

KINNITATUD

direktori käskkirjaga nr 1-2/24/23

26.03.2024

„Õppekavade ja rakenduskavade kinnitamine“

## PÕHIÕPINGUTE MOODULID

KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES, TASE 4 ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA				
<b>Sihtrühm</b>	Klienditeeninduse valdkonnas töötavad ja vähemalt põhiharidusega isikud			
<b>Õppevorm</b>	Töökohapõhine õpe			
<b>MOODULI NUMBER</b>	<b>MOODULI NIMETUS</b>	<b>Maht õppenädalates /EKAP</b>	<b>Õpetajad</b>	
1	ÕPITEE JA TÖÖ MUUTUVAS KESKKONNAS	5 EKAP (130 t)		
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab oma tööalast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuvus keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest				
<b>MAHT tundides kokku:</b>	<b>Auditoorseid tunde (teooria)</b>	<b>Iseseisev töö</b>		
130 t	32 t	98 t		
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamise meetodid ja ülesanded</b>	<b>Mooduli teemad</b>

<p>1. Kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi seoses õpitava erialaga</li> <li>• sõnastab juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad isiklikud õpieesmärgid ja põhjendab neid</li> <li>• koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide, ressursside ja erinevate keskkonnateguritega</li> </ul>	<p>Miniloeng, ajurünnak, miniuuring, vestlus, arutelu, reflekteerimine, esitlus, video analüüs, infootsing, individuaalne töö, paaritöö, rühmatöö, õpiobjekti koostamine, eneseanalüüs</p>	<p><b>ÕPITEE PLANEERIMINE:</b> õpiplaani koostamine (teema / eesmärgid / strateegiad / vahendid, ressursid/ ajamaatriks, plaan / hindamine / refleksioon)</p>	<p><b>ENESETUNDMINE JA SELLE TÄHTSUS ÕPITEE PLANEERIMISEL 0.5 EKAP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Võimed, väärtused, oskused, isikuomadused ja käitumisviisid</li> <li>2. Huvi ja hobitegevuse roll õpitee planeerimisel</li> <li>3. Suhtlemis- ja koostööoskuste mõju elu-, õpi- ja töörollis</li> </ol> <p><b>ÕPPIMISE OLEMUS JA VÕIMALUSED</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formaalne, mitteformaalne ja informaalne õppimine. Elukestev õpe</li> <li>2. Õpingutega toimetulek. Õppimist toetavad õpikeskkonnad.</li> <li>3. Ajamaatriks (ajaplaneerimine)</li> <li>4. Õpitava valdkonna seosed teiste valdkondadega (võtmepädevused)</li> </ol> <p>Õppimine Eestis ja välismaal</p>
---	--	--	---	---

<p>2.Mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid</li> <li>• kirjeldab meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda</li> <li>• selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi</li> <li>• kirjeldab organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest</li> <li>• valib enda karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning kirjeldab selles enda võimalikku rolli</li> <li>• seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga</li> </ul>	<p>Miniloeng, ajurünnak, miniuuring, vestlus, arutelu, reflekteerimine, esitlus, video analüüs, infootsing, individuaalne töö, paaritöö, rühmatöö, õpiobjekti koostamine, eneseanalüüs</p>	<p><b>ETTEVÕTLUSKESKKOND</b>  Õpiobjekti (ristsõna / mälumäng / kahoot vms ) koostamine etteantud teemal, test, piirkonna ettevõtete ja organisatsioonide (või ainult oma valdkonna ettevõtete) kaardistamine, nende tegevusvaldkonna teada saamiseks ja ettevõtlusvormide erinevuste välja toomiseks; pankade poolt pakutavate teenuste ja teiste turul tegutsevat finantsasutuste analüüs; SWOT analüüs majanduses ja meeskonnatööna kohaliku majanduskeskkonna analüüs; töökorralduseeskirja olemus ja selle alusel töötamine; näidistöölepingu koostamine; ühe äriidee kohta visiooni, missiooni ja eesmärkide sõnastamine ning nende esitlemine; oma unistuse ettevõtte kirjeldamine (eesmärgid / võimalused / piirangud / enda roll)</p>	<p><b>MAJANDUS, SELLE OLEMUS JA TOIMIMISE MEHHAANISMID 1 EKAP</b>  <b>Õp. E. Kadastik 6t+20</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Majanduse terminid, mõisted ja toimimise mehhanismid</li> <li>2. Eesti majandus ja vaba ettevõtlus</li> <li>3. Turg ning selle osapooled</li> <li>4. Arukas rahakasutus ja oma elu planeerimine</li> <li>5. Töö ja tööturg. Tööjõud majanduses</li> <li>6. Ettevõtluse tähtsus ühiskonnas ja selle vormid</li> <li>7. Konkurents ja koostöö</li> <li>8. Valitsuse ja riigieelarve roll majanduses</li> <li>9. Hinnastabiilsus, finantssüsteem ja rahapoliitika</li> </ol> <p><b>TÖÖANDJA JA TÖÖVÕTJA ROLLID, ÕIGUSED JA KOHUSTUSED.</b>  <b>TÖÖSEADUSANDLUS</b>  <b>õp. E. Altermann 4+9</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tööandja roll, tema õigused ja kohustused</li> <li>2. Töövõtja roll, tema</li> </ol>
--	---	--	--	---

	ning toob välja probleemid ja võimalused			õigused ja kohustused 3. Lepingulised suhted töö tegemisel. 4. Töölepingu pooled, nende kohustused ja õigused, töökorraldus, töö ja puhkeaeg, puhkuste liigid. 5. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised <b>Õp. E. Laurson 4+9</b> 6. Riiklik töötervishoiu ja tööohutuse strateegia 7. Töökeskkonna ohutuse ja töötervishoiualane seadusandlus 8. Tervisekontroll, töötervishoiu- ja töökeskkonnavalised teabematerjalid 9. Riskianalüüs, tööõnnetus, käitumine tööõnnetuse korral
3. Kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna probleemi ühiskonnas</li> <li>• kavandab meeskonnatööna</li> </ul>	Miniloeng, ajurünnak, miniuuring, vestlus, arutelu, reflekteerimine, esitlus, video analüüs, infootsing, individuaalne töö, paaristöö,	<b>ETTEVÕTLUS JA ETTEVÕTLIKKUS</b> PEST ja PESTLE analüüs meeskonnatööna ühe vaadeldava ettevõtte kohta, probleemide väljatoomine ja sõnastamine, ühe probleemi välja valimine ja lahenduste pakkumine, ajurünnak	<b>ETTEVÕTLUS JA ETTEVÕTLIKKUS</b> <b>Õp. E. Kadastik 6+ 20</b> 1. Ettevõtlus ja selle koht ning olulisus turumajanduses 2. Ärikeskkonna osapooled ja regulatsioonid

	<p>uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kirjeldab meeskonnatöona erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust</li> <li>valib meeskonnatöona sobiva jätkusuutliku lahenduse probleemile</li> <li>koostab meeskonnatöona tegevuskava valitud lahenduse elluviimiseks</li> </ul>	<p>rühmatöö, õpiobjekti koostamine, eneseanalüüs</p>	<p>meeskonna tööna ning kuidas läbi ettevõtlikkuse või ettevõtluse saaks seda probleemi lahendada, äriideede genereerimine: ajurünnak äriideeks (äriidee arenduse da Vinci mäng jm loovustehnikad ideede genereerimiseks), äriideede esitlus ja analüüs (teostamise võimalikkusest / mida on juba probleemi lahenduseks tehtud), ärimudeli koostamine ja esitlus oma valdkonnas meeskonnatöona, vastutustundliku ettevõtluse uurimine 3-5 ettevõtte kohta, kuidas neid printsiipe reaalselt ka ellu viiakse ettevõtetes ja meeskonna tööna analüüsi tegemine, meeskonna tööna sotsiaalse ettevõtte olemuse selgitamine ja näited 5 sotsiaalse ettevõtte kohta, mini turundusplaani koostamine loovalt ja mänguliselt, lihtsustatud finantsprognoside koostamine äriidee kohta, hinnapakkumise ja arve koostamine.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Vastutustundlik ettevõtlus</li> <li>Sotsiaalne ettevõtlus, selle olemus ja sisu</li> <li>Turg ja turundus</li> <li>Finantsid ettevõttes</li> <li>Ettevõtluse algus, areng ja ka lõpetamise võimalused</li> <li>Rahvusvaheline majandus ja majandus muutuv maailmas, muutused/arengud ettevõtluses</li> </ol>
<p>4. Mõistab enda vastutust oma töölase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib oma kutsealast arengut õpingutevältel, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes</li> </ul>	<p>Miniloeng, ajurünnak, miniuuring, vestlus, arutelu, reflekteerimine,</p>	<p>MONITOOING: monitoorib õpi-, töö- ja karjääriinfot; koostab monitooringu õpitavast erialast arvestades</p>	<p><b>TULEVIKUOSKUSED 6 t +20</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Muutuva õpi- ja töökeskkonnaga kohanemine</li> </ol>

	<p>vajadusel muudatuse eesmärkides ja/või tegevustes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab asjakohaseid infoallikaid endale koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid</li> <li>• selgitab tegureid, mis mõjutavad tema karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel, lähtudes eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist</li> <li>• selgitab enda õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas</li> </ul>	<p>esitlus, video analüüs, infootsing, individuaalne töö, paaris töö, rühmatöö, õpiobjekti koostamine, eneseanalüüs</p>	<p>õpi- ja karjäärivõimalusi ning lühi- ja pikaajalisi eesmärke.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Erinevates kultuurikeskkondades töötamine</li> <li>3. Oskus kiiresti reageerida ootamatule situatsioonile ja leida lahendusi.</li> </ol> <p><b>PLANEERIMISE JA ENESEJUHTIMISE VIISID</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klassikaline ja kaasaegne lähenemine karjäärile (vertikaalne-, horisontaalne- ja kannapöördekarjäär, kaleidoskoop- ja spiraalkarjäär, piirideta karjäär, tööelu 4,0).</li> </ol> <p><b>TÖÖLE KANDIDEERIMINE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CV koostamise põhitõed</li> <li>2. Kandideerimisdokumendid: avaldus, kaaskiri, motivatsioonikiri</li> <li>3. Tööintervjuu</li> </ol>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ÕPIPLAAN</b> Õppija esitab elektroonilises keskkonnas, Google Drive või Moodle, õpiplaani, mille koostamisel on lähtunud dokumentide vormistamise heast tavast ja mida hinnatakse kirjaliku juhendi alusel. Hinne kujuneb kirjalikus juhendis ettenähtud kriteeriumite alusel</li> <li>• <b>MINIUURIMUS:</b> koostab uurimuse kuidas ettevõtte (3-5 ettevõtte näitel) viivad ellu vastutustundliku ettevõtluse printsiipe ja analüüsib selle tulemuslikkust ettevõttes.</li> <li>• <b>MONITOORING:</b> monitoorib õpi-, töö- ja karjääriinfot; koostab monitooringu õpitavast erialast arvestades õpi- ja karjäärivõimalusi ning lühi- ja pikaajalisi eesmärke.</li> <li>• <b>ANALÜÜS JA KAVANDAMINE:</b> koostab oma isikliku eelarve juhendi alusel ja analüüsib oma majanduslikke võimalusi; koostab juhendi alusel tuludeklaratsiooni A vormi; analüüsib oma majanduslikke võimalusi töötajana ja tööandjana oma</li> </ul>			

