

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm		Kaubandus				
Õppekava nimetus		Müüja-klienditeenindaja				
		Shop assistant				
		Продавец				
Õppekava kood EHS-es		134970				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
Õppekava maht: 60 EKAP						
Õppekava koostamise alus: Kutsestandard Müüja-klienditeenindaja, tase 4. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 12/31.10.2013. http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10491975/pdf/muujaklienditeenindaja-tase-4.6.et.pdf Kutseharidusstandard" Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130. https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013						
Õppekava õpiväljundid: Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada müüja – klienditeenindajana ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes. Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • rakendab tulemuslikult kaubandusettevõttes vajalikke suhtlemisoskusi ja töövõtteid, info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ning kasutab töövahendeid säästlikult • tuleb kaubandusettevõttes toime kaupade käitlemise, teenindamise, müümise ja kassatööga, tundes kaupa ning lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest • on võimeline töötama müüja-klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega • suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust 						
Õppekava rakendamine: Õpe võib toimub töökoehapõhise õppe vormis.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Põhihariduse olemasolu						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Müüja-klienditeenindaja, tase 4						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Kutseõppe lõpetanule väljastab kool lõputunnistuse koos hinnetelehega.						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil				
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16 EKAP	mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel				

kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Teenindamine ja müümine	23 EKAP	mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt
Kassatöö	4 EKAP	mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes koostab kassaaruande vastavalt nõuetele
Müügitöö korraldus	2 EKAP	Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest. Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele. Kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt

Praktika mahuga 14 EKAP sisaldub põhiõpingute moodulites, täpne maht on näidatud moodulite rakenduskavas.

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>
Erialane vene keel müüjatele	3 EKAP
Enesejuhtimine	3 EKAP
Arvutiõpetus	3 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

Valikõpingud toetavad põhiõpingute õpiväljundite saavutamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Vastavalt olukorrale ja rühmale koostatakse igaks õppeaastaks vajadusel uute valikmoodulite rakenduskavad. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 0.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Aive Antson
Juhtivõpetaja
Telefon 605 3123, aive.antson@teeninduskool.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=136

https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=136&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	51	51
Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	16
Teenindamine ja müümine	23	23
Kassatöö	4	4
Müügitöö korraldus	2	2
Valikõpingute moodulid	9	9
Erialane vene keel müüjatele	3	3
Enesejuhtimine	3	3
Arvutiõpetus	3	3

Müüja-klienditeenindaja

Seosed kutsestandardi „Müüja-klienditeenindaja, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid					Valikõpi ngute moodulid
	Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldus	Erialane vene keel müüjatele
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine		X				X
Teenindamine ja müümine			X		X	X
Kassatöö				X		
Müügitöö korraldamine					X	
Läbiv kompetentsid	X	X	X	X	X	X

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused	6	Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Kaie Toomet, Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
54 t	36 t	66 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 12 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, sooviavalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 	<p>1. Karjääri planeerimine</p> <p>1.1 Enesetundmine karjääri planeerimisel. Isiksuseomadused: närvisüsteemi tüüp, temperament ja iseloom. Väärtused, vajadused, motivatsioon, hoiak, emotsioonid, mõtlemine, võimed, intelligentsus, huvid, oskused (üldoskused, erioskused). Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu.</p> <p>1.2 Õppimisvõimaluste ja tööhõuturu tundmine karjääri planeerimisel. (Haridustee: kaubanduse valdkonna erialad, haridussüsteem, mitteformaalne haridus, hariduse ja tööturu vahelised seosed, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööhõuturg ja selle muutumine kaubanduse valdkonnas: nõudlus ja pakkumine, konkurents, trendid ja arengusuunad, prognoosid. Ettevõtluse vormid kaubanduse valdkonnas, tööandjate ootused, töötamist mõjutavad õiguslikud alused. Kutsestandardid, kutse ja kutseoskused, kutse-eelistused ja kutseriskid müüja-klienditeenindaja eriala näitel. Töömotivatsioon. Töötus ja tööturuteenusused.)</p> <p>1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine (Karjääriotsuseid mõjutavad tegurid, alternatiivid ja valiku tegemise tagajärjed. Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess: karjäär, karjääriplaneerimine, karjääriinfo allikad ja karjääriinfo otsimine. Karjääriteenusused ja karjääriinostamine. Muutustega toimetulek, eluroolid ja elulaad. Tööotsimine: tööotsimisallikad ja tööinfo otsimine. Kandideerimisdokumendid, tööintervjuu müüja-klienditeenindaja näitel. Isikliku karjääriplaani koostamine. Karjääriplaani</p>	<p>Kõitev loeng, arutelu, praktiline töö, esitlus, rühmatöö.</p>	<p>Mitteeristav</p>

	koostamine: eesmärkide seadmine, tegevuste ja aja planeerimine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan kaubanduse valdkonna näitel.)		
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> koostab juhendi alusel: lühi- ja pikaajalise karjääriplaani koostab juhendi alusel: Kandideerimis-dokumendid (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus) praktiline töö (tööturu erialade ja õppimisvõimaluste kohta) 		Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend			
analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi <ul style="list-style-type: none"> seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, sooviavalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 			

Hindamisülesanded

Hindamisülesanded ja hindamismeetodid	Hindekriteeriumid
Õpimapp/portfoolio <ul style="list-style-type: none"> koostab juhendi alusel: lühi- ja pikaajalise karjääriplaani koostab juhendi alusel: Kandideerimis-dokumendid (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus) praktiline töö (tööturu erialade ja õppimisvõimaluste kohta) 	
Praktika	
Praktika on iga teema juures.	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 1 iseseisev töö: 6 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta 	2. Majandus ja ettevõtlus 2.1 Mina ja majandus (Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused.) 2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused (Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid.) 2.3 Pakkumine ja nõudlus (Nõudlus, pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind.) 2.4 Maksud Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud. 2.5 Finantsasutused Eestis Eestis tegutsevad pangad. Pankade teenused. Kiiralaenud.	Köitev loeng, esitlus, situatsioon-ülesanne, kirjalik töö, kirjeldus, analüüs.	Mitteeristav

	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik. 			
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • testid (alateemade kohta) • koostab elektrooniliselt juhendi alusel: enda leibkonna 1 kuu eelarve 	Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio
---	--

Lävend

kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest <ul style="list-style-type: none"> • selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust • koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve • loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse • täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni • leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik.

