1-4 läbimisel

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1.Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest.	<p>Selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas</p> <p>Loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile</p>	<p>Praktiline töö</p> <p>Meeskonnatöö</p> <p>Arutelu, Analüüs</p> <p>Loeng</p>	<p>Rühmatööna kokkuvõtte tegemine kaubanduse kui olulise majandusharu rollist, selle ajaloost ja arengutest Eestis ning mujal maailmas.</p> <p>Ühe kaubandusketi erinevate allüksustega tutvumine internetis esitluse tegemiseks</p>	<p>Kaubanduse roll majanduses</p> <p>Kaubanduse areng, kaubanduse sisu ja vorm, kaubandust mõjutavad tegurid, kaubandus kui tegevusala, kaubandusettevõtte põhitegevused</p>		10		16
2.Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele.	<p>Edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktilikal</p>	<p>Rollimäng</p> <p>Arutelu, Analüüs</p>		<p>Kliendi tagasiside kogumine</p> <p>Tagasiside saamise viisid, olulisus</p>				

3. Kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele	Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal Koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele	Praktiline töö Meeskonnatöö Arutelu, Analüüs		Kaubavarude juhtimine Kaupade tellimine Laovarud, nende analüüs				
4. Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid	Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest	Praktiline töö Meeskonnatöö Arutelu, Analüüs	Juhtumiuuringu läbiviimine ja analüüsi koostamine ning esitlemine kaupluses kaupade väljapaneku kohta	Hindade kujundamine, kaupade väljapanek Põhimõtted hinnakujunduses				
5. Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele	Kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele	Praktiline töö Meeskonnatöö Arutelu, Analüüs		Kaupade väljapaneku põhimõtted				
6. Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	Õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite		Edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele; Kontrollib kaupade olemasolu	Praktika			26	

		ja piisavust tuginedes müügiandmetele; Koostab kaupadele tellimuse vastavalt nõuetele; Arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest; Kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele.				
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)	Juhtumiuuringu läbiviimine, analüüsi koostamine ja esitlemine kaupluses kaupade väljapaneku kohta (kaupade paigutamise põhimõtetest kinnipidamine, varustatus õigete hinnaetikettidega)					
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindekriteeriumid	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-6 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud ülesanded. 1. Juhtumiuuringu läbiviimine, analüüsi koostamine ja esitlemine kaupluses kaupade väljapaneku kohta (kaupade paigutamise põhimõtetest kinni pidamine, varustatus õigete hinnaetikettidega)					
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	E. Sõõru Kaupade käitlemisega seotud tegevused http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/hinna_klassil_phinev_vljapanek.html H. G. Tonndorf „Jaekaubandus“ Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategooria juhtimine kaubanduses“ O. Ennu Eksponeerimise abivahendid ja nende kasutamine http://kool.kassasysteem.ee/eav/					

VALIKÕPINGUTE MOODULID 9 EKAP

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad
6	RAAMATUPIDAMINE	2 EKAP (56 tundi)	

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane oskab kajastada majandustehinguid raamatupidamisarvestuses ning teostada maksu- ja kuluarvestust								
Teemad Raamatupidamise alused 1 EKAP (26 tundi) Maksuduse alused 0,5 EKAP (13 tundi) Kuluarvestus 0,5 EKAP (13 tundi)								
Nõuded mooduli alustamiseks: põhiõpingute moodulid 1-5 läbimisel								
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamiseetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1. Kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisest ustele ja muudele normatiivaktidele ning juhitudes majandussündmuse raamatupidamise sise-eeskirjast koostab raamatupidamise põhjaruandeid	Kirjendab ja dokumenteerib majandussündmuse toiminguid majandussündmused Selgitab aruandeid võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused Selgitab põhjaruannete omavahelisi seoseid	Loeng Praktiline töö Meeskonnatöö Analüüs	Praktilised raamatupidamise ülesanded	Raamatupidamise alused Raamatupidamise olemus Kassa- ja tekkepõhine raamatupidamisarvestus Majandustehingud ja nende dokumenteerimine Tehingute kirjendamine kontodele Aruandlus ettevõttes		18		34
2. Koostab maksudeklaratsiooni järgides maksualast seadusandlust	Kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks	Loeng Praktiline töö Test Analüüs	Praktilised raamatupidamise ülesanded	Maksuduse alused Eesti maksukorraldus Maksudust reguleerivad õigusaktid				