	eriala valdkonnas; leiab informatsiooni seadustest (tööandja õigused ja kohustused / töövõtja õigused ja kohustused / tööleping / töökorraldus / puhkus); vormistab etteantud juhendi abil oma erialast tuleneva nädistöölepingu.
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hinne on arvestatud kui õpilane on saavutanud kõik õpitulemused lävendi tasemel.
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haritus ja professionaalsus <a href="https://arvamus.postimees.ee/1992139/hari-tus-ja-professionaalsus">https://arvamus.postimees.ee/1992139/hari-tus-ja-professionaalsus</a> (12.01. 2003)</li> <li>2. SA Kutsekoda kodulehel <a href="https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Tulevikutrendid-1.pdf">https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Tulevikutrendid-1.pdf</a></li> <li>3. OSKA raport “Töö ja oskused 2025” <a href="https://epale.ec.europa.eu/et/resource-centre/content/too-ja-oskused-2025-0">https://epale.ec.europa.eu/et/resource-centre/content/too-ja-oskused-2025-0</a></li> <li>4. SA Kutsekoda video “Tulevikuoskused”: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XLTIes-WrvU&amp;t=148s">https://www.youtube.com/watch?v=XLTIes-WrvU&amp;t=148s</a> ja <a href="https://www.youtube.com/watch?v=zEyFW6k8Wsl">https://www.youtube.com/watch?v=zEyFW6k8Wsl</a></li> <li>5. Video „Õppimise kolm vaala“ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=k5O_plgF3kE">https://www.youtube.com/watch?v=k5O_plgF3kE</a></li> <li>6. Archimedes kodulehega tutvumine. <a href="http://archimedes.ee/">http://archimedes.ee/</a></li> <li>7. Õpiränne Taanis <a href="https://www.youtube.com/watch?v=L3vcCaKaZcs">https://www.youtube.com/watch?v=L3vcCaKaZcs</a></li> <li>8. Kvalifikatsiooniraamistik <a href="https://www.kutsekoda.ee/kvalifikatsiooniraamistik/">https://www.kutsekoda.ee/kvalifikatsiooniraamistik/</a></li> <li>9. Eesti kvalifikatsiooniraamistikku tutvustav videoklipp SA Kutsekoja kodulehel <a href="https://www.kutsekoda.ee/eesti-kvalifikatsiooniraamistik-ekr-alam/">https://www.kutsekoda.ee/eesti-kvalifikatsiooniraamistik-ekr-alam/</a></li> <li>10. Üldised kompetentsid ja kvalifikatsiooniga seonduvad terminid <a href="https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/Uldised%20kompetentsid.pdf">https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/Uldised%20kompetentsid.pdf</a></li> <li>11. Kutsestandardid: <a href="https://www.kutseregister.ee/standardid/standardid_top2/?">https://www.kutseregister.ee/standardid/standardid_top2/?</a></li> <li>12. Euroopa keelemapp <a href="https://europass.ee/keelepass">https://europass.ee/keelepass</a></li> <li>13. Ettevõtlus. 4. taseme kutseõpe <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/223">https://www.opiq.ee/Kit/Details/223</a></li> <li>14. Ettevõtlusõppe programm Edu&amp;Tegu <a href="https://ettevotlusope.edu.ee/">https://ettevotlusope.edu.ee/</a></li> <li>15. EAS koduleht <a href="https://www.eas.ee/">https://www.eas.ee/</a></li> <li>16. Töötukassa koduleht <a href="https://www.tootukassa.ee/content/teenused/evat-taotlemine-ja-kasutamine">https://www.tootukassa.ee/content/teenused/evat-taotlemine-ja-kasutamine</a></li> <li>17. Opiq keskkond: <a href="https://www.opiq.ee/Packages/Details?packageKey=TeacherHighSchoolPackage">https://www.opiq.ee/Packages/Details?packageKey=TeacherHighSchoolPackage</a></li> <li>18. Innove SA Ettevõtlus 4.tase kutseõppes: <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/223?fbclid=IwAR2ErepyhsQ_8oTweU84qv4ygaahLLOth4RvjUnPmc-2uIa3OdcqVStAUM">https://www.opiq.ee/Kit/Details/223?fbclid=IwAR2ErepyhsQ_8oTweU84qv4ygaahLLOth4RvjUnPmc-2uIa3OdcqVStAUM</a></li> <li>19. Rahajutud: <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/223?fbclid=IwAR2ErepyhsQ_8oTweU84qv4ygaahLLOth4RvjUnPmc-">https://www.opiq.ee/Kit/Details/223?fbclid=IwAR2ErepyhsQ_8oTweU84qv4ygaahLLOth4RvjUnPmc-</a></li> </ol>

[2uIa3OdcqVStAUM](#)

20. Rikkaks saamise õpiku autori koduleht: <https://roosaare.com/>

21. Üks hea ja ajas vastu pidanud väärtushinnangute artikkel Peep Laja poolt: <https://peeplaja.blogspot.com/2005/11/this-i-believe.html>

22. Maksuameti koduleht: <https://www.emta.ee/et>

23. <https://www.rmp.ee/> on majandusarvestuse ja ettevõtte majandamisega seotud infoleht

24. Finantsaabits : <https://www.minuraha.ee/et/publikatsioonid/finantsaabits>

25. Finantsinspektsiooni poolt loodud leht: <https://www.minuraha.ee/>

26. Tööelu lehekülg: <https://www.toelu.ee/>

27. Tööinspektsiooni koduleht: <https://www.ti.ee/est/avaleht/>

28. Äriidee potentsiaali hindamine, turukõlblikkuse ja realiseeritavuse hindamine "Ajujaht seminari video": <https://www.youtube.com/watch?v=PY68Oy23T4M&t=7s>

Ekspordi käsiraamat: <https://www.eas.ee/ekspordi-kasiraamat/>

	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP	Õpetajad
2	KAUPADE KÄITLEMINE	16 EKAP (416t)	

<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest.			
<b>Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad</b>			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamismeetodid ja ülesanded</b>
			<b>Mooduli teemad</b>



<p>1. Grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• grupeerib kaubad vastavalt sortimendile lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest</li> <li>• selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rollimäng</li> <li>• esitlus</li> <li>• aktiivne loeng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test</li> <li>• rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade tarbimisomaduste tutvustamine)</li> <li>• praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid)</li> <li>• iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine)</li> </ul>	<p><b>1. Kaubagruppide liigitamine 0,25 EKAP</b></p> <p>1.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted.</p> <p>1.2 Kaupade liigitamise erinevad võimalused (tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne).</p> <p>1.3 Kaubagruppide nimetused</p> <p><b>2. Kaupade kvaliteedi hindamine 0,25 EKAP</b></p> <p>2.1 Kaupade kvaliteedi hindamine</p> <p>2.2 Kaupade kvaliteedi mõjurid</p> <p><b>3. Kaubavarude juhtimine 0,5 EKAP</b></p> <p>3.1 Sihtrühm ja selle määramine</p> <p>3.2 Kaubavalik ja sortimendi mõiste.</p> <p>3.3 Kaubavarude mõiste ja moodustamine</p> <p>3.4 Kaupade sissetuleku allikad.</p> <p>3.5 Kaupade tellimise</p>
<p>2. Tellib kaubad kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust</li> <li>• koostab kaubatellimused vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kõitev loeng</li> <li>• rühmatööd</li> <li>• iseseisvad tööd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktilised tööd õppeklassis sh praktilal</li> </ul>	

				<p>põhimõtted ja viisid</p> <p><b>4. Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid.</b> <b>2,5 EKAP</b></p> <p>4.1 Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel.</p> <p>4.2 Kaupade maha laadimine ja paigutamine vastuvõtualale;</p> <p>4.3 Kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi</p> <p>4.4 Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt.</p> <p>4.5 Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused.</p> <p>4.6 Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul.</p> <p>4.7 Tegutsemine lahknevuste korral.</p> <p>4.8 Pretensioonide esitamine tarnijale.</p> <p>4.9 Tööergonoomika kaupade vastuvõtul.</p> <p>4.10 Töökoha korrashoid ja puhtus.</p> <p>4.11 Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info</p>
<p>3. Võtab kaubad koguseliselt vastu, järgides kaupade kvaliteedinõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>võtab kaubad vastu sh praktikal saatedokumentide</li> <li>alusel järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid teavitab kaupade</li> <li>mittevastavusest hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetest sh (sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rühmatöö</li> <li>loeng</li> </ul> <p>praktiline ülesanne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rühmatöö (võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi.</li> <li>praktiline töö nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest.</li> </ul>	

--	--	--	--	--

<p>4.Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ladustab kaubad, meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</li> </ul>	<p>aktiivne loeng esitlus paaristöö  praktiline töö iseseisev töö  aktiivne loeng esitlus meeskonnatöö  praktiline ülesanne (kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele ja varustab kaubad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline töö sh praktikal ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda</li> </ul> <p>irjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamis seadusele.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Praktiline töö: kaupade ettevalmistamine müügisaali paigutamiseks</p>	<p>saatedokumendil-kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm</p> <p><b>3.2 Kaupade tagastamisega seotud dokumendid.</b></p> <p><b>4.Kaupade ladustamine ja hoiustamise nõuded 1,5 EKAP</b></p> <p>4.1 Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal.  4.2 Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel. Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabus, ristsaastumine).  4.3 Laopinna ratsionaalne kasutamine.  4.4 Töökoha korrashoid ja puhtus.</p> <p><b>5.Kaupade märgistamise nõuded ja kaupade varustamine hinnainfoga 0,25 EKAP</b></p> <p>5.1 Kaupade varustamine hinnasiltidega. kampaaniatel jne).</p>
<p>5.Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab kaubad müügiks ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid</li> </ul> <p>Võtab vastu ja komplekteerib e-poe tellimuste kasutades kaasaegseid tehnilisi</p>		<p>Praktiline töö: e-poe tellimuste kaupade komplekteerimine.</p>	