Praktika

Praktika on iga teema juures.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 3 iseseisev töö: 4 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani. 	2.6 Ettevõtlus Eestis. Eesti ja kodumaakonna ettevõtlus Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis ning kodumaakonnas. 2.7 Ettevõtja ja töövõtja ettevõtluskeskkond Poliitiline keskkond. Majanduslik keskkond. Sotsiaalne keskkond. Tehnoloogiline keskkond. 2.8 Äriidee ja selle elluviimine. Äriideede leidmine ja hindamine. Äriplaani olemus ja näidisstruktuur. Äriplaani koostamine.	Meeskonnatöö, selgitus, seostus, arvestus, võrdlus.	Mitmeeristav

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • lihtsustatud äriplaani 	Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio
---	--

Lävend

<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas

- võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast
- kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid
- selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda
- kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
- kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani.

Praktika

Praktika on iga teema sees.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p> <p>Jaotus tundides:</p> <p>teoreetiline töö: 24</p> <p>praktika: 40</p> <p>iseseisev töö: 14</p> <p>kokku: 78</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 	<p>3 Töötervishoid ja tööohutus</p> <p>3.1 Sissejuhatus töökeskkonda (Töökeskkonna riiklik strateegia. Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus.)</p> <p>3.2 Töökeskkonnaalase töö korraldus (Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs müüja – klienditeenindaja erialal.)</p> <p>3.3 Töökeskkonna ohutegurid (Töökeskkonna füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed ohutegurid müüja-klienditeenindaja erialal sh. kutsehaigused. Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks.)</p> <p>3.4 Töökeskkonnaalane teave (Erinevad töökeskkonnaalase teabe allikad.)</p> <p>3.5 Tööõnnetused (Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega müüja-klienditeenindaja eriala näitel.)</p> <p>3.6 Tuleohutus (Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju puhkemisel müüja-klienditeenindaja eriala näitel.)</p> <p>4 Töötamise õiguslikud alused</p> <p>Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1 EKAP</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel (müüja-klienditeenindaja erialal)</p> <p>Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Tähtjalise töölepingu sõlmimine. Katseaeg. Töölepingu muutmine. Töötaja ja tööandja kohustused ja vastutus. Varalise vastutuse kokkulepe. Töölepingu lõppemine, töölepingu ülesütlemine ja hüvitise maksmine. Töövaidluste lahendamine. Teenuste osutamine käsunduslepingu ja töövõtulepinguga. Töötamine avalikus teenistuses. Töötamine välisriigis: välisriigi seaduste kohaldamine töötajale, maksude arvestus ja tasumine. Kollektiivsed töösuhted ja kollektiivleping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli, streik ja töösulg.)</p> <p>4.2 Töökorraldus (müüja klienditeenindaja erialal)</p> <p>(Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametitjuhend Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühäl tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevarisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine.)</p> <p>4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised.</p> <p>(Töötasus kokkuleppimine, miinimumpalk. Töötasu arvutamise viisid (ajatöö,</p>	<p>Kõitev loeng, arutelu, Analüüs, meeskonnatöö, praktiline töö.</p>	<p>Mitteeristav</p>

	<p>tükitöö, majandustulemustelt ja tehingutelt makstav tasu). Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtava töö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetus hüvitis ja selle liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension.)</p> <p>5. Asjaajamine ja dokumendihaldus Kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1 EKAP</p> <p>5.1.Asjamine ja dokumendihaldus organisatsioonis. Dokument, asjaajamine, dokumendihaldus, dokumendihaldussüsteem. Dokumentide haldamise vajalikkus. Dokumendi elukäik, dokumendi omadused. Dokumendihalduse õiguskeskkond (seadused, määrused, standardid, juhised). Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid (asjaajamiskord, dokumentide liigitamine.) Üldnõuded dokumentidele. Dokumendi elemendid. Dokumentide liigid. Dokumendiplank. Dokumendiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja esitusvorm. Kirja koostamine ja vormistamine. Kirja liigid. Algatuskirja, vastuskirja, koostamine ja vormistamine</p> <p>5.2 Dokumentide loomine. Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide vormistamisel. E-kiri. E-kirja elemendid. E-kirja esitusvorm. E-kirja koostamine ja vormistamine. E-kirja saatmine. E-post. E-posti haldamine.</p> <p>5.3 Dokumentide, sh digitaal-dokumentide säilitamine. Dokumentide hoidmine, dokumentide säilitamise vajalikkus, dokumentide säilitamise tingimused, säilitustähtajad, dokumentide hävitamine.)</p>		
--	---	--	--

<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • töölepingu, käsunduslepingu ja töövõtulepingu peamised erisused ja nende kirjeldus • peamised ohutegurid kaubandusettevõttes ja nende kirjeldus • aja- ja tükitöö tasustamise arvestus (haigushüvitis, puhkusehüvitis) • algatus- ja vastuskiri, e-kiri, digitaalalkiri • testid 	<p>Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio</p>
--	--

Lävend

<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetus hüvitist • koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

Praktika

Praktika on iga teema jures.