	juhendite abil Koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele			Raamatupidamis- ja finants-arvestusega seonduvad maksudeklaratsioonid				
3. Teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda	Loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad Analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega	Loeng Praktiline töö Test Analüüs	Praktilised ülesanded	Kuluarvestus Kulude arvestamise põhimõtted Kulukohad, kulukandjad kululiigid Kuluarvestussüsteemide tutvustus				
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)	Loengumaterjalide läbitöötamine Ülesannete lahendamine							
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindekriteeriumid	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-6 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud praktilised ülesanded.							
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	Anu-Ell Visberg, Mare Rebane, Sissejuhatus raamatupidamisse. Külüm 1996 Eesti Hea Raamatupidamistava http://www.easb.ee/?id=1255 Evi Kikas, Mare Treumann, Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Agitaator OÜ. Lehte Alver, Jaan Alver, Lauri Reinberg, Finantsraamatupidamine. Deebet 2004. Olavi Kärnsna, Füüsilisest isikust ettevõtja käsiraamat. Kirjastus Ilo, 2004 Raamatupidamise seadus https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13165676 Rein Sirkel, Kaire Uiboleht, Juhan Teder, Monika Nikitina-Kalamäe, Ideest eduka ettevõtte. SA Innove, 2008							

Tegevust alustava FIE ABC <http://www.emta.ee/4495>

Äriseadustik <https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188675>

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad
7	ERIALANE VENE KEEL MÜÜJATELE	4 EKAP (104 tundi)	I.Porohnja

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb õpitavas võõrkeeles argi suhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas.

Teemad

Grammatika 1 EKAP (26 tundi)

Mina ja maailm 1 EKAP (26 tundi)

Töö. Klienditeenindus 1 EKAP (26 tundi)

Keskkond ja kultuur 1 EKAP (26 tundi)

Nõuded mooduli alustamiseks: Vähemalt A1 keeletase õpitavas võõrkeeles, põhiõpingute moodulid 1-5 läbimisel

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I
1. Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlus situatsioonides oma seisukohti.	Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisojavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt üsna õiget keelt Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes Väljendab end/suhtleb	Loeng, arutelu, praktiline töö, rollimäng, kuulamisharjutused, lünktekstid, töölehe täitmine,	Sõnavara test Lünktest Dialog Sõnavara käsitleva ristsõna koostamine	Grammatika Tegusõnad Nimisõnad Numbrid Järgarvud		34		70

	keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)							
2. Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana	Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast /kaastöötajat	Rollimängud Lünktekst Tööleht	Dialog Rollimäng	Mina ja maailm Tutvustamine, viisakusväljendid Suhtlemine Telefonivestlus				
3. Kasutab võõrkeeles oskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeeles õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeeles õpet elukestva õppega.	Hindab oma võõrkeeles oskuse taset Põhjendab võõrkeeles õppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja elukestva õppega Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärsust	Rollimängud Lünktekst Tööleht	Rollimängud Dialog SWOT analüüs enda oskustest Suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades venekeelset põhisoonavara. Alustab kliendiga vestlust teenindusprotsessis arusaadavas vene keeles, järgides klienditeeninduse	Töö. Klienditeenindus Kliendi nõustamine Tooted, teenused Kaebuste lahendamine Hinnapäringutele vastamine				

			põhimõtteid. Esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.				
4. Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel.	<p>Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</p> <p>Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</p> <p>Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</p> <p>Tutvustab Eestit ja soovitab külastada mõnda sihtkohta</p>	Meeskonnatöö, Demonstratsioon, Tagasiside,	Sihtkeele maad tutvustav esitlus	Keskkond Keskkonnakaitse probleemid Tervislik eluviis Keeletehnoloogilised rakendused igapäevaelus ja suhtluskeskkonnad Erinevad leiutised ja kaasaegsed tehnoloogilised saavutused Eestis ja maailmas			
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)	1. Sõnavara käsitleva ristsõna koostamine 2. SWOT analüüs enda oskustest						