	vahendeid ja programme			<p>5.2Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole 0,25 EKAP</p> <p>5.1Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. 5.2</p> <p>6.Kaupade kohustuslik märgistus.</p> <p>6.1Ohutusmärgistus.</p> <p>6.2Pakendite märgistamine.</p> <p>GDA märgistus</p> <p>6.3Märgised (kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm. märgised).</p> <p><b>7. E-poeid 0,75 EKAP</b></p> <p>7.1 E-poe olemus</p> <p>7.2 E-poe tellimuste haldamine</p> <p>7.3 E-poe kaupade komplekteerimine</p>
--	------------------------	--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>nõudeid varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid</li> </ul>	<p>vajaliku hinnainfoga, kujundab hinnasilte lähtuvalt kehtestatud nõuetest)</p>	<p>kasutades erinevaid kaubanduslike seadmeid ja inventari.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>varustavad kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga.</li> <li>varustavad kaubad (vajadusel) turvaelementidega.</li> <li>paigutavad kaubad kaupluses või õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmärgid, põhimõtteid ja võtteid).</li> <li>iseseisev töö (kaupadel kasutavad märgised ja nende selgitused)</li> </ul>	<p><b>6.Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted.</b></p> <p><b>4,5 EKAP</b></p> <p>6.1Kaupade hulgi pakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, kaupluse müügipakendisse pakkimine</p> <p>6.2Töökoha korrashoid ja puhtus.</p> <p>6.3Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks).</p> <p>6.4Erinevad seadmed kaupluses Viilutajad, lõikurid, küpsetamisahjud, värvi segamisaparaadid, kantimis masinad, mõõteseadmed</p> <p>6.5Töö, juhendamine ja turvaohutuse järgimine masinate kasutamisel</p>
<p>6.Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike</li> <li>kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>interaktiivne loeng</li> <li>meeskonnatöö</li> <li>praktiline töö</li> <li>esitlus test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud ja esitleb kaasõpilastele</li> <li>Kirjalik töö-kaupluses kasutatav</li> </ul>	<p>7.1Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaupad ladude läheduses).</p> <p>7.2Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek,</p>

				väljapanek lettidel ja vitriinides jne). 7.3Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riiulite kõrgus jne).
--	--	--	--	--

	väljapanekut vastavalt etteantud juhiste		laotehnika ja laosisustus.	
7.Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele	<ul style="list-style-type: none"> <li>käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>loeng (jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus).</li> <li>esitlus (jäätmete teke ja liigitamine).</li> <li>paaristöö (kaubanduses tekkivate jäätmete sorteerimine)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded)</li> <li>Iseseisev töö (Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal)</li> </ul>	7.4 Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek). 7.5Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampania, hooajaline, tähtpäevaline) 7.6 Töökoha korrashoid 7.7Tööohutus ja puhtus. <b>8.Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine ja jäätmekäitlemise põhimõtted</b>

<p>8.Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktikal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esitlus (õigusaktidest tulenevad nõuded kaupade säilitustemperatuurid ele ja realiseerimise aegadele)</li> <li>• praktiline töö (kaupade realiseerimisaegade kontroll). praktiline</li> <li>• ülesanne (kaupade sorteerimine vastavalt säilitustemperatuurile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline töö (õppekeskkonnas/praktikal realiseerimisaegade kontroll</li> <li>• ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks</li> </ul>	<p><b>0,5EKAP</b>  8.1 Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted.  8.2 Jäätmeseadus.  8.3 Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed.  8.4 Jätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning</p>
				<p>utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte.</p>
				<p><b>9.Pakendiseadus</b> (pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi.  9.1 Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes.</p>
<p>9.Kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</li> </ul>			<p>9.2 Pandipakend/tagatisraha.  9.3 Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded).</p> <p><b>10.Keskkonnahoid 0,5 EKAP</b></p>

				<p>Rohepöördega seotud eesmärgid 2035</p> <p>Rohepööret toetavate oskuste arendamine</p> <p>Vastutustundlik ja keskkonnahoidlik käitumine ettevõttes</p> <p>Energia ja ressursisäästlik käitumine ja kasutamine</p> <p><b>11.Kaupade realiseerimisajad ja realiseerimisaegade jälgimine ja kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine. 0,5 EKAP</b></p>
--	--	--	--	---



				<p>.Realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele. Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad).</p> <p><b>11.1</b>Müügisaaalis purunenud kaup.</p> <p>11.2 Realiseerimisaja ületanud kaubad.</p> <p>11.3Kaubandusliku välimuse kaotanud kaubad (deformeerunud, kuivanud, pleekinud, mädanenud jne kaubad).</p> <p>11.4 Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad.</p> <p>11.5Töökoha korrashoid ja puhtus.</p> <p><b>12.Praktika 4 EKAP</b></p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>1) Ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine /või esitluse tegemine ja kaasõpilastele -2) Kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamisseadusele. 3) Kirjalik töö- kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus.</p> <p>4) Tööleht. Kaupadel kasutavad märgised.</p> <p>5) Töölehe täitmine Pakendiseaduse põhjal.</p>			

<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.  Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine.  Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst ning praktika aruandest ja esitlusest .  Praktiline töö, kus õppija võtab kaubad vastu arve alusel, kvaliteediliselt ja koguseliselt, sorteerib kaubad vastavalt kauba liigile, kontrollib realiseerimisaegu ja kvaliteeti, valmistab kaubad müügiks ette, varustab kaubad nõuetekohase infoga ja paigutab kaubad müügipinnale järgides ergonomika põhimõtteid. Selgitab suuliselt kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi</p>
<p><b>Hindekriteeriumid</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi</li> <li>2. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal</li> <li>3. koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele</li> <li>4. võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest</li> <li>5. hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti</li> <li>6. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes</li> <li>7. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</li> <li>8. kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele</li> <li>9. valmistab kaubad müügiks ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</li> <li>10. paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid</li> <li>11. varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid</li> <li>12. käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda</li> <li>13. jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktikal</li> <li>14. erialase terminoloogia ja eesti keele kasutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</li> <li>15. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 16. esitlus vastab esitluse heale tavale</li> </ol>

<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	Hea hügieenitava juhend. <a href="http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse_hea_hygienitava_juhend_viimane_variant.pdf">http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse_hea_hygienitava_juhend_viimane_variant.pdf</a> Kaubandusala toidukaupade õpik H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka <a href="http://www.ekk.edu.ee">http://www.ekk.edu.ee</a> Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Õpiobjekt, autor Edda Sõõru. <a href="http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/">http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/</a> Kikas, H., Koger, E., Mets, S. Tööstuskaubaõpetus Argo 2007, 280 lk
--	--

<b>Mooduli number</b>	<b>MOODULI NIMETUS</b>	<b>Maht õppenädalates /EKAP</b>	<b>Õpetajad</b>
3	TEENINDAMINE JA MÜÜMINE	23 EKAP (598t)	

**Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid.

**Nõuded mooduli alustamiseks:** Karjääriplaneerimise ja ettevõtluse aluste moodulis teema „Suhtlemise alused“ läbitud

<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid:</b>	<b>Hindamismeetodid ja ülesanded</b>	<b>Mooduli teemad</b>
1.Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>loeng</li> <li>meeskonnatöö</li> <li>iseseisvtöö (sh e-õpe)</li> <li>esitlus</li> <li>situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud)</li> <li>kirjalik töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs).</li> </ul>	<b>1.Kliendikontakti loomine ja kliendi vajaduste väljaselgitamine</b> <b>5 EKAP</b> 1.1 Teenindaja roll tänapäeval 1.2 teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus 1.3 terviklik mõtteviis teeninduses

<p>2.Loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab</li> <li>• kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud)</li> <li>• meeskonnatöö</li> <li>• kogemusõpe</li> <li>• diskussioon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline ülesanne</li> </ul>	<p>1.4 teenindaja kui ettevõtte esindaja ( roll ja rollikäitumine)</p> <p>1.5 teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest</p> <p>1.6 kutsetika, teenindusstandard</p> <p>1.7 Kliendikontakti ettevalmistamine (töökoht, töövahendid, töörietus, psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks)</p> <p><b>2.Kliendikontakti alustamine</b></p>
<p>3.Tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi</li> </ul> <p>Selgitab ja juhendab iseseisvalt kliente kasutama kaupluse iseteenindussüsteeme ja nutilahendusi</p> <p>Reageerib proaktiivselt kliendi tegevusele iseteenindussüsteemides, vajadusel pakkudes mugavamaid ja ohutumaid lahendusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• videotreening</li> <li>• situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud)</li> <li>• kogemusõpe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline ülesanne</li> <li>• praktiline töö</li> <li>• Kirjalik analüüs teemal „Minu käitumine ja toimetulek probleemses olukorras“</li> </ul> <p>Praktiline töö; juhendab klienti nutirakenduste kasutamisel</p>	<p>2.1 psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine,</p> <p>2.2 suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid)</p> <p>2.3 Kliendi soovi kaardistamine (küsimuste esitamine aktiivne kuulamine).</p> <p>2.4 Vealukorrad teeninduses ja nende tekke põhjused</p> <p>2.5 Konfliktide ennetamine.</p> <p>2.6 Emotsionaalne intelligentsus</p>

<p>4.Lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• videotreening</li> <li>• situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud)</li> <li>• kogemusõpe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kompleksülesanne</li> </ul>	<p>2.7 Toimetulek keerukates olukordades.  2.8 Teenindaja muutuv töö keskkonnas  2.9 Keerukad olukorrad- enesekontroll  Konfliktidega toimetuleku võtted  2.10 Klientide pretensioonide lahendamise põhimõtted  2.11 Käitumine ja tegutsemine vea-ja kriisiolukorras  2.12 Stress ja läbipõlemine Tööstress</p> <p><b>3.Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine 5 EKAP</b>  3.1Erinevate klientitüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine</p>
--	---	---	--	--

<p>5.Käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele</li> </ul> <p>Tuleb toime keerukates olukordades negatiivse suhtumistega ja nõudmistega säilitades enesekontrolli ja rahuliku meele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arutelu praktiline</li> <li>• töö kogemusõpe</li> <li>• situatsioonülesanne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kompleksülesanne</li> <li>• praktiline töö</li> </ul>	<p>3.2Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid,  3.3Teenindamine teenindusletis,  3.4Kliendi vastuväidete käsitlemine  3.5Lisamüügi teostamine,  3.6Erinevate closingu tehnikate kasutamine.  4.Iseteenindussüsteemid ja nutilahendused 0,25 EKAP</p>
---	---	---	--	---

<p>6.Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• situatsioonülesanne</li> <li>• meeskonnatöö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab situatsioon ülesande lähtudes klientide tagasisidest</li> </ul>	<p>4.1 Ostlemine ja tellimine:  4.2 Pakkumised ja allahindlused  4.3 Tasustamine ja kliendiprogrammid  4.4 Klienditugi ja tagasiside  4.5 Virtuaalne proovikabiin  5. Kliendikontakti lõpetamine  0,25 EKAP  Positiivne kliendikontakti lõpetamine</p>
---	--	---	---	--