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 	Suhtlemise alused 6.1.Suhtlemine (Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suulise esitluse läbiviimine grupile. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kirjalik suhtlemine. Erinevad suhtlemissituatsioonid. Suhtlemine erinevate kulutuuride esindajatega, kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Tõepärane enesehinnang suhtlemisostkuste kohta.) 6.2.Käitumine suhtlemissituatsioonides Töölase käitumise etikett. Koosolekud ja läbirääkimised. Positiivse mulje loomine. Käitumisviisid. Kehtestav käitumine. Konfliktid ja veaolukorrad ning nende tekkepõhjused. Toimetulek konfliktidega. Grupp ja meeskond. Grupi arengu etapid. Eesmärkidest lähtuvad reeglid ja normid grupis. Meeskonnatöö põhimõtted. Meeskonda kuulumise positiivsed ja negatiivsed küljed. Loovus ja isiklik areng meeskonnas. Meeskonna juhtimine ja liidri roll.	Kõitev loeng, Arutelu, Meeskonnatöö, Situatsioon-ülesande lahendamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • rühmatöö (erinevad suhtlemissituatsioonid) • situatsioonülesanne • meeskonnatöö (kultuurilised erinevused suhtlemisel) 			Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 				
Praktika				
Praktika on iga teema juures.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hinne kujuneb õpimapi (36) ja selle esitluse (31, 33, 37) alusel. Õpimapi kohustuslikud osad: <ul style="list-style-type: none"> • Kandideerimisdokumendid (CV, sh võõrkeelne, motivatsioonikiri, soovivaldus) (5, 31) • Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan (1, 2, 3, 4, 6, 7) • Enda leibkonna 1 kuu eelarve (8, 10, 11, 12, 13) • Lihtsustatud äriplaan (9, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 34, 35) • Peamised ohutegurid kaubandusettevõttes ja nende kirjeldus (21, 22, 23, 24, 25) • Töölepingu, käsunduslepingu ja töövõtulepingu peamised erisused ja nende kirjeldus (26, 27) • Aja- ja tükitöö tasustamise arvestus (haigushüvitis, puhkushüvitis) (28)
--	---

	• Algatus- ja vastuskiri, e-kiri, digitaalalkiri (29,30, 32)
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amundson, N., Poehnell G. (2011). Karjääriteed. Tallinn: Eesti Töötukassa. 2. Erne, J. (s.a.). Töö- ja teenuste osutamise lepingute koostamine. Kasutamise kuupäev: 09.09.2014.a., allikas http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ja_ksundusleping.html 3. Mägi, J. (2011). Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused. Kasutamise kuupäev: 09.09.2014.a., allikas http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf 4. Rekkor, S., Eerik, R., Parm, T., Vainu, A. (2013). Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõttude korraldamine. Tallinn: Argo. 5. Suppi, K. (Koost.). (2013). Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Tartu: Altex 6. Tööinspeksioon. Töötervishoid ja tööohutus. Kaubandus. Kasutamise kuupäev: 09.09.2014.a., allikas http://www.ti.ee/index.php?page=987&

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	Külliki Türi, Annely Raudsepp
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
38 t	72 t	306 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 42 iseseisev töö: 16 kokku: 78</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi • selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel 	<p>1. Kaubagruppide liigitamine</p> <p>Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 2 EKAP</p> <p>Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. Kaupade liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne).</p> <p>Kaubagruppide nimetused: 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. Lemmikloomatoidud ja –tarbed. Tubakatooted. Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeerikaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektriikaubad (lambid, kodumasinad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade tarbimisomaduste tutvustamine) • esitlus (kaubagruppide liigitus, kauba kvaliteediga seonduv seadusandlus, lõimitud arvutiõpetusega) • aktiivne loeng (toiduseadus ja hügieeninõuded. Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted) • praktiline ülesanne (koostab ühele kaubagrupile/või spetsialiseerunud kauplusele sortimendipüramiidi) • mõttega lugemine • kogemuste kohvik 	Mitteeristav

			• õpimapid erinevate kaubagruppide kohta
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • esitlus (iseseisva töö kaitsmine kaasõpilastele) • test • rollimäng (kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade tarbimisomaduste tutvustamine) • praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid) • iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine) • essee (teemal müüja- klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel) • õpimapid erinevate kaubagruppide kohta 		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Essee	
Lävend			
selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 46 iseseisev töö: 24 kokku: 78	<ul style="list-style-type: none"> • võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktilal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest • hindab kaupade kvaliteeti sh praktilal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti 	1. Kaupade kvaliteedi hindamine Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,75 EKAP 1.1. Toiduseadus (Kaubandus ettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, vastutus ja järelevalve). 1.2. Hügieen (Sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted) 1.3. Kaupade kvaliteedi hindamine 1.4. Kaupade kvaliteedi mõjurid 2. Kaupade vastuvõtmine Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1,5 EKAP 2.1. Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid. Vastuvõtuala ettevalmistamine, töövahendite olemasolu kontroll. Saadetise identifitseerimine. Saadetise visuaalne kontroll. Kaupade mahalaadimine ja paigutamine vastuvõtualale. Kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi. 2.2. Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid. Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel. Materiaalne vastutus. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt. Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemine lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Liigutuste ergonoomika kaupade vastuvõtul. Töökoha korrashoid ja puhtus. 2.3. Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumendil- kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid.	<ul style="list-style-type: none"> • rühmatöö • loeng • esitlus • praktiline ülesanne 	Mitteeristav

Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • rühmatöö (võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumentidega, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi. Nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest). • test • iseseisev töö (kirjalik töö- arvele kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamiseseadusele) 	Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Test
Lävend	
võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti	