	3.Sihtkeele maad tutvustav esitlus								
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindekriteeriumid	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud praktilised ja iseseisvad ülesanded.								
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	I.Mangus Vene keele õpik. Kirjastus TEA 2008 Internetimaterjalide põhjal koostatud konspekt. Irina Kotovitš Vene keele õpik keeltekoollidele ja kursustele Kolibri 2005 Pirjo Salenius. С уважением... Venekeelsed ärikirjad AS Kirjastus Ilo 2003 Z.Saveljeva, S. Guštšina, I.Mangus Vene ärikeel kesktasemele TEA 2007 Илана Файман . Самое время! Пособие по русской грамматике для эстонских школ ARGO 2012 Илана Файман. Пособие по русской грамматике для эстонских школ. Grammatika.ru Argo 2011 Н.Е. Цветова 112 тестов по русскому языку как иностранному. Санкт-Петербург «Златоуст» 2009 Русский язык для взрослых. Базовый курс Санкт-Петербург «Златоуст» 2009 Станислав Чернышов, Алла Чернышова. Поехали!								
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad						
8	ERIALANE INGLISE KEEL MÜÜJATELE	4 EKAP (104 tundi)	K.Leino						
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas.									
Teemad Grammatika 1 EKAP (26 tundi) Mina ja maailm 1 EKAP (26 tundi) Töö. Klienditeenindus 1 EKAP (26 tundi) Keskkond ja kultuur 1 EKAP (26 tundi)									
Nõuded mooduli alustamiseks: Vähemalt A1 keeletase õpitavas võõrkeeles, põhiõpingute moodulid 1-5 läbimisel									
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides			
						<table border="1"> <tr> <td>T</td> <td>P</td> <td>I</td> </tr> </table>	T	P	I
T	P	I							

<p>1. Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/ suhtlus situatsioonides oma seisukohti.</p>	<p>Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisonavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt usna õiget keelt</p> <p>Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes</p> <p>Väljendab end/suhtleb keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)</p>	<p>Loeng, arutelu, praktiline töö, rollimäng, kuulamisharjutused, lünktekstid, töölehe täitmine,</p>	<p>Sõnavara test Lünktest Dialog</p> <p>Sõnavara käsitleva ristsõna koostamine</p>	<p>Grammatika Tegusõnad Nimisõnad Numbrid Järgarvud</p>		34	
<p>2. Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana</p>	<p>Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast /kaastöötajat</p>	<p>Rollimängud Lünktekst Tööleht</p>	<p>Dialog Rollimäng</p>	<p>Mina ja maailm Tutvustamine, viisakusväljendid Suhtlemine Telefonivestlus</p>			70

<p>3. Kasutab võõrkeeleskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeelesõppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeelesõpet elukestva õppega.</p>	<p>Hindab oma võõrkeeleskuse taset</p> <p>Põhjustab võõrkeelesõppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja elukestva õppega</p> <p>Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärsust</p>	<p>Rollimängud Lünktekst Tööleht</p>	<p>Rollimängud Dialog SWOT analüüs enda oskustest</p>	<p>Töö. Klienditeenindus Kliendi nõustamine Tooted, teenused Kaebuste lahendamine Hinnapäringutele vastamine</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>4. Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel.</p>	<p>Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</p> <p>Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</p> <p>Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</p> <p>Tutvustab Eestit ja soovib külastada mõnda sihtkohta</p>	<p>Meeskonnatöö, Demonstratsioon, Tagasiside,</p>	<p>Sihtkeele maad tutvustav esitlus</p>	<p>Keskkond Keskkonnakaitse probleemid Tervislik eluviis Keeletehnoloogilised rakendused igapäevaelus ja suhtluskeskkonnad Erinevad leiutised ja kaasaegsed tehnoloogilised saavutused Eestis ja maailmas</p>				
<p>Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)</p>	<p>1. Sõnavara käsitleva ristsõna koostamine 2. SWOT analüüs enda oskustest 3. Sihtkeele maad tutvustav esitlus</p>							
<p>Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindamiskorraldus Hindamisjuhend Hindekriteeriumid</p>	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud praktilised ja iseseisvad ülesanded.</p>							
<p>Kasutatav õppekirjandus/-materjal</p>	<p>Bill Mascull (2002): Business Vocabulary in Use. Intermediate. Second edition. Cambridge University Press. Bill Mascull (2006): Business Vocabulary in Use. Elementary. Second edition. Cambridge University Press.</p>							

