**Järvamaa Kutsehariduskeskus**

Paide õppekoht

**Müügikorraldaja, tase 5**

**MK(2.kursus)-…**

**PRAKTIKA ARUANNE**

Praktikant ...............................................................................................

Praktika koht...........................................................................................

Praktika aeg ............................................................................................

Praktika kestvus …………………………………………………………….

Praktikaaruanne on esitatud koolile

*Kuupäev, allkiri*

202…/202… õ. a.

# sisukord

[SISUKORD 2](#_Toc57558691)

[PRAKTIKAARUANDE VORMISTAMINE 3](#_Toc57558692)

[ÕPILASE INDIVIDUAALNE PRAKTIKAKAVA/ HINNANGULEHT 4](#_Toc57558693)

[VÕTMEPÄDEVUSTE HINDAMINE 5](#_Toc57558694)

[SISULINE ARUANNE (juhend) 6](#_Toc57558695)

[PRAKTIKAPÄEVIKU TÄITMISE JUHEND 8](#_Toc57558696)

[PRAKTIKAPÄEVIK 10](#_Toc57558697)

# PRAKTIKAARUANDE VORMISTAMINE

Praktikaaruande osad:

1.Õpilase individuaalne praktikakava/hinnanguleht

2.Praktikapäeviku täitmise juhend

3.Praktikapäevik

4. Võtmepädevuste hindamine

5.Praktikaaruande koostamise juhend

* Õpilane esitab praktikaaruande juhtõpetajale korrektselt vormistatuna paberil või digitaalse õpimapina „Tahvlis“ peale praktikat 10 tööpäeva jooksul.

**ÕPILASE INDIVIDUAALNE PRAKTIKAKAVA/ HINNANGULEHT**

**Õpilane: ……………………………………**

**Õppegrupp: MK-…., II kursus**

**Eriala: Müügikorraldaja, tase 5**

**Praktika algus: …………… 202... a**

**Praktika lõpp: …………… 202... a**

**Praktika kestus: 16 EKAP, 420 akadeemilist tundi**

**Praktika eesmärgid**

**ÕPILASE KOOLIS LÄBITUD ÕPINGUD:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Moodul** |  |
| 1.Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas | läbitud |
| 2. Klienditeeninduse korraldamine | läbimas |
| 3. Kaupade käitlemise korraldamine | läbimas |
| 4. Kassatöö korraldamine | läbitud |
| 5. Müügitöö korraldamine | läbimas |
| 6. Juhendamine ja juhtimine | läbimas |

**PRAKTIKA PROGRAMM/ÕPIVÄLJUNDITE HINDAMINE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRAKTIKA 14 EKAP** | | | |
| **Mooduli eesmärk:** Õpilane arendab õppekeskkonnas omandatud kutsealaseid teadmisi, oskusi ja hoiakuid kaubandusettevõtte meeskonna liikmena | | | |
| **Õpiväljundid** | **Õppija enesehinnang** | **Praktika juhendaja hinnang** | **Konsensuslik hinnang** |
| Õpilane:  1. Osaleb ettevõtte meeskonnatöös, järgides ettevõtte töökeskkonna,-tervishoiu ja - keskkonnaohutuse põhimõtteid |  |  |  |
| 2. Korraldab ja täidab müügikorraldaja tööülesandeid, pidades kinni ettevõtte reeglitest töökorraldusele |  |  |  |
| 3 Analüüsib ennast tööalaselt ning dokumenteerib enda tehtud tööd nõuetekohaselt |  |  |  |