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid Jaotus tundides: praktika: 52 kokku: 52	<ul style="list-style-type: none"> • grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes • nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid 	4.1 Kaupade hoiustamise nõuded 4.2 Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal. Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel. Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabus, ristsaastumine). Laopinna ratsionaalne kasutamine. Laotehnika ja -sisustus. Laosüsteemid ja –töövahendid. Töökoha korrashoid ja puhtus.	<ul style="list-style-type: none"> • aktiivne loeng • esitlus • paaritöö (grupeerivad kaubad vastavalt sortimendile ja kaupade liigitamise põhimõtetele) • praktiline töö • iseseisev töö (kirjalik töö- Kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus) 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: praktiline töö (liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda).		Hindamismeetod: Praktiline töö		
Lävend				
grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes • nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 81 iseseisev töö: 30 kokku: 117	<ul style="list-style-type: none"> • võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest • hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti 	2.3. Kaupade kvaliteedi hindamine 2.4. Kaupade kvaliteedi mõjurid 3. Kaupade vastuvõtmine Kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1,5 EKAP 3.1. Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid.	<ul style="list-style-type: none"> • rühmatöö • loeng • esitlus • praktiline ülesanne 	Mitteeristav
Hindamisülesanne:		Hindamismeetod:		

<ul style="list-style-type: none"> • rühmatöö (võtab kaubad vastu meeskonnatöona, võrdleb saabunud koguseid saatedokumentidega, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi. Nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest). • test • iseseisev töö (kirjalik töö- arvele kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamiseseadusele) 	Rühmatöö Iseseisev töö Test
--	-----------------------------------

Lävend
<ul style="list-style-type: none"> • võtab kaubad vastu meeskonnatöona sh praktilal saatedokumentide alusel koguliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest • hindab kaupade kvaliteeti sh praktilal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele Jaotus tundides: praktika: 26 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • käitleb tööprotsessis sh praktilal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda 	6. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,75 EKAP 6.1. Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus. 6.2. Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. 6.3. Pakendiseadus Pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi. Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes. Pandipakend/tagatistrahah. Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded	<ul style="list-style-type: none"> • esitlus (kaupade inventeerimise põhimõtted, vastavalt kehtestatud nõuetele) • praktiline ülesanne (meeskonnatöona kaupade inventeerimine) • iseseisev töö (inventeerimislehtede täitmine, etteantud ülesande põhjal). 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) • iseseisev töö (Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal) 			Hindamismeetod: Iseseisev töö Test	
Lävend				
käitleb tööprotsessis sh praktilal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele Jaotus tundides: praktika: 26 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilts sh praktilal 	7. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 0,5 EKAP 7.1. Kaupade realiseerimisajad. Realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele. Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad.	<ul style="list-style-type: none"> • esitlus (õigusaktidest tulenevad nõuded kaupade säilitustemperatuuridele ja realiseerimise aegadele) • praktiline töö (kaupade realiseerimisaegade kontroll). • praktiline ülesanne (Kaupade sorteerimine vastavalt 	Mitteeristav

			säilitustemperatuurile)
Hindamisülesanne: • praktiline töö (õppekeskkonnas/praktikal kaupade realiseerimisaegade kontroll. Realiseerimiseaja ületanud kaubad. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks).		Hindamismeetod: Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend			
• jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilts sh praktikal			

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel Jaotus tundides: praktika: 26 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele • fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused 	8. Kaupade inventeerimine Kontaktöpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö 1 EKAP 8.1. Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk/id. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed. 8.2. Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed	<ul style="list-style-type: none"> • esitlus (kaupade inventeerimise põhimõtted, vastavalt kehtestatud nõuetele) • praktiline ülesanne (meeskonnatööna kaupade inventeerimine) • iseseisev töö (inventeerimislehtede täitmine, etteantud ülesande põhjal). 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • praktiline ülesanne (järgides inventeerimise põhimõtteid, meeskonnatööna fikseerida kaupade kogused ja täidab inventeerimise lehed)				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele • fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused 				

Õpiväljund 8	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 7 iseseisev töö: 2 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite 	Erialane eesti keel	Mitteeristav
Lävend			
• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite			

Hindamiskriteeriumid	<ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi 2. selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel 3. võtab kaubad vastu meeskonnatöona sh praktilisel saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest 4. hindab kaupade kvaliteeti sh praktilisel vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti 5. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes 6. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatöona sh praktilisel kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid 7. valmistab kaubad müügiks ette sh praktilisel, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid 8. paigutab kaubad meeskonnatöona sh praktilisel müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid 9. varustab kaubad sh praktilisel nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid 10. käitleb tööprotsessis sh praktilisel pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda 11. jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt sh praktilisel 12. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele 13. fikseerib meeskonnatöona kaupade inventeerimisel kaupade kogused 14. erialase terminoloogia ja eesti keele kasutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite 15. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 16. esitlus vastab esitluse heale tavale
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine.</p> <p>Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst ning praktika aruandest (15) ja esitlusest (16).</p> <p>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 ergonoomika põhimõtteid. Selgitab suuliselt kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14). Teostab kaubagrupi inventuuri meeskonnatöona (12, 13).</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kaupluse hea hügieenitava juhend. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas: http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgieenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf 2. Kikas, H., Antson, A., Joosu, E., Kiivit, E., Koger, E., Pärn, K., Vetka, V. (2012). Kaubandusalane toidukaupade õpik. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas: http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_õpik.pdf 3. Kikas, H., Koger, E., Mets, S. (2008). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. 4. Sõõru, E. (s.a.). E-õpiobjekt. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas: http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Teenindamine ja müümine	23	Külliki Türi, Annely Raudsepp
Nõuded mooduli alustamiseks	Karjääriplaneerimise ja ettevõtluse aluste moodulis teema „Suhtlemise alused“ läbitud		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
140 t	54 t	404 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 26	analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel	1.1 Teenindaja roll tänapäeval 1.2 Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus 1.3. Terviklik mõtteviis Teenindu ses 1.4 Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine) 1.5 Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest 1.6 Kutsetika, teenindusstandard	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • meeskonnatöö • iseseisevtöö (sh E-õpe) • esitus • situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) • kirjalik töö • videotreening • „pildi sisse minek 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs).			Hindamismeetod: Enesehindamine Analüüs	
Lävend				
• analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused rakendades suhtlemisoskust Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 104 iseseisev töö: 6 kokku: 130	<ul style="list-style-type: none"> • teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid • algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid • teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest 	Kliendikontakti alustamine Psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine, suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid 1.9. Kliendi soovi kaardistamine (klienti abistavate küsimuste esitamine aktiivne kuulamine). Tagasiside püsikliendiga.	<ul style="list-style-type: none"> • videotreening • situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) • meeskonnatöö • kogemusõpe • diskussioon 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • praktiline ülesanne			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid • algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid • teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 60 praktika: 248 iseseisev töö: 30 kokku: 338	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi 	2. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine 2.1. Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine 2.2. Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid	<ul style="list-style-type: none"> • Videotreening • Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) • Kogemusõpe 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Praktiline ülesanne • Praktiline töö			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest Jaotus tundides:	<ul style="list-style-type: none"> • lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla 	3. Kliendikontakti lõpetamine Positiivne kliendikontakti lõpetamine.	<ul style="list-style-type: none"> • Videotreening • Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) 	Mitteeristav