Internetimaterjalide põhjal koostatud konspekt.
 Raymond Murphy (1985,1994): English Grammar in Use. A self-study reference and practice book for intermediate students with answers. Second edition. Cambridge University Press.
 Raymond Murphy (1990): Essential Grammar in Use. A self-study reference and practice book for elementary students with answers. Second edition. Cambridge University Press.
 Stuart Redman, Ruth Gairns (1997): English Vocabulary in Use. Pre-intermediate and intermediate. Second edition. Cambridge University Press.
 Stuart Redman, Ruth Gairns (2003): Test Your English Vocabulary in Use. Pre-intermediate and intermediate. Second edition. Cambridge University Press.

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP	Õpetajad					
9	TOITUMISÕPETUS	2 EKAP (52 tundi)						
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane omab ülevaadet tervisliku toitumise vajadusest, tähtsusest ja põhimõtetest. Selgitab toiduainete keemilist koostist, energeetilist väärtust. Teab erivajadusest tulenevaid piiranguid toiduainete kasutamisel ning oskab sellest tulenevalt sobivaid toiduaineid ja kasutusviise soovitada.								
Teemad Tervisliku toitumise alused 1 EKAP (26 tundi) Toiduainete keemiline koostis 0,5 EKAP (13 tundi) Toidu valmistamise erinevad viisid. Eritoit 0,5 EKAP (13 tundi)								
Nõuded mooduli alustamiseks: põhiõpingute moodulid 1-5 läbimisel								
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides		
						T	P	I

1. Mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest	Selgitab tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest Koostab toidupüramiidi lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest	Loeng Praktilised ülesanded Arutelu Analüüs	Test Toitumispüramiidi koostamine	Tervisliku toitumise alused Põhimõisted Seedimine Toiduenergia Toiduring ja-püramiid Taldrikureegel Toiduvaliku põhimõtted		16		36
2. Omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis.	Selgitab põhitoitainete rolli, vajadust ja tähtsust organismis Tutvustab kaubapakendil olevat toitumisalast teavet	Loeng Esitlus Analüüs	Toidukauba pakendil oleva toitumisalase info tutvustamine	Toiduainete keemiline koostis Toitainete liigitus, roll organismis, leiduvus toiduainetes. Lisaained				
3. Tunneb toiduainete erinevaid kasutamisevõimalusi toiduvalmistamisel.	Nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist.	Loeng Rollimäng Arutelu Analüüs	Toitumisalase soovituselise koostamine erivajadusega kliendile	Toidu valmistamise erinevad viisid. Eritoit Kuum- ja külmtöötlemine Toiduainete kaod				
4. Tutvustab toiduaineid lähtudes erinevate toitumisvajadustega	Koostab ostunimekirja ja põhjendab kauba valikut lähtuvalt	Loeng Esitlus Arutelu Analüüs		Toiduallergia Diabeet Laktoositalumatus				