# VÕTMEPÄDEVUSTE HINDAMINE

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hindamiskriteeriumid | Ettevõtte hinnang | | | Õppija enesehinnang | | |
| vajab arendamist | tuleb toime juhendamisel | tuleb toime iseseisvalt | vajan arendamist | tulen toime juhendamisel | tulen toime iseseisvalt |
| Erialased teadmised |  |  |  |  |  |  |
| Tööaja efektiivne kasutamine |  |  |  |  |  |  |
| Tööülesannete täitmise korrektsus |  |  |  |  |  |  |
| Vastutustunne tööülesannete täitmisel |  |  |  |  |  |  |
| Koostöövalmidus |  |  |  |  |  |  |
| Suhtlemine kolleegidega |  |  |  |  |  |  |
| Asjakohane omaalgatus |  |  |  |  |  |  |
| Korrektne keelekasutus s.h võõrkeele oskus |  |  |  |  |  |  |
| Pingelises olukorras toimetulek |  |  |  |  |  |  |
| Toimetulek IKT vahenditega |  |  |  |  |  |  |
| Töökoha kord |  |  |  |  |  |  |
| Töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmine |  |  |  |  |  |  |

Iseloomustus praktikandile

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...........

Praktika kokkuvõttev hinnang …………………….

Praktikajuhendaja nimi ja allkiri ……………………………………………………..

# PRAKTIKAPÄEVIKU TÄITMISE JUHEND

1. Praktikapäevikut täita igapäevaselt, põhjendades tegevusi, kirjeldades teostavaid töid *(mida, kuidas ja miks tegid)*, töökorralduse ratsionaalsust ja tõhusuts, töös esinenud probleeme, juhtumeid, milliseid otsuseid pidin ise vastu võtma, vastutuse ulatust jm.
2. Päeviku täitmisel jälgi hindamiskriteeriume:

Õpilane:

järgib praktikal ettevõtte töökeskkonna,-tervishoiu ja - keskkonnaohutuse põhimõtteid

* kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist
* kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava
* lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest
* algatab ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
* selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid
* selgitab klientidele erinevate iseteenindussüsteemide kasutamisvõimalusi
* tutvustab kaupu ja nõustab klienti, leides sobivama lahenduse
* käsitleb klientide tagasisidet, päringuid ja pretensioone vastavaltettevõtte sisekorra eeskirjadele
* kirjeldab ja analüüsib klientidelt saadud tagasisidet vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale
* teeb ettepanekuid teenindusprotsessi häireteta toimimiseks erinevates töölõikudes
* tunneb kassa, sh iseteeninduskassa tööd
* järgib raha käitlemise, turva- ja tööohutuse ning töötervishoiunõudeid
* mõistab kassatöö efektiivsust ja tulemuslikkust vastavalt ettevõtte eesmärkidele
* koostab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid
* teeb ettepanekuid kaupade tellimise optimeerimiseks , lähtudes müügitulemustest ja kaubavarudest
* organiseerib meeskonnas kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga
* juhendab kaupade väljapanekute kujundamist vastavalt kaubagrupi eripärale
* organiseerib pakendite, taara ja ohtlikke jäätmete käitlemise lähtudes õigusaktidest.
* teeb ettepanekuid kaupade( kaubagrupi) kiiremaks realiseerimiseks
* inventeerib meeskonnatööna kaupu ja analüüsib inventuuri tulemusi, oma vastutusala piires
* teeb ettepanekuid müügikampaaniate korraldamiseks, arvestades majandustulemusi ja turunduseesmärk
* juhendab (võimalusel) töötajaid varustades neid asjakohase informatsiooniga
* analüüsib juhtimise tulemuslikkust kogutud info alusel
* on eeskujuks meeskonna liikmetele , järgides organisatsiooni põhiväärtusi
* koostab ja esitab õigeaegselt ning vormistamisnõuetele vastava praktika dokumentatsiooni ning annab hinnangu läbitud praktikale

1. Korduvate tegevuste korral ei ole põhjalik kirjeldus teistkordselt vajalik.
2. Tööde ja tegevuste kohta avaldada oma tähelepanekuid ja seisukohti.

Ettevõttepoolne praktikajuhendaja annab õpilase õppeprotsessile igapäevast kujundavat tagasisidet ja nädala lõpus kannab hinnangu praktikapäevikusse. Praktika lõpus hindab praktikajuhendaja praktika õpiväljundite saavutamist.