teoreetiline töö: 18 praktika: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 26				• Kogemusõpe
Hindamisülesanne: • Kompleksülesanne			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
lõpetab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 31 iseseisev töö: 2 kokku: 39	• võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele	Pretensioonide käsitlemine Kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügijärgne hooldus, vajadusel lähtudes õigusaktidest.	• Arutelu • Praktiline töö • Kogemusõpe • Situatsioonülesanne	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • Kompleksülesanne • Praktiline töö			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 7 iseseisev töö: 8 kokku: 39	• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Erialane inglise keel	Mitteeristav
Lävend			
• õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite			

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on praktilistes töödes osalemine. Mooduli hinne kujuneb praktilise müügisituatsiooni* (2, 3, 4, 5,6) õpimapi (9) ja selle esitluse (11) alusel: situatsioonülesanne (7, 8), analüüsid (1), praktiliste tööde kokkuvõtted, praktika aruanne (10). *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).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev. 2. Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo. 3. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. 4. Sareväli, R. (2011). E-õpiobjekt. Suhtlemisoskused I. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine 5. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. 6. Suhtlemine ja meeskonnatöö. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.htmlhttp://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ 8. Teenindaja.ee. Teenindus- ja personalijuhile. http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ 9. Vadi, M. (2002). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Kassatöö	4	Külliki Türi, Annely Raudsepp
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
30 t	8 t	66 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 5 kokku: 7	selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires	Kassatöö põhitoimingud. Tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamine ja korrashoid jne.	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • meeskonnatöö • iseseisevtöö (sh E-õpe) • esitlus • situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud) • kirjalik töö • videotreening • „pildi sisse minek“ 	Mitteeristav
Hindamismeetod: Analüüs				
Lävend				
selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele	arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh	Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid) Raha käitlemine	<ul style="list-style-type: none"> • loeng töökoha ettevalmistusest ja 	Mitteeristav

<p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 34 kokku: 38</p>	<p>praktikal koostab nõuetekohaselt vormistatud arve</p>	<p>Raha käitlemine Raha lugemine, pakkimine, hügieeninõuete järgimine, turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded erialane eesti keel erialane inglise keel</p>	<p>korrashoiust, kehtivatest maksevahenditest (sh turvaelementidest ja kaubakoodidest) • loeng kassaseadmetest-kassaaparaadid, võtkoodilugejad, kaalud, makseterminalid, raha kontrollimise seadmed • loeng kassatöö olulisusest ja kassatoimingutest • praktilised tööd – arvete koostamine • praktiline töö- müügi registreerimine kassaaparaadil • praktiline töö- müügi teostamine arvutikassas • rollimäng - kassateenindus</p>
--	--	---	--

<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • test – kassatoimingud, õigusaktid • test tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös • praktiline ülesanne- müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine) • praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine • rollimäng – müügikontakt kassas 	<p>Hindamismeetod: Praktiline töö Test</p>
--	---

<p>Lävend</p>
<p>arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal koostab nõuetekohaselt vormistatud arve</p>

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
<p>järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid Jaotus tundides: praktika: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6</p>	<p>selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</p>	<p>1.3 Ergonoomika nõuded</p>	<p>Mitteeristav</p>

<p>Lävend</p>
<p>selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</p>

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktika: 2 kokku: 20	töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal	erialane eesti keel erialane inglise keel	<ul style="list-style-type: none"> • loeng töökoha ettevalmistusest ja korrashoiust, kehtivatest maksevahenditest (sh turvaelementidest ja kaubakoodidest) • loeng kassaseadmetest-kassaaparaadid, võotkoodilugejad, kaalud, makseterminalid, raha kontrollimise seadmed • loeng kassatöö olulisusest ja kassatoimingutest • praktilised tööd – arvete koostamine • praktiline töö- müügi registreerimine kassaaparaadil • praktiline töö- müügi teostamine arvutikassas • rollimäng - kassateenindus 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • test – kassatoimingud, õigusaktid • test tööohutusest, töötervishoiust ja turvanõuetest kassatöös • praktiline ülesanne- müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine) • praktilised ülesanded – sularahaarve koostamine • rollimäng – müügikontakt kassas 			Hindamismeetod: Praktiline töö Test Ülesanne/harjutus	
Lävend				
töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 5	<ul style="list-style-type: none"> • käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid • kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal 	<ul style="list-style-type: none"> • loeng raha käitlemisest kaubandusettevõttes (raha lugemine, pakkimine, 	Mitteeristav

kokku: 7		turvaelemendid, inkassatsioon sh turvanõuded) • praktiline töö – raha turvaelementide tundmaõppimine • praktiline töö - raha käitlemine
Hindamisülesanne: • test- raha Eesti Panka saatmise eeskiri, ringluskõlbmatu sularaha , kahjustatud või rikutud sularaha ümbervahetamise eeskiri. • praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine		Hindamismeetod: Praktiline töö Test
Lävend		
käitleb raha sh praktilal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktika		