<p>7.Kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</li> </ul>			<p><b>6.Müügijärgne teenindamine 0,8EKAP</b>  6.1 Pretensioonide (kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügijärgne hooldus vajadusel lähtudes õigusaktidest</p> <p><b>7.Kliendi tagasiside edastamine 0,2 EKAP</b>  7.1 Kliendi tagasiside võtmise viisid.  7.2 Tagasiside analüüs ( sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe)</p> <p><b>8.Arvutiõpetus 1,5 EKAP</b>  Kirjalike tööde koostamise juhend  Kirjutamisprogrammide kasutamine  Esitluse koostamine esitlusprogrammis  Kirjalik suhtlemine meili teel  Pilveteenused  Küberturvalisus  Tehisintellekti kasutamise võimalused töös</p> <p><b>Erialane Inglise keel 1 EKAP</b></p> <p><b>Erialane eesti keel 1 EKAP</b>  <b>Praktika 8 EKAP</b></p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b>  <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i></p>	<p>Õpimapi koostamine.  Õpimapi kohustuslikud osad: esse teemal „ Erinevate klientitüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine“, müügisituatsiooni eneseanalüüs ja vaatluseanalüüs, praktiliste tööde kokkuvõtted.</p>			

<b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> </ul>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on praktilistes töödes osalemine. Mooduli hinne kujuneb praktilise müügisituatsiooni õpimapi ja selle esitluse aluse, praktika aruanne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	<p>*Ostu-müügisituatsioon (kliendiga, sh inglise keelt kõneleva, positiivse kontakti loomine, vajaduse väljaselgitamine asjakohaste küsimustega, aktiivne kuulamine täpsustavate küsimuste kaudu, kauba tutvustamine ja kasu väljatoomine, vajadusel kaasneva või asendava kauba pakkumine, vastuväidete korral kliendile sobiliku lahenduse leidmine, kauba müümine ja kliendiga positiivne kontakti lõpetamine</p>
<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. analüüsib sh praktilikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel</li> <li>2. teenindab meeskonna liikmena, sh praktilikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid</li> <li>3. algatab positiivselt, sh praktilikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid</li> <li>4. teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</li> <li>5. tutvustab kaupu, sh praktilikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi</li> <li>6. lõpetab positiivselt, sh praktilikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla</li> <li>7. võtab vastu ja käsitleb, sh praktilikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele</li> <li>8. edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktilikal</li> <li>9. õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</li> <li>10. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid, eneseanalüüsi ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile</li> <li>11. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile</li> <li>12. esitlus vastab esitluse heale tavale</li> </ol>



<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	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 Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo 1998 Hea klienditeeninduse ABC: <a href="http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/">http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/</a>
	Teenindus- ja personalijuhile: <a href="http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/">http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/</a> Suhtlemine ja meeskonnatöö: <a href="http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html">http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html</a> Suhtlemine: <a href="http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine">http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine</a>

<b>Mooduli number</b>	<b>MOODULI NIMETUS</b>	<b>Maht õppenädalates /EKAP</b>	<b>Õpetajad</b>	
4	KASSATÖÖ	4 EKAP (104t)		
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamismeetodid ja ülesanded</b>	<b>Mooduli teemad</b>

<p>1 Mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses</p> <p>3. Järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires</li> <li>• arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, tervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal</li> <li>• koostab nõuetekohaselt vormistatud arve</li> <li>• Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid</li> <li>• Kontrollib raha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loeng</li> <li>• praktilised tööd –</li> <li>• iseseisev töö</li> <li>• rühmatöö</li> <li>• rollimäng</li> <li>• test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test – kassatoimingud, õigusaktid</li> <li>• test tööohutusest, tervishoiust ja turvanõuetest kassatöös</li> <li>• praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine</li> <li>• rollimäng – müügikontakt kassas</li> <li>• test- raha Eesti Panka saatmise eeskiri, ringluskõlbmatu sularaha, kahjustatud või rikunud sularaha</li> </ul>	<p><b>1. Kassatoimingud ja arvete koostamine</b>  <b>0,5 EKAP</b>  Erinevad kassaseadmed ja süsteemid</p> <p>1.1 Kassatöö põhitoimingud (tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamine ja korrashoid jne.).</p> <p>1.2 Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid)</p> <p>1.3 Ergonoomika nõuded</p> <p><b>2. Raha käitlemine</b></p>
---	---	---	--	--

<p>4.Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest</p> <p>5.Kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt</p>	<p>turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele</li> <li>• sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</li> <li>• töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja – liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal</li> </ul>		<p>ümbervahetamise eeskiri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine</li> <li>• praktiline ülesanne - kassaaruande koostamine</li> </ul>	<p><b>0,75 EKAP</b></p> <p>2.1 Raha (lugemine, pakkimine, hügieeninõuete järgimine, turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded)</p> <p><b>3. Kassaaruande koostamine ja müügipiirangute järgimine</b></p> <p><b>0,75 EKAP</b></p> <p>3.1 Õigusaktid (+ kaubandusettevõtetes kasutatavad nõuded)</p> <p>3.2 Kassaaruande koostamise põhimõtted</p> <p><b>4. Erialane eesti keel</b></p> <p><b>0,25 EKAP</b></p> <p>Terminoloogia</p> <p><b>5. Erialane inglise keel</b></p> <p><b>0,75 EKAP</b></p> <p>Terminoloogia</p> <p><b>6. Praktika 1 EKAP</b></p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Õpimapi koostisosad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hügieeninõuded (õigusaktide alusel)</li> <li>• Turvaelemendid kassatöös (sh raha, tehnilised vahendid)</li> <li>• Töökoha ettevalmistus ja korrashoid, ergonoomika (praktikaettevõtte näitel)</li> </ul>			

<b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisva töö ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ning praktika aruande ja selle esitus alusel.
<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selgitab kassatöö põhitöinguid sh praktikal oma vastutusala piires</li> <li>2. Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal</li> <li>3. Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve</li> <li>4. Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele</li> <li>5. Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</li> <li>6. Töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal</li> <li>7. Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid</li> <li>8. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal</li> <li>9. Koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal</li> <li>10. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile</li> <li>11. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile</li> <li>12. Esitus vastab esitluse heale tavale</li> </ol>
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	J. Ojala õppematerjal „Kaubanduslikud arvutused“ Eesti panga koduleheküljel <a href="http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed">http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed</a> Pankade kaardikeskus <a href="http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html">http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html</a> Kassad ja lisaseadmed õpiobjekt Liina Maasik <a href="http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html">http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html</a> Müügitöökäsituse vajalik erialane tarkvara, Õpiobjekti autor Olavi Ennu <a href="http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/">http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/</a> Kassaseadmed, Õpiobjekti autor Olavi Ennu <a href="http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html">http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html</a>

Mooduli number	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP	Õpetajad
----------------	-----------------	--------------------------	----------

5	MÜÜGITÖÖ KORRALDUS	2 EKAP (52t)		
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1) Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selgitab meeskonnatöona kaubanduse kui olulise majandusharu rolli Eestis</li> <li>• Loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile</li> <li>• Kirjeldab Eesti kaubandust mõjutavaid tegureid ja arengusuundasid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kõitev loeng,</li> <li>• rühmatööd</li> <li>• iseseisev töö</li> <li>• praktilised ülesanded</li> <li>• näitlikustamine</li> </ul>	Rühmatöö „Kaubanduse valdkonnas kasvavad trendid „  Tööleht Kaubandusvormid, kaupluste tüübid	<b>1. Kaubanduse roll majanduses</b> <b>0,25 EKAP</b> 1. Kaubanduse ja teeninduse ajalugu 1.1 Kaubanduse olemus ja areng 1.2 Valdtkonnas kasvavad trendid ja arengusuunad: 1.3 E-kaubandus ja digitaalne jaemüük 1.4 Omnichannel strateegiad 1.5 Isikupärastatud ostukogemus 1.6 Vastutustundlik ja jätkusuutlik tarbimine 1.7 Klienditeenindus ja suhtlus kauplustes, veebis ja sotsiaalmeedias 1.8 Kaubanduse erinevad vormid (hulgi- ja vahenduskaubandus) 1.9 Jaekaubanduse keskkond. Jaekaubandust mõjutavad tegurid 1.10 Kaupluste tüübid <b>2. Kaupade inventeerimine</b> <b>0,5 EKAP</b>

				<p>2.1Kaupade inventeerimise põhimõtted.</p> <p>2.2Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk.</p> <p>2.3Kaubajäägiarvestus.</p> <p>2.4 Inventeerimisel kasutatavad seadmed ja tehnoloogiad</p> <p>2.5Kaupade inventeerimise dokumentatsioon.</p> <p>2.6Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed</p>
--	--	--	--	--

2) Mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele</li> <li>• fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktiline ülesanne (järgides inventeerimise põhimõtteid, meeskonnatööna fikseerida kaupade kogused ja täidab inventeerimise lehed)</li> </ul>	<p><b>3.Hindade kujundamine 0,25 EKAP</b></p> <p>3.1 Hinnakujundamise alused sh. müügi- ja ühikuhindade arvutamine</p> <p>3.2 Hindade alandamine ja müügikampaaniad.</p> <p>3.3 Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted.</p>
3) Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktilal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest</li> <li>•</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• müügihinna arvutamise ülesanded</li> </ul>	<p><b>4.Praktika 1 EKAP</b></p>

4) Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</li> </ul>		
<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	Õpimapi koostamine. Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö , tööleht , hinna arvutamise töölehed .		
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on praktilistes töödes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi , praktika aruande ja selle esitluse alusel. Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö, tööleht, situatsioonülesande lahendus inventeerimislehtede täitmine , hinna arvutamise töölehed.		
<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli Eestis ja kaubandust mõjutavaid tegureid</li> <li>2. loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile</li> <li>3. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetel</li> <li>4. fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused</li> <li>5. arvutab kaupale müügi- ja ühikuhinna sh praktilal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest</li> <li>6. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile</li> <li>7. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktika juhendile</li> <li>8. esitlus vastab esitluse heale tavale</li> </ol>		
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	E. Sõõru Kaupade käitlemisega seotud tegevused <a href="http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/hinnaklassil_phinev_vljapanek.html">http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/hinnaklassil_phinev_vljapanek.html</a> H. G. Tonndorf „Jaekaubandus“ Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategooria juhtimine kaubanduses“ O. Ennu Eksponeerimise abivahendid ja nende kasutamine <a href="http://kool.kassasysteem.ee/eav/">http://kool.kassasysteem.ee/eav/</a>		

