

TALLINNA TEENINDUSKOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Klienditeenindaja kaubanduses				
		Counter staff in trade				
		Продавец				
Õppekava kood EHIS-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: 1. Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4, kutsestandard. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/10721189/ 2. Kutseharidusstandard. https://www.riigiteataja.ee/akt/119062018016 3. Kutseõppeasutuse seadus. https://www.riigiteataja.ee/akt/128122018012						
Õppekava õpiväljundid: Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada klienditeenindajana kaubanduses ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes. Õpilane: • 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 klienditeenindajana kaubandusettevõtte meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega • suhtub oma töösse vastutustundlikult, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust.						
Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse statsionaarses (töökohapõhises õppevormis) vähemalt põhiharidusega isikule.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4.						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Puuduvad						
Osakvalifikatsioonid: Puuduvad						
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 ettevõtlus		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	16 EKAP	Liigitab kaubagrupid vastavalt sortimendile. Võtab kaubad vastu, kontrollides koguse ja kvaliteedi vastavust. 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. Tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
Teenindamine ja müümine	23 EKAP	Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes. Teenindab kliente kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid. Tutvustab kaupu ja nõustab kliente, leides neile sobivaima lahenduse. Teenindab kliente müügi järgselt vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. Kasutab teenindamisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, vene ja inglise keeles arusaadavalt.
Kassatöö	4 EKAP	Teostab kassatoiminguid ja koostab arveid kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. Käitleb raha järgides kehtivaid reegleid ja nõudeid. Koostab kassaaruande lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast. Järgib müügi piiranguid lähtudes õigusaktidest. Teenindab kassas kliente eesti, vene ja inglise keeles.
Müügitöö korraldamine	2 EKAP	Arvutab kaupadele hinna, lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest. Inventeerib kaupu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt.
Põhiõpingud 51 EKAP Valikõpingud 9 EKAP Praktika mahuga 41 EKAP sisaldub põhi- ja valikõpingute moodulites, täpne maht on näidatud moodulite rakenduskavas.		
Valikõpingute moodulid (9 EKAP)		
<i>Nimetus</i>		<i>Maht</i>
Erialane vene keel müüjatele		3 EKAP
Eesti keel teise keelena		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 35.00 EKAPit.		
Spetsialiseerumise võimalused:		
Puuduvad		
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=185 https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=185&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)		

Klienditeenindaja kaubanduses

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

Klienditeenindaja kaubanduses

Seosed kutsestandardi „Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Karjääriplaneerimine ja ettevõtlus	Kaupade käitlemine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldamine
B.2.1 Teenindamine ja müümine	X		X	X	
1. loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt	X		X	X	
2. tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid			X	X	
3. edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi.			X	X	
B.2.2 Kassatöö	X			X	
1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas	X			X	
2. järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid				X	
3. esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast				X	
4. järgib õigusaktides kehtestatud müügiipiiranguid.				X	
B.2.3 Kaupade käitlemine	X	X	X		X
1. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid		X			
2. võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib		X			X

kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid					
3. valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega		X	X		X
4. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid		X			
5. jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt		X			
6. hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid		X			
7. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.		X			
B.2.4 Müügitöö korraldamine		X			X
1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest					X
2. osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.		X			X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääriplaneerimine ja ettevõtlus	6	Ants Viljus, Aive Antson, Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Annely Kallo, Alje Nohrin, Liina Nurme
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	
58 t	18 t	80 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 14 iseseisev töö: 4 kokku: 26	1. analüüsib juhendamisel oma isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi 2. seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega 3. leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 4. leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta 5. koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, sooviavalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääri plaani.	1. Karjääri planeerimine. 1.1 Enesetundmine karjääri planeerimisel. Isiksuseomadused: närvisüsteemi tüüp, temperament ja iseloom. Väärtused, vajadused, motivatsioon, hoiak, emotsioonid, mõtlemine, võimed, intelligentsus, huvid, oskused. Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu. 1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine karjääri planeerimisel. Haridustee: kaubanduse valdkonna erialad, haridussüsteem, mitteformaalne haridus, hariduse ja tööturu vahelised seosed, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööjõuturg 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 klienditeenindaja eriala näitel. Töötus ja tööturuteenused. 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. Karjääriteenused ja karjäärinõustamine. Muutustega toimetulek, elurollid ja elulaad. Töötamine: töötamisallikad ja tööinfo otsimine. Kandideerimisdokumendid, tööintervjuu klienditeenindaja näitel. Isikliku karjääriplaani koostamine. Karjääriplaani	Loeng, arutelu, praktiline töö, esitlus, rühmatöö.	Mitteeristav