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab kassaaruande vastavalt nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline: 16 iseseisev töö: 6 kokku: 26	• koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktilal	Kassaaruande koostamine	• loeng õigusaktidest • praktiline töö – kassaaruande koostamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • praktiline ülesanne - kassaaruande koostamine			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktilal				

Hindamiskriteeriumid	<ol style="list-style-type: none"> Selgitab kassatöö põhitõimeid sh praktilal oma vastutusala piires Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töeteravishoiu ja turvanõudeid sh praktilal Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile Töötas kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktilal Käitleb raha sh praktilal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktilal Koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktilal Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile Esitus vastab esitluse heale tavale
-----------------------------	---

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisva töö ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi (10), situatsioonülesande* (1-9) ning praktika aruande (11) ja selle esitluse (12) alusel. *Situatsioonülesanne: kliendi, sh inglise keelt kõneleva, teenindamine kassas.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eesti Pank. Europangatähed. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed 2. Ennu, O. (s.a.). E-õpiobjekt. Kassaseadmed. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html 3. Maasik, L. (2011). E-õpiobjekt. Kassad ja lisaseadmed. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html 4. Nets Estonia AS. Teenused kaupmeestele. Kasutamise kuupäev 09.09.2014.a., allikas http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html 5. Ojala, J. (s.a.). Kaubanduslikud arvutused.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Müügitöö korraldus	2	Külliki Türi, Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade tellimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
24 t	8 t	20 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 kokku: 6	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas • loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile 	Kaubanduse roll majanduses. Kaubanduse mõiste, roll ja ülesanded, ajalooline areng. Kaubanduse erinevad vormid. Jae, hulgi-ja vahenduskaubandus. Jaekaubanduse keskkond. Jaekaubandust mõjutavad tegurid. Kaupluste tüübid	kõitev loeng rühmatööd	Mitteeristav
Hindamisülesanne: rühmatöö „Kaubanduse kui olulise majandusharu roll, selle ajalugu ja arengud Eestis ning mujal maailmas,“			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas • loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile 				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele. Jaotus tundides:	edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal	Kliendi tagasiside võtmise viisid Tagasiside analüüs (sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe)	<ul style="list-style-type: none"> • situatsioonülesanne • meeskonnatöö 	Mitteeristav

praktika: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10				
Hindamisülesanne: • lahendab situatsioonülesande lähtudes klientide tagasisidest			Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 10	kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele	Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügi analüüs) Sihtrühm ja selle määratlemine. Kaubavalik ja sortimendi mõiste. Kaubavaru mõiste ja moodustamine. Kaupade sissetuleku allikad. Kaupade tellimise põhimõtted ja viisid.	<ul style="list-style-type: none"> • kõitev loeng • rühmatööd • iseseisvad tööd 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: praktilised tööd õppeklassis			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 11	arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest	Hinnakujundamise alused sh.müügi- ja ühikuhindade arvutamine	näitlikustamine praktilised tööd kõitev loeng „pildi sisse minek“ meeskonnatöö praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: müügihinna arvutamise ülesanded			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 3 iseseisev töö: 2 kokku: 11	kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele	Kaupade väljapanekute kujundamine	<ul style="list-style-type: none"> • kõitev loeng • „pildi sisse minek“ • meeskonnatöö • praktiline töö 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Erialane eesti keel	Mitteeristav
Lävend			

Hindamiskriteeriumid	<ol style="list-style-type: none"> 1. selgitab meeskonnatööna kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas 2. loetleb ja võrdleb kaubanduse erinevaid vorme ja kaupluste tüüpe vastavalt jaekaubanduse ettevõtete klassifikatsioonile 3. edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktilal 4. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktilal 5. koostab kaupadele tellimuse sh praktilal vastavalt nõuetele 6. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktilal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest 7. kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele 8. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 9. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktika juhendile 10. esitlus vastab esitluse heale tavale
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on praktilistes töodes osalemine.

	Mooduli hinne kujuneb õpimapi (8), praktika aruande (9) ja selle esitluse (10) alusel. Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö (1), tööleht (2), situatsioonülesande lahendus (3, 4, 5, 7), hinna arvutamise töölehed (6).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ennu, O. (2010). E-õpiobjekt. Eksponeerimise abivahendid ja nende kasutamine. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://kool.kassasysteem.ee/eav/ 2. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. 3. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri. 4. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim 5. Sõõru, E. E-õpiobjekt. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Kasutamise kuupäev 01.09.2014.a., allikas http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Erialane vene keel müüjatele	3	Svetlana Kalju
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud on teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus.		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas vene keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
20 t	24 t	34 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses suulisel kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktika: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 19	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles 	<ul style="list-style-type: none"> • lugemis- või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel (tekstid kutseõppes ja kutseõppuritest – eakaaslastest, info leidmine ja sõnavara täiendamine) • intervjuu/dialog (enese/sõbra/ eakaaslase tutvustus) • õppekäik koolihoonetes (õpilased on giidid) 	Eristav
Hindamisülesanne: • rühmatöö-koostatakse projekt (kirjalikult – poster/ voldik/powerpoint/ ja suuliselt esinemine giidina õppekäigul). Käsitleb järgmisi teemasid: enda ja töörühmal liikmete tutvustus, kooli tutvustus ja oma eriala tutvustus		Hindamismeetod: Rühmatöö	
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktika: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 19	<ul style="list-style-type: none"> • alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid • esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	3. Venekeelne kõneetikett (suhtlusetiket) 3.1. tervitamine, 3.2. tutvumine, 3.3. vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, 3.4. vabandamine, 3.5. viisakusväljendid.	<ul style="list-style-type: none"> • lugemis- või kuulamisülesanne (klienditeenindus-alased tekstid (dialogid, lindistused ja videoklipid) • lünkteksti või dialoogi täitmine • sõnavara täiendamine 	Eristav
Hindamisülesanne: • paaristöö- koostatakse dialogid antud suhtlussituatsioonide kohta (erinevate rollide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme ja näidistekste ja näidisdialooge.)			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Hinne 3		Hinne 4		Hinne 5