**NB! Hea teada õppeinfosüsteemis „Tahvel „praktikapäeviku täitmisest;**

* Ettevõtte juhendajale genereeritakse unikaalne url ja saadetakse meilile, mille kaudu ta pääseb ligi päevikule alates päeviku koostamise hetkest kuni lepingu lõpuni + 30 päeva. Vastasel juhul kuvatakse teade „Praktikalepingu lõpust on möödunud üle 30 päeva“.
* Kui juhendajad lisasid kommentaari õppija päeva kohta, siis õppijal ei ole võimalik vastava kande kuupäeva muuta.
* Kui ettevõttepoolne juhendaja on lisanud päevikusse arvamuse, siis õppija jaoks läheb päeviku täitmine lukku ja jääb ainult vaatamise õigus.

Vaata täpsemalt TAHVEL [praktikapäeviku täitmise juhendit](https://juhendid.hitsa.ee/index.php/Ettev%C3%B5tte_poolne_praktika_juhendajaSee%20) !

# PRAKTIKAPÄEVIK 1. töönädal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**2. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**3. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**4. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**5. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**6. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**7. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**8. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

**9. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

1**0. töönädal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kuupäev/ nädalapäev | Õppesisu/tööde kirjeldus | Õpilase eneseanalüüs (õpikogemuse analüüs) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Praktikajuhendaja hinnang õppeprotsessile ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allkiri ……………

# SISULINE ARUANNE (juhend)

Praktikaaruande vormistamisel õpilane järgib Järvamaa Kutsehariduskeskuse õpilastööde vormistamisnõuete juhendit. <https://www.jkhk.ee/et/opilastoode-vormistamine>

**SISSEJUHATUS**

Millises ettevõttes praktika sooritasid (valiku põhjus)?

Millised eesmärgid on seoses praktikaga?

1. **PRAKTIKAKOHA ÜLDANDMED**

* Ettevõtte nimi
* Ettevõtte juhi nimi
* Ettevõtte praktikajuhendaja nimi
* Kontakttelefon
* Postiaadress

1. **PRAKTIKAETTEVÕTTE ÜLDISELOOMUSTUS** *(kirjuta täislausetega, küsi andmeid praktika ajal juhendajalt või juhatajalt)*
   1. ***Tegevusvaldkond/ pakutavad tooted ja teenused***.
   2. ***Ettevõtte juhtimine (struktuur, ametikohad).***
   3. ***Ettevõtte tegevuse analüüs*** *(Kuidas ettevõte näeb oma tulevikku? Milliseid arenguid ette näeb? Kas kliente on piisavalt?).*
   4. ***Tehnilise varustuse iseloomustus*** *(Millised on seadmed ja vahendid? töökohtade arv? jms).*
2. **PRAKTIKA KÄIK JA HINNANG**
   1. ***Tööohutuse alane juhendamine*** *(kirjelda, kuidas sind juhendati tööohutusalaselt).*
   2. ***Teostatud tööd ja nendega toimetulek*** *(tööde nimetamisel lähtu õpiväljunditest ja hindamiskriteeriumitest)*
   3. ***Tööde organiseerimine***
   4. ***Praktika juhendamine***

**4. ENESEANALÜÜS**

**4.1** ***Hinnang ettevalmistusele*** (teoreetilise ja praktilise ettevalmistuse tase praktika tegevusteks – enda tugevad ja nõrgad küljed).

**4.2** ***Hinnang toimetulekule*** (praktika käigus sooritatud tööde ja tegevuste loetelu ja tööülesannetega toimetuleku analüüs).

**4.3** ***Hinnang uutele teadmistele ja oskustele*** (mida uut ja huvitavat kogesid ja õppisid praktika ajal) ?

1. **KOKKUVÕTTEV HINNANG PRAKTIKALE** *(oma arvamus praktikakohast, töökorraldusest, mida õppisid juurde, millisele õppijale praktikakoht sobib jms)*
2. **KASUTATUD ALLIKAD**

Kasutatud allikate loetelu ja lingid

**LISAD**

Pildid, fotod, joonised, skeemid, tabelid.