klientide nõudmistest	eritoituja vajadustest			Tsöliaakia Taimetoitus			
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)		Toitumispüramiidi koostamine lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõttest. Toitumisalase soovitusel koostamine erivajadusega kliendile					
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindamiskorraldus Hindamisjuhend Hindekriteeriumid		Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud praktilised ja iseseisvad ülesanded.					
Kasutatav õppekirjandus/-materjal		A.Erin , Saladuslikud E-ained meie igapäevatoitumises, 2010 M. Zilmer, T. Vihalemm , U. Kokasaar, Toit – antioksüdantsus, oksüdatiivne stress, ennetuslik tervisekaitse, 1995; Normaalne söömine, Mihkel Zilmer, Urmas Kokassaar, Tiiu Vihalemm, 2004. S. Teesalu, T. Vihalemm, Seedimine, toitumine, dieetid, 1999; www.ampser.ee I. Kalbri, Toitumisõpetus, 2007					
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht õppenädalates/EKAP			Õpetajad		
10	ARVUTIÕPETUS	3 EKAP (78 tundi)			I. Saar		
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane teab infotehnoloogia rolli ühiskonnas, arvuti üldiseid toimimispõhimõtteid, arvutialast sõnavara infotehnoloogia, teksti -ja tabelitöötluse ning veebi kasutamise ja haldamise põhimõtteid, oskab kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina.							
Teemad Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond 1 EKAP (26 tundi) Informatsioon ja suhtlemine 0,5 EKAP (13 tundi) Arvuti kasutamine ja failihaldus 0,5 EKAP (13 tundi) Teksti-ja andmetöötlusprogrammid 1 EKAP (26 tundi)							
Nõuded mooduli alustamiseks: põhiõpingute moodulid 1-5 läbimisel							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Maht tundides	

			hindamisülesanded			T	P	I
1. Järgib ohutusnõudeid ja turvameetmeid arvutiga töötamisel	Kasutab iseseisvalt turvaliselt arvutit töö- ja õppimisvahendina	Loeng Praktilised ülesanded Arutelu Analüüs	Praktikadokumentide vormistamine Tekstidokumentide vormistamine Tabelite koostamine ja vormindamine tabelarvutuses GoogleDrive kasutamine	Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond Põhimõisted Riistvara Tarkvara Arvutivõrgud Arvutid igapäevaelus Infotehnoloogia ühiskond Turvalisus Seadusandlus		26		52
2. Tunneb arvuti seadmeid, nende otstarvet ja kasutust	Otsib ja salvestab veebist etteantud teemal infot Suhtleb elektroonilises keskkonnas järgides hea suhtlustava põhimõtteid	Loeng Praktilised ülesanded Arutelu Analüüs	Etteantud teemal info otsimine, nõuetekohaselt viidates algallikatele	Informatsioon ja suhtlemine Veebi kasutamine Navigeerimine Otsing Järjehoidjad				
3. Väldib internetis peituvaid ohte	Orienteerub erinevates operatsioonisüsteemides	Loeng Praktilised ülesanded Arutelu Analüüs	Piltide töötlemine	Arvuti kasutamine ja failihaldus Kaustade, failide loomine, kopeerimine, teisaldamine, kustutamine				
4. Kasutab arvutit	Vormistab		Etteantud teemal	Teksti-ja				

info leidmiseks (tasemel A07) ja kirjalike tööde vormistamiseks (tasemel A03 ja A04)	kirjalikud tööd vastavalt nõuetele erinevaid IKT vahendeid kasutades Rakendab töödes andmetöötlusvõimalusi	Praktilised ülesanded Arutelu Analüüs Esitlus	kirja koostamine Esitluse loomine	andmetöötlusprogrammid Teksti- ja andmetöötlusprogrammid Esiluste loomine Piltide töötlemine Veebipõhised vabavaralised vahendid				
Iseseisev töö moodulis (eesmärk, teema, vajadused, hindamine)	Etteantud teemal info otsimine, nõuetekohaselt viidates algallikatele Piltide töötlemine Etteantud teemal kirja koostamine Esitluse loomine Praktika dokumentide koostamine ja täitmine Kutseksami dokumentide koostamine							
Mooduli hinde kujunemine Hindamisülesanded Hindamiskorraldus Hindamisjuhend Hindekriteeriumid	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav A/MA Lävend: Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on teemade 1-4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud praktilised ja iseseisvad ülesanded.							
Kasutatav õppekirjandus/-materjal	https://sisu.ut.ee/valemid/googledrive http://www.koolielu.ee/tools/?tag=k%C3%BCsitlus http://www.htg.tartu.ee/if/ppt							