## VALIKMOODULID 9 EKAP

Mooduli number	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP	Õpetajad	
1	RAAMATUPIDAMISE ALUSED	3 EKAP (78t)	Ester Altermann	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane oskab kajastada majandustehinguid raamatupidamisarvestuses ning teostada maksu- ja kuluarvestust				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1) kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamiseseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeeskirjast koostab raamatupidamise põhiaruandeid	<ul style="list-style-type: none"> <li>kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused</li> <li>selgitab aruandeid võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused</li> <li>selgitab põhiaruannete omavahelisi seoseid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng</li> <li>Praktiline töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Test</li> <li>Praktilised ülesanded</li> </ul>	<b>1. Raamatupidamise alusteadmised ja seda reguleerivad õigusaktid</b> <b>1 EKAP</b> 1.1 Raamatupidamise olemus 1.2 Kassa- ja tekkepõhine raamatupidamisarvestus 1.3 Majandustehingud ja nende dokumenteerimine 1.4 Tehingute kirjendamine kontodele 1.5 Aruandlus ettevõttes
2) koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust	<ul style="list-style-type: none"> <li>kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks juhendite abil</li> <li>koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng</li> <li>Praktiline töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Test</li> <li>Praktilised ülesanded</li> </ul>	<b>2. Maksundus ja seda reguleerivad õigusaktid</b> <b>1 EKAP</b> 2.1 Eesti maksukorraldus 2.2 Maksundust reguleerivad õigusaktid 2.3 Raamatupidamis- ja finantsarvestusega seonduvad maksud 2.4 Maksudeklaratsioonid



<p>3) teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad</li> <li>• analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng</li> <li>• Praktiline töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test</li> <li>• Praktilised ülesanded</li> </ul>	<p><b>3. Kuluarvestus juhtimisarvestuses 1 EKAP</b></p> <p>3.1 Kulude arvestamise põhimõtted  3.2 Kulukohad, kulukandjad kululiigid  3.3 Kuluarvestussüsteemide tutvustus</p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b>  <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loengumaterjalide läbitöötamine</li> <li>• Harjutusülesannete lahendamine</li> </ul>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	<p>Mitteeristav hindamine. Arvestuse saamiseks tuleb töö esitleda ja kaitsta.</p> <p>Kompleksülesanne: raamatupidamise korraldus ettevõttes. Töö koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ettevõtte tegevuse lühikirjeldus, millele toetuvad dokumenteeritud majandussündmused (1,2)</li> <li>• Majandustehingute kirjendamine kontodele (3,4)</li> <li>• Maksudeklaratsioonide täitmine (4,5)</li> <li>• Kuluarvestussüsteemi tutvustus koos kulude liigitamisega ja analüüsiga (6,7)</li> </ul>			
<p><b>Hindekriteeriumid</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused</li> <li>2. selgitab aruandeid võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused</li> <li>3. selgitab põhjaruannete omavahelisi seoseid</li> <li>4. kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks juhendite abil</li> <li>5. koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele</li> <li>6. loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad</li> <li>7. analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega</li> </ol>			

<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<p>Anu-Ell Visberg, Mare Rebane, Sissejuhatus raamatupidamisse. Külim 1996</p> <p>Eesti Hea Raamatupidamistava <a href="http://www.easb.ee/?id=1255">http://www.easb.ee/?id=1255</a></p> <p>Evi Kikas, Mare Treumann, Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Agitaator OÜ.</p> <p>Lehte Alver, Jaan Alver, Lauri Reinberg, Finantsraamatupidamine. Deebet 2004.</p> <p>Olavi Kärnsna, Füüsilisest isikust ettevõtja käsiraamat. Kirjastus Ilo, 2004</p> <p>Raamatupidamise seadus <a href="https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13165676">https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13165676</a></p> <p>Rein Sirkel, Kaire Uiboleht, Juhan Teder, Monika Nikitina-Kalamäe, Ideest eduka ettevõtte. SA Innove, 2008</p> <p>Tegevust alustava FIE ABC <a href="http://www.emta.ee/4495">http://www.emta.ee/4495</a></p> <p>Äriseadustik <a href="https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188675">https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188675</a></p>
--	---

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht EKAP	Õpetaja
2	<b>ERIALANE VENE KEEL KLIENDITEENINDAJALE</b>	<b>3 EKAP (78t)</b>	

<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks: Vähemalt A1 keeletase õpitavas võõrkeeles</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja ülesanded	Mooduli teemad

<p>1) Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/ suhtlus situatsioonides oma seisukohti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisõnavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt üsna õiget keelt</li> <li>• Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes</li> <li>• Väljendab end/suhtleb keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollimängud, • dialoogid.</li> <li>• Kirjalike tekstide koostamine vastavalt näidistele.</li> <li>• Suhtlussituatsiooni de etendamine võõrkeeles – probleemõpe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienditeeninduses kliendina ja/või klienditeenindajana ette tulevate suhtlussituatsioonide esitamine</li> <li>• Rollimängud</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Grammatika:</b> tegusõnade pööramine, lõpetatud ja lõpetamata aspekti tegusõnade kasutamine ja tähendus (läbivalt kõikide teemade all)</li> <li>2. <b>Grammatika:</b> Nimisõnade sugu, omadussõna ja nimisõna ühildumine, mitmuse moodustamine (läbivalt kõikide teemade all)</li> <li>3. <b>Tervitamine,</b> tutvustamine ja hüvastijätt –</li> <li>4. <b>Viisakusväljendid</b> kliendiga vestlemisel. Kohtumiste kokku leppimine.</li> <li>5. <b>Telefonivestlused.</b> Informatsiooni suuline edastamine. Kirjapildi selgitamine.</li> <li>6. <b>Numbrid ja järgarvud.</b> Kuupäevad ja tähtajad.</li> <li>7. <b>Toote või teenuse</b></li> </ol>
<p>2) Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast/kaastöötajat</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenindusdialoog etteantud teemal</li> </ul>	
<p>3) Kasutab võõrkeeles oskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeeles õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindab oma võõrkeeles oskuse taset</li> <li>• Põhjendab võõrkeeles õppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollimängud, • dialoogid.</li> <li>• Kirjalike tekstide koostamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenindusdialoog etteantud teemal</li> </ul>	
<p>võõrkeelesõpet elukestva õppega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elukestva õppega</li> <li>• Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärsust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastavalt näidistele. Suhtlussituatsiooni de etendamine</li> </ul>		<p><b>kirjeldamine</b> ja kliendile soovitude jagamine.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. <b>Toote mõõtmete ja omaduste kirjeldamine.</b> Tehniliste andmete edastamine.</li> </ol>

<p>4) Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</li> <li>• Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</li> <li>• Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</li> <li>• Tutvustab Eestit ja soovib külastada mõnda sihtkohta</li> </ul>	<p>võõrkeeles – probleemõpe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialoog etteantud teemal</li> </ul>	<p>9. <b>Päringud ja hinnapakumised.</b> Kirjalikud väljendid klienditeeninduses.</p> <p>10. <b>Arve ja tasumine.</b> Hinnad ja pakkumised.</p> <p>11. <b>Kaebused/ kliendi nõustamine, vabandamine.</b> Kaebustele vastamine.</p> <p>12. <b>Toodete defektid.</b> Transport, kaubakirjeldus. Toodete garantii ja tagastuspoliitika</p> <p>13. <b>Kliendi juhatamine kontoriruumides, laoruumides, hoonetes.</b></p> <p>14. Kirjalik test ja suuline tagasiside rollimängude koostamisena ette antud klienditeenindussituatsioonide põhjal.</p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisva töö kohustuslikud osad: Kordamisharjutused Tekstide koostamised</p>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Mooduli hinne on arvestatud, kui õpilane on esitanud iseseisvad tööd sooritanud õpiülesanded lävendi tasemel. Lävend: õpilane orienteerub sõnavaras ja õppematerjalides ning moodustab üheselt mõistetavaid lauseid, kus võib esineda erinevaid grammatilisi eksimusi (1,2,3). Kasutab keerulisemate lausete moodustamisel õpetaja abi ning abimaterjale (4). Kohati esineb vigu sõnavara kasutuses, häälduses ning kirjaõppes, kuid need vead ei muuda sõnade ning lausete üldtähendust ning mõtet (5,6,7). Laused on suhtlussituatsioonis või kontekstis üheselt mõistetavad. Saab abimaterjalidega või lisaküsimusi esitades aru lihtsatest suulistest lausetest, kus on kasutatud mooduli jooksul läbitud teemade sõnavara (8,9,10,11).</p>			

<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisonavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt üsna õiget keelt</li> <li>2. Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes</li> <li>3. Väljendab end/suhtleb keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)</li> <li>4. Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast/kaastöötajat</li> <li>5. Hindab oma võõrkeele oskuse taset</li> <li>6. Põhjendab võõrkeele õppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja elukestva õppega</li> <li>7. Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärsust</li> <li>8. Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</li> <li>9. Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</li> <li>10. Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</li> <li>11. Tutvustab Eestit ja soovib külastada mõnda sihtkohta</li> </ol>
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<p>I.Mangus Vene keele õpik. Kirjastus TEA 2008 Internetimaterjalide põhjal koostatud konspekt.</p> <p>Irina Kotovitš Vene keele õpik keeltekoolidele ja kursustele Kolibri 2005</p> <p>Pirjo Salenius. С уважением... Venekeelsed ärikirjad AS Kirjastus Ilo 2003</p> <p>Z.Saveljeva, S. Guštšina, I.Mangus Vene ärikeel kesktasemele TEA 2007</p> <p>Илана Файман . Самое время! Пособие по русской грамматике для эстонских школ ARGO 2012</p> <p>Илана Файман. Пособие по русской грамматике для эстонских школ. Grammatika.ru Argo 2011</p> <p>Н.Е. Цветова 112 тестов по русскому языку как иностранному. Санкт-Петербург «Златоуст» 2009</p> <p>Русский язык для взрослых. Базовый курс Санкт-Петербург «Златоуст» 2009 Станислав Чернышов, Алла Чернышова. Поехали!</p>

<b>Mooduli nr</b>	<b>MOODULI NIMETUS</b>	<b>Maht EKAP</b>	<b>Õpetaja</b>
<b>3</b>	<b>ERIALANE INGLISE KEEL KLIENDITEENINDAJALE</b>	<b>3 EKAP (78t)</b>	
<p><b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas.</p>			
<p><b>Nõuded mooduli alustamiseks: Vähemalt A1 keeletase õpitavas võõrkeeles</b></p>			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamise meetodid ja ülesanded</b>
<b>Mooduli teemad</b>			