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktika: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 19	<ul style="list-style-type: none"> • vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid • tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	Kaupluste liigid ja osakonnad. 5. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses). 6. Kliendi nõustamine (soovitused ja ettepanekud).	<ul style="list-style-type: none"> • töö tekstiga (kaupluse või kaubakeskuse kirjeldus. Osakonnad ja kaubad). • õpimapi koostamine (koosneb kahest osast – A. Toidukaup ja B. Tööstuskaup) • ühe kauba (toote) tutvustus 	Eristav
Hindamisülesanne: • paaristöö- dialoogi koostamine – teemal: kliendi nõustamine (kasutades koostatud varem kauba kirjeldust).			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Hinne 3		Hinne 4		Hinne 5

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles • lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides 	7. Arvsõnad. 8. Makseviisid. 9. Rahaühikud. 10. Viisakusväljendid	<ul style="list-style-type: none"> • lugemis- ja kuulamisülesande täitmine (näidis müügisituatsioonid) 	Eristav

praktika: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 21	klienditeeninduse põhimõtteid		• küsimuste koostamine ja küsimustele vastamine õpetaja poolt antud juhendmaterjali alusel (ettevalmistus müügisituatsiooniks)
Hindamisülesanne: • paaristöö- dialoogi koostamine – teemal: arveldamine ja positiivne kontakti lõpetamine.		Hindamismeetod: Suuline esitus	
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli vaheülesanded hinnatakse mitteeristavalt; müügisituatsiooni hinnatakse eristavalt. Hindamise eelduseks on osalemine auditoorsetes tundides, esitatud on iseseisvad tööd. Mooduli hinne saadakse müügisituatsiooni sooritamisest vastavalt hindekriteeriumidele.
Mooduli hindamine	eristav hindamine
Õppematerjalid	1. Leesi. L. (2000). Vene keel – minu kirk. Tallinn: Avita. 2. Mangus, I. (2012). Vene keele õpik. Tallinn: Tea. 3. Pillisner, R. (s.a.). E-õpiobjekt. Tööstuskaupadealane vene keel. Kasutamise kuupäev 15.09.2014.a., allikas www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toostuskaup 4. Pillisner, R. (s.a.). E-õpiobjekt. Toidukaupadealane vene keel. Kasutamise kuupäev 15.09.2014.a., allikas www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toidukaup 5. Saveljeva, Z., Guštšina, S., Mangus. I. (2007). Vene ärikeel kesktasemele. Tallinn: Tea.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Enesejuhtimine	3	Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime isikliku ja tööalase elu kaardistamise, hindamise, analüüsimise, eesmärgistamise ja planeerimisega kasutades selleks talle sobivat meetodit ning tegutseb aktiivselt tulemuste saavutamiseks		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
20 t	24 t	34 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 10 iseseisev töö: 8 kokku: 24		1) Enesejuhtimise alused a) Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. b) Praeguse olukorra ja soovolukorra kaardistamise meetodid. c) Eneseanalüüs: SWOT kaart ning riskide ja võimaluste analüüs. d) SMART printsiipidest lähtuvate eesmärkide püstitamine isiklikus elus (s.h isiklikud finantseesmärgid), enesearenduses ja karjääris. e) Otsustamine (mida?, kuidas?, miks?) ja vastutuse võtmine.	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 10		2) Ajajuhtimine a) Ajajuhtimise olemus ja strateegiad. b) Päeva tegevuste kaardistamise meetodid. c) Ajaraiskajate kaardistamise meetodid ja analüüs. d) Prioriteetide seadmise meetodid (Tracy meetod; Kepneri meetod, Pareto meetod).	Mitteeristav

iseseisev töö: 8 kokku: 24	e) Päevaplaani koostamise põhimõtted ja töökorraldus selle alusel (Covey meetod, Reinsalu soovitusel, Burchard tehnika). f) Ajajuhtimise üldised tehnikad (4 tasandit) ja tehnilised vahendid.
-------------------------------	---

Lävend

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline: 14 iseseisev töö: 8 kokku: 30		3) Enesearengu juhtimine a) Adekvaatse minapildi kujundamine (s.h uskumused, väärtused ja hoiakud). b) Isiklikud motivaatorid, sisemine ja välimine motivatsioon. Kuidas ennast motiveerida? Unistuste plakat. c) Elukestva õppimise ja ümberõppe põhimõtted ning võimalused. d) Enesearenguplaani koostamise põhimõtted. Ajatelg ja visualiseerimine. e) Veenev eneseväljendus (verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; avalik esinemine) f) Inimsuhted (isiklik suhtevõrgustik, konfliktid, probleemid ja ebaõnnestumised. Kuidas nendega toime tulla? g) Tööstress. Stressijuhtimise lihtsaid võtteid.	Mitteeristav

Lävend

Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • rühmatöö • praktiline iseseisev töö • videode arutelu • loovtöö • töölehed, küsimustikud, testid jms
Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Hindamine	Mitteeristav

Lävend
<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid 2. koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi 3. kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit 4. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi 5. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele 6. määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit 7. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit

8. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele
9. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest
10. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest
11. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile

Iseseisev töö	Atraktiivse õpimapi koostamine: 1. koostab põhjaliku eneseanalüüsi lähtudes SWOT printsiipidest 2. kavandab tegevusplaani enesetõhususe tõstmiseks, analüüsimiseks ja elluviimiseks lähtudes kontaktundides koostatud iseseisvatest töödest 3. püstitab eesmärgid ja koostab enesearenguplaani 1-3 aastaks lähtudes SMART printsiipidest 4. koostab referaadi ühest enesejuhtimise- või ajajuhtimisealasest raamatust lähtudes Teko õpilastööde vormistamise juhendist 5. koondab täidetud testid, kaardistamised, küsimustikud, plakatid, analüüsid ja töölehed mapi lisasse.
Praktika	Praktikat selles moodulis ei ole.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine (80%), individuaalsete tööde (testid, küsimustikud, plakatid, töölehed, analüüsid, kaardistamised jms) tegemine ning ühe enesejuhtimise- või ajajuhtimisealase raamatu läbi lugemine. Mooduli hinne kujuneb paber kandjal esitatud õpimapi sisu alusel (õpimapi atraktiivne vormistus 20% lõpphindest ja 80% keskmine hinne tehtud töödest).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajajuhtimise veeb http://www.ajajuhtimine.ee/ 2. Borg, J. Mõtte jõud. Tänapäev, 2012. 3. Burchard, B. Veeb. High Performance Academy veeb http://www.highperformanceacademy.com/ 4. Burchard, B. Veeb. http://brendonburchard.com/ 5. Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjustada inimesi. Ilo, 2010. 6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014 7. Covey, S. Merrill, A.R; Merrill, R.R. Esmatähtis esikohale. Ilo, 2000 8. Covey, S. Printsiipidekeskne juhtimine. Ilo, 2004. 9. Covey, S. Väga efektiivse inimese 7 harjumust. Ilo, 1999 10. Enesejuhtimise e-õpe https://www.nooruse.ee/e-ope/opiobjektid/Karjaariplaneerimine_kursus/enesejuhtimine.html 11. Enesejuhtimise veeb http://enesejuhtimine.ee/ 12. Kiyosaki, R. Rikas isa, vaene isa. Sinisukk, 2011 13. Kiyosaki, R. Veeb. http://www.richdad.com/ 14. Koch, R. 80:20 printsiip. Kuidas saavutada vähemaga rohkem. Tea, 2000.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega isikud		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Arvutiõpetus	3	Aive Antson, Ants Viljus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime rakendustarkvara, failihalduse, tekstitöötuse, tabelarvutuste ja esitlustarkvaraga ning kasutab internetti lähtudes oma vajadustest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
18 t	60 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
tunneb rakendustarkvara erinevusi lähtudes kasutada olevast ressursist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi • valib ülesandele vastava rakendustarkvara • teostab failihaldust • kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide ristkasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rakendustarkvara. 2. Pilveteenused. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Kasutusvõimalused. 2.2 Failide haldus pilveteenustes. 3. Failihaldus. <p>Kontaktõpe</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Failid ja kaustad. 3.2 Failiformaadid. 3.3 Failide salvestamine erinevates formaatides. 3.4 Failide kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine. 3.5 Failide hoidmine pilverakendustes. 	Mitteeristav
Hindamismeetod: Praktiline töö			
Lävend			
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane' <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi • valib ülesandele vastava rakendustarkvara • teostab failihaldust • kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide ristkasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid. 			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
kasutab tekstitöötlus- ja tabelarvutusprogramme lähtudes töö eesmärgist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> •Salvestab arvutisse vastavalt ülesandele programmis Word koostatud ja kooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi vormistatud teksti •Sisestab Exceli tabelisse valemid summa ja vahe arvutamiseks lähtudes püstitatud ülesandest •Loob tulp-, sektor- ja joondiagrammid kasutades legende 	4. Tekstitöötlus. Tiitelleht. Päis ja jalus, lk numbrid. Laadid. Sisukorra loomine. 4.1 Vormindamine. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine. 4.2 Tabelite loomine ja kujundamine. 5. Tabelarvutus. 5.1 Vormingud. Arvutamine ja funktsioonide kasutamine. Tulp-, sektor- ja joondiagrammide loomine.	Mitteeristav
Lävend			

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
kasutab esitlustarkvara ja internetti lähtudes esitluse loomise reeglitest ja otsingu parameetritest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> •Oskab kriitiliselt hinnata vastavalt ülesandele leitud infot ühelt Eesti ja ühelt välismaiselt internetilehelt, kasutades vähemalt kahte erinevat otsingumootorit •Oskab loetleda tasuta veebipõhiseid slaidide esitlemise võimalusi ja ühte neist kasutada lähtudes õppetöölalast vajadusest 	6. Esitlustarkvara. Esitluse loomise põhireeglid, salvestamine erinevates formaatides. Slaidide lisamine, opeerimine, peitmine, kustutamine. Üleminekud ja animatsioonid. Disan. Juhtslaid ja selle kujundamine 6.3. Veebipõhised esitluse loomise võimalused. Internet.Otsingumootorid, otsingu parameetrid. Portaal. Infovahetus (kirjavahetus, otsesuhtlus internetis)	Mitteeristav
Lävend			

Õppemeetod	Loeng, arutelu, praktiline töö.
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi • valib ülesandele vastava rakendustarkvara • teostab failihaldust • kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide ristikasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid. 	
Iseseisev töö	Praktilised tööd.
Praktika	Selles moodulis praktikat pole.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisva töö sooritamine. Moodulülesandeks on õpimapi kaitsmine
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Eljas, H. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Kirjamall. Kasutamise kuupäev 25.09.14.a., allikas http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/Kirjamall/ Merkulova, I. E-kursus Moodle`'s. Arvuti töövahendina. https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=4267 Pais, I. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Word 2013. Kasutamise kuupäev 25.09.14.a., allikas http://eope.ehte.ee/best/2013/W/eope.ehte.ee/