<p>1) Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/ suhtlus situatsioonides oma seisukohti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisonavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt üsna õiget keelt</li> <li>• Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes</li> <li>• Väljendab end/suhtleb keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollimängud, • dialoogid.</li> <li>• Kirjalike tekstide koostamine vastavalt näidistele.</li> <li>• Suhtlussituatsioonid e etendamine võõrkeeles – probleemõpe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienditeeninduses kliendina ja/või klienditeenindajana ette tulevate suhtlussituatsioonid e esitamine</li> <li>• Rollimängud</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Grammatika:</b> tegusõnade <i>be</i> ja <i>have</i> kasutamine lihtolevikus ja lihtminevikus (läbivalt kõikide teemade all)</li> <li><b>2. Grammatika:</b> Küsilause moodustamine: tegusõna <i>do</i> kasutamine lihtolevikus ja lihtminevikus (läbivalt kõikide teemade all)</li> <li><b>3. Tervitamine,</b> tutvustamine ja hüvastijätt –</li> <li><b>4. Viisakusväljendid</b> kliendiga vestlemisel. Kohtumiste kokku leppimine.</li> <li><b>5. Telefonivestlused.</b> Informatsiooni suuline edastamine. Kirjapildi selgitamine.</li> <li><b>6. Numbrid ja järgarvud.</b></li> </ol>
<p>2) Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma soove ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi kliendina või klienditeenindajana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast/kaastöötajat</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenindusdialoog etteantud teemal</li> </ul>	
<p>3) Kasutab võõrkeeles oskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindab oma võõrkeele oskuse taset</li> <li>• Põhjendab võõrkeele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollimängud, • dialoogid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenindusdialoog etteantud teemal</li> </ul>	

<p>õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeeleõpet elukestva õppega.</p>	<p>õppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja elukestva õppega</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjalike tekstide koostamine vastavalt näidistele.</li> <li>• Suhtlussituatsioonid e etendamine võõrkeeles – probleemõpe.</li> </ul>		<p>Kuupäevad ja tähtajad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>7. Toote või teenuse kirjeldamine</b> ja kliendile soovitude jagamine.</li> <li><b>8. Toote mõõtmete ja omaduste kirjeldamine.</b> Tehniliste andmete edastamine.</li> </ol>
--	---	--	--	--

<p>4) Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</li> <li>• Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</li> <li>• Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</li> <li>• Tutvustab Eestit ja soovib külastada mõnda sihtkohta</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialog etteantud teemal</li> </ul>	<p><b>9. Päringud ja hinnapakkumised.</b> Kirjalikud väljendid klienditeeninduses.</p> <p><b>10. Arve ja tasumine.</b> Hinnad ja pakkumised.</p> <p><b>11. Kaebused/ kliendi nõustamine, vabandamine.</b> Kaebustele vastamine.</p> <p><b>12. Toodete defektid.</b> Transport, kaubakirjeldus. Toodete garantii ja tagastuspoliitika</p> <p><b>13. Kliendi juhatamine kontoriruumides, laoruumides, hoonetes.</b></p> <p><b>14.</b> Kirjalik test ja suuline tagasiside rollimängude koostamisena ette antud klienditeenindussituatsioonide põhjal.</p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel)</p>	<p>Iseseisva töö kohustuslikud osad: Kordamisharjutused</p>			

<p>hindamine)</p>	<p>Tekstide koostamised</p>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li><i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hinne on arvestatud, kui õpilane on saavutanud kõik õpitulemused lävendi tasemel.</p> <p>Lävend: õpilane orienteerub sõnavaras ja õppematerjalides ning moodustab üheselt mõistetavaid lauseid, kus võib esineda erinevaid grammatilisi eksimusi (1,2,3). Kasutab keerulisemate lausete moodustamisel õpetaja abi ning abimaterjale (4). Kohati esineb vigu sõnavara kasutuses, häälduses ning kirjaõppes, kuid need vead ei muuda sõnade ning lausete üldtähendust ning mõtet (5,6,7). Laused on suhtlussituatsioonis või kontekstis üheselt mõistetavad. Saab abimaterjalidega või lisaküsimusi esitades aru lihtsatest suulistest lausetest, kus on kasutatud mooduli jooksul läbitud teemade sõnavara (8,9,10,11).</p>			

<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasutab iseseisvalt võõrkeelset põhisonavara ja tuttavas olukorras grammatiliselt üsna õiget keelt</li> <li>2. Esitab ja põhjendab lühidalt oma seisukohti erinevates mõttevahetustes</li> <li>3. Väljendab end/suhtleb keelekasutuse erinevate osaoskuste kaudu (loeb, kuulab, räägib, kirjutab)</li> <li>4. Tutvustab vestluse käigus iseennast ja oma kaaslast/kaastöötajat</li> <li>5. Hindab oma võõrkeele oskuse taset</li> <li>6. Põhjendab võõrkeele õppimise vajalikkust, loob seoseid eriala- ja elukestva õppega</li> <li>7. Eristab võõrkeelseid teabeallikaid info otsimiseks, kasutab neid ja hindab nende usaldusväärsust</li> <li>8. Kirjeldab oma kasutatavaid suhtluskeskkondi (nende eeliseid, puudusi ja ohte) ja suhtlemist nendes keskkondades</li> <li>9. Võrdleb sihtkeele /emakeele* maa (de) ja Eesti elukeskkonda, kultuuritraditsioone</li> <li>10. Arvestab sihtkeele kõnelejate kultuurilise eripäraga</li> <li>11. Tutvustab Eestit ja soovitab külastada mõnda sihtkohta</li> </ol>
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<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> <p>Internetimaterjalide põhjal koostatud konspekt.</p> <p>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.</p> <p>Raymond Murphy (1990): Essential Grammar in Use. A self-study reference and practice book for elementary students with answers. Second edition. Cambridge University Press.</p> <p>Stuart Redman, Ruth Gairns (1997): English Vocabulary in Use. Pre-intermediate and intermediate. Second edition. Cambridge University Press.</p> <p>Stuart Redman, Ruth Gairns (2003): Test Your English Vocabulary in Use. Pre-intermediate and intermediate. Second edition. Cambridge University Press.</p>

<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
<b>5</b>	<b>VEEBIPÕHISED VABAVARALISED VAHENDID, DIGITAALNE REKLAAM</b>	<b>3 EKAP (78 t)</b>	
<p><b>Mooduli eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija omab ülevaadet veebipõhistest vabavaralistest vahenditest ning kasutab neid tekstide, tabelite, esitluste ja küsitluste loomiseks. Omandab teoreetilised baasteadmised ja elementaarsed praktilised oskused reklaami kujundamiseks graafikaprogrammi abil.</p>			
<p><b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> operatsioonisüsteemiga Windows 8 töötamise algteadmised</p>			



Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<p>1) Loob veebipõhiste vabavaraliste vahendite abil tekste, arvutustabeleid ja küsitlusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nimetab veebipõhiseid vabavaralisi vahendeid koos nende kasutusvaldkondadega</li> <li>Valib vastavalt vajadusele tööks sobiva vahendi Google Drive'is <ul style="list-style-type: none"> <li>Loob Google Drive's kaupade omadusi kirjeldava tekstidokumendi ja jagab selle ühiskasutusse</li> </ul> </li> <li>Loob Google Drive vahenditega kaupade ostu ja müüki käsitleva arvutustabeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktiivne loeng</li> <li>arutelu</li> <li>praktiline töö arvutiga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Test</li> <li>Töö arvutiga – kompleksülesanne, milles sisaldub kolm alamülesannet: teksti, arvutustabeli ja küsitluse loomine vabavaraliste vahenditega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tekstide, arvutustabelite ja küsitluste loomine vabavaraliste vahendite abil 1,5 EKAP</b></li> </ul> <p>Vabavaralised vahendid ja nende kasutusalaad.  Google Drives ja selle võimalused.  Tekstidokumentide loomine ja nende ühiskasutusse andmine.  Arvutustabelite loomine.  Küsitlused – koostamine, läbiviimine, tulemuste hindamine.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koostab Google Forms abil ostjate eelistusi väljaselgitava küsitluse</li> </ul>			

<p>2) Loob juhendamisel etteantud kaubagrupperi tutvustava esitluse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loob juhendamisel etteantud kaubagrupperi tutvustava esitluse</li> <li>• Lisab juhendi abil esitluse teemakohaseid tabeleid, pilte ja skeeme Lisab juhendi abil slaididele sobiva tausta ja liikumised</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiivne loeng,</li> <li>• arutelu praktiline töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esitluse loomine</li> </ul>	<p><b>3. Esitluse loomine 0,5 EKAP</b>          Esitluse loomise vahendid. Nõuded esitlustele ja esitluse kasutusala. Esitluse loomine. Andmete ja objektide (joonised, tabelid jm) lisamine slaididele. Taustad ja animatsioonid. Automaatne slaidivahetus.</p>
<p>3) Kujundab graafikaprogrammi abil tootereklaami</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koostab graafikaprogrammi abil etteantud toote reklaami kujunduse kavandi, kasutades arvutigraafika ja multimeedia põhimõisteid ning -vahendeid.</li> <li>• Eristab vektor- ja rastergraafikat ning nimetab nende põhiomadusi</li> <li>• Selgitab iseseisvalt loometöö ja IT kasutamisega seotud õigusaktide nõudeid</li> <li>• Sõnastab etteantud reklaami eesmärgi ja sihtgrupi</li> <li>• Loob graafikaprogrammi abil etteantud toote reklaami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiivne loeng,</li> <li>• arutelu,</li> <li>• praktiline töö arvutil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test</li> <li>• Reklaami koostamine</li> </ul>	<p><b>4. Graafikaprogrammi abil reklaami koostamine 1 EKAP</b>          Multimeedia ja arvutigraafika põhimõisted. Raster- ja vektorgraafika. Loometöö ja IT kasutamisega seotud õigusaktid. Reklaami koostamise ja esitamise põhimõtted. Reklaami loomiseks sobivad tehnoloogilised vahendid ja nende kasutamine. Reklaami loomine.</p>

<b>Iseseisev töö</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Juhendi järgi etteantud dokumentide, sh teksti, arvutustabeli, küsitluse ja reklaami koostamine.
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktiliste tööde positiivne sooritamine. Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavatest praktilisest tööddest Mooduli hinne kujuneb: Tehtud on põhimõisteid sisaldav test (1,9,10,11). Esitatud on ühiskasutuses tekstidokument Google Drives (2,3). Koostatud on arvutustabel (2,4). Koostatud küsitlus Google Forms abil (2,5). Esitus on koostatud (6,7,8). Koostatud on reklaam (12,13).
<b>Hindekriteeriumid</b>	1) Nimetab veebipõhiseid vabavaralisi vahendeid koos nende kasutusvaldkondadega 2) Valib vastavalt vajadusele
	tööks sobiva vahendi Google Drive'is 3) Loob Google Drive's kaupade omadusi kirjeldava tekstidokumendi ja jagab selle ühiskasutusse 4) Loob Google Drive vahenditega kaupade ostu ja müüki käsitleva arvutustabeli 5) Koostab Google Forms abil ostjate eelistusi väljaselgitava küsitluse 6) Loob juhendamisel etteantud kaubagrüüpi tutvustava esitluse 7) Lisab juhendi abil esitluse teemakohaseid tabeleid, pilte ja skeeme 8) Lisab juhendi abil slaididele sobiva tausta ja liikumised 9) Koostab graafikaprogrammi abil etteantud toote reklaami kujunduse kavandi, kasutades arvutigraafika ja multimeedia põhimõisteid ning -vahendeid. 10) Eristab vektor- ja rastergraafikat ning nimetab nende põhiomadusi 11) Selgitab iseseisvalt loometöö ja IT kasutamise seotud õigusaktide nõudeid 12) Sõnastab etteantud reklaami eesmärgi ja sihtgrupi 13) Loob graafikaprogrammi abil etteantud toote reklaami
<b>Kasutatav õppekirjandus</b> (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal	J. Simmons, (2008) „Graafilise disaini käsiraamat“. Digipraktik <a href="https://sisu.ut.ee/valemid/googledrive">https://sisu.ut.ee/valemid/googledrive</a> <a href="http://www.koolielu.ee/tools/?tag=k%C3%BCsitlus">http://www.koolielu.ee/tools/?tag=k%C3%BCsitlus</a> <a href="http://www.htg.tartu.ee/if/ppt">http://www.htg.tartu.ee/if/ppt</a>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP	Õpetaja
6	<b>LOOVUSÕPETUS (VÄRVIÕPETUS, PAKKIMISÕPETUS, LILLESEADE)</b>	<b>3 EKAP (78t)</b>	

**Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane oskab läbi loovuse väärtustada õpitavat eriala, enesehinnangut, eneseanalüüsivõimet ja elukvaliteeti.

**Nõuded mooduli alustamiseks:** puuduvad

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
1) omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi värvide kasutamise, lilleseadete ja pakendamiste	<ul style="list-style-type: none"> <li>kirjeldab loomeprotsessi võimalusi lähtuvalt olukorrast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng,</li> <li>videod,</li> <li>Värvikaardid</li> <li>ilupakendid</li> </ul>	<b>Mitteeristav hindamine.</b> Iseseisev töö - Kirjeldab värvide kasutamist enda riietuses, võttes aluseks oma figuuri tüüpi, värvitüüpi ja	<b>1. Värvid 0,5 EKAP</b> 1.1. Värvide liigitus (soojad ja külmad värvid, värviring) 1.2. Värvitüübid (sügis, kevad, talv, suvi) 1.3. Värvide kasutamine 1.3.1. Riietuses (figuuri ja värvitüübi analüüs) 1.3.2. Ruumikujunduses (värv, valgus, tekstiil, mööbel, lilleseade) <b>2. Lilleseade 0,5 EKAP</b> 2.1. Lilleseade teke ja areng läbi sajandite 2.2. Ikebana ja Euroopa lilleseade erinevused 2.3. Eesti lilleseadmise tähtsündmused <b>3. Pakendid</b> 3.1. Tarbepakend 3.2. Ilupakend
loomeprotsessist			värvide liigitust	

2) tunneb erinevaid töövahendeid lilleseadete tegemiseks	<ul style="list-style-type: none"> <li>nimetab töövahendid lilleseadeks, pakkimiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng,</li> <li>videod</li> </ul>	<b>Mitteeristav hindamine.</b> Praktiline ülesanne – Leiab vastavad töövahendid lilleseadeks, lillekimpudeks ja pakkimiseks	<b>4. Töövahendid 0,5 EKAP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Töövahendite ohutusnõuded ja ergonoomiline kasutamine</li> <li>4.2 Töövahendid ja materjalid Töövahendid ja materjalid kimpude ja lilleseade valmistamiseks</li> <li>4.3 Töövahendid ja pakkematerjalid ilupakendi valmistamiseks</li> </ul>
3) mõistab erinevate lõikelilled säilitusviise lähtuvalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>nimetab erinevatele lõikelilledele sobivaid säilitusviise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng,</li> <li>videod, praktiline töö</li> </ul>	<b>Mitteeristav hindamine.</b> Kompleksülesanne (lõikelilled e säilitamine)	<b>5. Lõikelilled 0,5 EKAP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Eesti lõikelilled ja nende eripärad</li> </ul>
säilitustingimustest				<ul style="list-style-type: none"> <li>1.2 Välismaised lõikelilled ja nende eripärad</li> </ul> <b>6. Säilitamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.Säilitusviisid (kemikaalid, füüsiline keskkond, kodus säilitamine, säilitustarvikud)</li> <li>6.2.Lõikelilled ja nende säilitamine</li> </ul>

4) väärtustab säästva arengu kultuuri põhimõtteid (taaskasutus, ökokasutus).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loetleb taaskasutusvõimalusi, materjale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng,</li> <li>• video,</li> <li>• praktiline töö</li> </ul>	<b>Mitteeristav hindamine.</b> Praktiline ülesanne – leiab materjalide seast taaskasutatavad- ja ökomaterjalid	<b>7. Taaskasutatavad materjalid 0,5 EKAP</b> 7.1 Erinevad taaskasutatavad materjalid ja taaskasutusvõimalused 7.2 Looduslikud materjalid pakkimiseks, lilleseadeteks
5) teab ilupakendi tähtsust, järgides ja jäljendades pakkimisel erinevaid töövõtteid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erinevate pakkimistehnikate ja materjalide kasutamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng,</li> <li>• videod,</li> <li>• näitlikustamine,</li> <li>• praktiline töö</li> </ul>	<b>Eristav hindamine</b> Enesehindamine – praktiline töö - proovitöö	<b>8. Ilupakendid</b> 8.1 Erinevad pakkimistehnikad 8.2 Efektiivne aja ja materjali kasutamine
		Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5
		Omab algteadmisi erinevatest pakkimis-viisidest, sidustest ja valmistab erinevaid kinkepakke õpetajaga konsulteerides	Omab algteadmisi erinevatest pakkimis-viisidest, sidustest ja valmistab erinevaid kinkepakke iseseisvalt	Omab algteadmisi erinevatest pakkimis-viisidest, sidustest ja valmistab erinevaid kinkepakke iseseisvalt lähenedes loominguliselt

6) Valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erikujuliste, eriotstarbeliste esemete pakkimine</li> </ul>	Praktiline töö	<b>Eristav hindamine,</b> enesehindamine, vastastikhindamine- praktiline töö - lõputöö	
		Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5

		Valmistab kinkepaki järgides kliendi soovi. Kinkepakil teibid nähtavad, sidused ja nõör lödvad, nurkade fikseeringud ebaühtlased, valitud valed värvid	Valmistab kinkepaki järgides kliendi soovi. Teibid on peidetud, sidused ja nõör fikseeritud, valitud värvid sobilikud, nurgad ebaühtlaselt fikseeritud	Valmistab kinkepaki järgides kliendi soovi. Paki vormistus korrektne, lähenetud on loominguiliselt, kasutatud erinevaid tehnikaid
7) Demonstreerib lilleseade valmistamist lähtuvalt lilleseade teemast	• tunneb erinevaid lilleseade disaine ajastute kaupade ning valmistab erinevaid lillekimpe	• loeng, videod, näitlikustamine	<b>Eristav hindamine-</b> praktiline ülesanne- lillekimbu/ seade valmistamine	<b>9. Lilleseade disainide ajastud 0,5 EKAP</b> (dekoratiivset-, vormlineaarset- ja vegetatiivset disaini)
		Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5
		Lillekimbu/ seade valmistamisel on järgitud lilleseade nõudeid, kuid esineb vigu	Lillekimbu/ seade valmistamisel on järgitud lilleseade nõudeid, kuid esineb pisivigu	Lilleseade korrektne, lähenetud on loominguiliselt, kasutatud erinevaid tehnikaid
<b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	1) Koostada juhendi järgi kahe lillepoe analüüsi. 2) Harjutab erinevaid pakkimisviise 3) Tööleht analüüsiga värvide kasutamise kohta oma riietuses (lähtuvalt figuurist ja värvitüübist)			
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b> • Hindamisülesanded • Hindamiskorraldus • Hindamisjuhend • Hindekriteeriumid	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks analüüsi ja töölehe esitamise positiivne tulemus ( korrektsus), proovitöödel osalemine iseseisva tööd ning lilleseade/ kimbu ja ilupakendi tööd esitatud			

<b>Hindekriteeriumid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) kirjeldab loomeprotsessi võimalusi lähtuvalt olukorrast</li> <li>2) nimetab töövahendid lilleseadeks, pakkimiseks</li> <li>3) nimetab erinevatele lõikelilledele sobivaid säilitusviise</li> <li>4) loetleb taaskasutusvõimalusi, materjale</li> <li>5) kasutab erinevaid pakkimistehnikaid ja materjale</li> <li>6) pakib erikujulisi ja eriotstarbelisi esemeid</li> <li>7) tunneb erinevaid lilleseade disaine ajastute kaupa ning valmistab erinevaid lillekimpe</li> </ol>
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<p>Aunapu, M. Erikujuliste kinkide pakkimine. Õpiobjekt. <a href="http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne3/">http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne3/</a></p> <p>Aunapu, M. Kaunistuselemendid kinkepakenditel Õpiobjekt. <a href="http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne2/index.html">http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne2/index.html</a></p> <p>Aunapu, M. Klassikaline pakkimine lõõstehnikas kaunistustega. Õpiobjekt. <a href="http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/Marianne/">http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/Marianne/</a></p> <p>Carola, L. Wrapped with Style: Simple, Creative Ideas for Imaginative Gift Wrapping <a href="http://ak.rapina.ee/e-ope/flor/stiilid/terminoloogia.html">http://ak.rapina.ee/e-ope/flor/stiilid/terminoloogia.html</a></p> <p><a href="http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/T.%20Tuulik%20%F5piobjektid/LILLEKIMBU%20VALMISTAMINE/">http://kingpool.hak.edu.ee/materjalid/T.%20Tuulik%20%F5piobjektid/LILLEKIMBU%20VALMISTAMINE/</a></p> <p><a href="http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade1/?Ikebana">http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade1/?Ikebana</a> <a href="http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade2/">http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade2/</a></p> <p><a href="http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade2/?V%C4RV_LILLESEADES">http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/lilleseade2/?V%C4RV_LILLESEADES</a> Kelly, S. Paper Jewellery</p> <p>Lilleseaded ja kimbud Beate Walther Kirjastus Oomen 2012</p> <p>Niermann, B. Kingituste pakkimine. Tallinn: Koolibri</p> <p>Paper Paper Crafts Magazine. Ultimate Handbook for Paper Crafters: Over 1,000 Projects, Tips, Tools, &amp; Techniques</p> <p>Tammai, M. Kingituste pakkimine. Koduleht. <a href="http://www.kingitustepakkimine.pri.ee/index.htm">http://www.kingitustepakkimine.pri.ee/index.htm</a></p>

Mooduli nr 7	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP	Õpetajad
	<b>KAUBAÕPETUS</b>	<b>3 EKAP(78 t)</b>	Maili Rannas
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane omab ülevaadet kaubagruppide koostistest, kvaliteedist ja märgistusest			
<b>MAHT tundides kokku:</b>	<b>Auditoorseid tunde (teooria)</b>	<b>Iseseisev töö</b>	<b>Praktika</b>



<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b>				
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamismeetodid ja ülesanded</b>	<b>Mooduli teemad</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tunneb toidu –ja tööstuskaupade märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast</li> <li>2. Tunneb toidu-ja tööstuskaupade koostist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast</li> <li>3. Tunneb toidu-ja tööstuskaupade kvaliteeti ja säilitamisnõudeid lähtudes klienditeenindaja töö eripärast</li> <li>4. Kirjeldab toidu-ja tööstuskaupade käitlemise nõudeid, lähtudes seadusaktidest</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selgitab vajadusel kliendile olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostis ja omadusi</li> <li>• Selgitab kliendile olemasoleva info põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid kasutamise võimalusi</li> <li>• Kirjeldab vajadusel kliendile kaupade märgistuse infot</li> <li>• Kirjeldab toidukaupade säilitamistingimusi</li> <li>• Selgitab õigusaktidest tulenevaid nõudeid toidu ja tööstuskaupade käitlemisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loeng</li> <li>• rühmatöö</li> <li>• rollimäng</li> <li>• praktiline töö</li> <li>• iseseisev töö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade koostise ja tarbimisomaduste tutvustamine)</li> <li>• praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid)</li> <li>• iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine)</li> <li>• Praktiline ülesanne - pakendil asuva märgistuse tähenduse selgitamine</li> </ul>	<p><b>TOOTE KVALITEET JA STANDARD</b>  <b>Kaupade kvaliteedi hindamine</b></p> <p><b>KAUBAGRUPID JA MÄRGISTUS</b>  Kaubagruppide nimetused (NB! Ainult loetelu): eritoit, uuendtoit. Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted. Piim ja piimatooted. Liha ja lihatooted. Kala ja kalatooted, mereannid. Munad- ja munatooted. Puu- ja köögiviljad. Joogid. Kohv ja kohvijoogid. Tee ja teejoogid. Maiustused. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Maitseained, kastmed. Sool. Toidurasvad. Lisaained  Lemmikloomatoidud ja – tarbed. Tubakatooted. Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö - toiduohutuse kohta</li> <li>• Iseseisev töö - õigusaktidest tulenevad nõuded toidu, tööstus- ja ohtlike kaupade käitlemisel</li> <li>• Töölehe täitmine Toiduseaduse põhjal.</li> <li>• Tööleht „Hügieeninõuded kaubakäitlejale“..</li> </ul>	<p>Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. 2) Elektri-kaubad (lambid, kodumasinad).</p> <p><b>KAUPU KÄSITLEVAD ÕIGUSAKTID TOIDUKAUBAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiduainete keemiline koostis</li> <li>• Toidukaupade säilitamisinõuded</li> </ul> <p><b>TÖÖSTUSKAUBAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tööstuskaupade ohutus</li> </ul> <p><b>TOIDUHÜGIEEN</b></p> <p>5.1 Toiduseadus (kaubandus ettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, vastutus ja järelevalve).</p> <p>5.2 Hügieen (sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted)</p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b> (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Leiab erinevatest allikatest informatsiooni kaupade ja pakendi märgistuste kohta Kasutab õppeainele vastavaid e-õppe materjale Tutvub kaubaga seotud õigusaktidega</p>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine.</p>			

<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade koostise ja tarbimisomaduste tutvustamine)  praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid) iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine)</p> <p>Praktiline ülesanne - pakendil asuva märgistuse tähenduse selgitamine  Rühmatöö - toiduohutuse kohta  Iseseisev töö - õigusaktidest tulenevad nõuded toidu, tööstus- ja ohtlike kaupade käitlemisel</p>
<b>Kasutatav õppekirjandus (avalikult kättesaadav)/ õppematerjal</b>	<p>Hea hügieenitava juhend. <a href="http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse_hea_hygienitava_juhend_viimane_variant.pdf">http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse_hea_hygienitava_juhend_viimane_variant.pdf</a>  Kaubandusalane toidukaupade õpik H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka  <a href="http://www.ekk.edu.ee">http://www.ekk.edu.ee</a>  Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Õpiobjekt, autor Edda Sõõru.  <a href="http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/">http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/</a> Kikas, H., Koger, E., Mets, S.  Tööstuskaubaõpetus Argo 2007, 280 lk</p> <p>Kaupu rreguleerivad õigusaktid <a href="http://www.riigiteataja.ee">http://www.riigiteataja.ee</a>  Eesti Kaupmeeste Liit <a href="http://www.kaupmeesteliit.ee/et">http://www.kaupmeesteliit.ee/et</a>  Eesti Tarbijakaitse Liit <a href="http://www.tarbijakaitse.ee/">http://www.tarbijakaitse.ee/</a>  Veterinaar ja Toiduamet <a href="http://www.vet.agri.ee/?op=body&amp;id=680">http://www.vet.agri.ee/?op=body&amp;id=680</a></p>

Mooduli nr 8.	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
	<b>SUHTLEMINE JA ASJAAJAMINE</b>	<b>1</b>	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab ettekujutuse suhtlemise ja asjaajamise olemusest ja viisidest; õpib valima sobivat kirjalikku ja suulist suhtlemisviisi ja suudab kontrollida oma käitumist.		
Õpiväljundid	<b>Hindamiskriteeriumid</b>		
Õpilane:	<b>Õpilane:</b>		

<p>1) mõistab suhtlemisprotsesside seaduspärasusi ning oskab süsteemselt mõelda, konflikte lahendada ja oma tegevust reflekteerida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobivalt, järgides üldtunnustatud käitumistavasid;</li> <li>● Mõistab suulise ja kirjaliku suhtlemise erisust;</li> <li>● Kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava;</li> <li>● Kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid;</li> <li>● Lahendab ja analüüsib tavapäraseid suhtlussituatsioone;</li> <li>● Selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi;</li> <li>● Loetleb ja kirjeldab meeskonnatöona kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;</li> <li>● Mõistab kultuuridevahelisi erinevusi ja arvestab nendega suhtlemissituatsioonides</li> </ul>
<p>2) kasutab suhtlemisel korrektset asjaajamiskeelt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt;</li> <li>● Koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel avalduse, seletuskirja, volikirja, protokoll;</li> <li>● Kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega;</li> <li>● Valib kohase suulise või kirjaliku keelekasutuse lähtuvalt olukorra ametlikkuse määrast</li> </ul>
<p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 6 kokku: 26</p>	
<p><b>Õpiväljundid</b></p>	<p><b>Teemad, alateemad</b></p>
<p>ÕV 1 (10 + 3 tundi)</p>	<p><b>SUHTLEMINE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suhtlemisvajadused ja –ülesanded;</li> <li>2. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine;</li> <li>3. Suuline ja kirjalik suhtlemine;</li> <li>4. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud;</li> <li>5. Erinevad suhtlemissituatsioonid ja käitumine suhtlemissituatsioonides;</li> <li>6. Konfliktid ning nende tekkepõhjused. Toimetulek konfliktidega. Enesejuhtimine;</li> <li>7. Meeskonnatöö põhimõtted;</li> <li>8. Klienditeenindus. Kliendikeskse teeninduse põhimõtted. Teenindussituatsioonid ja nende lahendamine</li> <li>9. Kultuuridevahelised erinevused</li> </ol>
<p>ÕV 2 (10 + 3 tundi)</p>	<p><b>ASJAAJAMINE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asjaajamise, dokumendi ja dokumendihalduse mõiste;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Asjaajamise õiguslik keskkond;</li> <li>3. Dokumentide loomine, dokumentide säilitamine;</li> <li>4. Meilietikett, virtuaalne suhtlemiskultuur</li> <li>5. E-kiri ja e-kirjutis, e-kirjade hea tava, vajalikud elemendid, nende vormistamine;</li> <li>6. Dokumentide vormistamine vastavalt juhendile.</li> </ul>
praktika	puudub
iseseisev töö 6 tundi	
ÕV 1 (3 tundi)	SUHTLUSSITUATSIOON lahendab iseseisvalt juhendi alusel tavapäraseid suhtlussituatsioone
ÕV 2 (3 tundi)	E-KIRI, AMETIKIRI digitaalselt allkirjastatud avalduse, algatus- ja vastuskirja koostamine ja vormistamine vastavalt juhendile ning edastamine e-kirjaga
<b>Õppemeetodid</b>	
<b>Hindamine</b>	Mitteeristav
sh hindekriteeriumid	Hindekriteeriumid esitatakse konkreetse hindamisülesande juures mooduli rakendumisel
sh hindamisülesanded	
ÕV 1	<b>JUHTUMIANALÜÜS</b> etteantud suhtlussituatsioonide analüüs, reaalse käitumissituatsioonide märkamine ja nende analüüs, rollimängud suhtlussituatsioonide lahendamisel
ÕV 2	<b>AMETIKIRI</b> juhendi alusel ametikirjade koostamine (avaldus, seletuskiri, volikiri, protokoll) <b>MEILJETIKETT, E-KIRI</b> : enamlevinud vigade analüüs ja kirjavahetuse vormistamine ülesande alusel. Digiallkirja lisamine
sh hindamise meetodid	
ÕV 1	Miniloeng, rühmatöö, vestlus, eneseanalüüs, rollimäng, juhtumianalüüs
ÕV 2	Minloeng, praktiliste ülesannete lahendamine, iseseisev töö, rühmatöö, analüüs
sh kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne on arvestatud kui õpilane on saavutanud kõik õpitulemused lävendi tasemel.
<b>Õppematerjalid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Salumaa, Tarmo Aktiivõppe meetodid. I - II / Tarmo Salumaa, Mati Talvik, Alvar Saarniit Tallinn: Merlecons &amp; Co, 2006 ([Tallinn : Pakett])</li> <li>2. Klienditeeninduse alused lihtsas keeles / koostaja Sirje Schumann ; Tallinna Tööstushariduskeskus Tallinn : Tallinna Tööstushariduskeskus, 2019 ([Tartu] : [Paar])</li> </ul>

3. Suhtlemisostkustest õpetamisel ja juhtimisel / Heiki Krips  
Tartu : Tartu Ülikooli Kirjastus, c2005 ([Tartu : Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda]) [2.], täiend. tr.
4. Kidron, Anti Suhtlemine : inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia / Anti Kidron[Tallinn] : Mondo, 2004  
([Tallinn] : Ühiselu
5. Jaskolka. A „Kuidas lugeda ja kasutada kehakeelt“ 2005 Kirjastus Ersen
6. Asjaajamiskorra ühtsed alused: <https://www.riigiteataja.ee/akt/72783>
7. Asjaajamine: <https://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/asjaajamine/>
8. Terminoloogia sõnastik: <http://www.dokumendihaldus.ee/dokumendihaldus/terminoloogia-sonastik>
9. Meilietikett: <http://kollis.pri.ee/turvalisus/meilietikett.html>