		koostamine: eesmärkide seadmine, tegevuste ja aja planeerimine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan kaubanduse valdkonna näitel.		
Hindamisülesanne: Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan.			Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
1. analüüsib juhendamisel oma isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi 2. seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega 3. leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 4. leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta 5. koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võõrkeelse, motivatsioonikirja, soovivalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 6. valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul 7. koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääri plaani.				
Iseseisvad tööd				
Isiklik analüüs kasutades ühte analüüsi meetodit.				
Praktika				
14 tundi				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 3 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 2. selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust 3. koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve 4. loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse 5. täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni 6. leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta 7. kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigiportaali eesti.ee.	1. Majandus ja ettevõtlus. 1.1 Mina ja majandus. Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused. 1.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused. Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid. 1.3 Pakkumine ja nõudlus. Nõudlus, pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind. 1.4 Maksud. Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Tuludeklaratsioon. 1.5 Finantsasutused Eestis. Eestis tegutsevad pangad. Pankade teenused. Kiirlaenud. 1.6. Portaal eesti.ee.	Loeng, esitlus, situatsioon-ülesanne, kirjalik töö, kirjeldus, analüüs.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: ÕV2 ja ÕV3 hindamisülesandeks on lihtsustatud äriplaan.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest				

2. selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust
3. koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve
4. loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse
5. täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni
6. leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta
7. kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigiportaali eesti.ee.

Iseseisvad tööd

Ettevalmistus lihtsustatud äriplaani koostamiseks.

Praktika

3 tundi

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas 2. võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast 3. kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid 4. selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 5. kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 6. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani.	1. Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis ning kodumaakonnas. 1.1 Ettevõtja ja töövõtja ettevõtluskeskkond. Poliitiline keskkond. Majanduslik keskkond. Sotsiaalne keskkond. Tehnoloogiline keskkond. 1.2 Äriidee ja selle elluviimine. Äriideede leidmine ja hindamine. Äriplaani olemus ja näidisstruktuur. Äriplaani koostamine.	Meeskonnatöö, selgitus, seostus, arvestus, võrdlus.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

ÕV2 ja ÕV3 hindamisülesandeks on lihtsustatud äriplaani.

Lävend

1. kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas
2. võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast
3. kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid
4. selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda
5. kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
6. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani.

Iseseisvad tööd

Ettevalmistus lihtsustatud äriplaani koostamiseks.
Praktika
5 tundi

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 48 iseseisev töö: 6 kokku: 78	- loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel - tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ning meetmeid nende vähendamiseks - tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt 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 tööohutuse alast 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 netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitist - koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektrooniliselt algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt - kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega.	- Töötervishoid ja tööohutus. - Sissejuhatus töökeskkonda. Töökeskkonna riiklik strateegia. Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus. - Töökeskkonnavalase töö korraldus. Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs klienditeenindaja erialal. - Töökeskkonna ohutegurid. Töökeskkonna füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed ohutegurid klienditeenindaja erialal sh. kutsehaigused. Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks. - Töökeskkonnavalane teave. Erinevad töökeskkonnavalase teabe allikad. - Tööõnnetused. Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega müüja-klienditeenindaja eriala näitel. - Tuleohutus. Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju puhkemisel müüja-klienditeenindaja eriala näitel. - Töötamise õiguslikud alused. - Lepingulised suhted töö tegemisel klienditeenindaja erialal. Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Tähtajalise 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. - Töökorraldus klienditeenindaja erialal. Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühapäevade 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. - Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised. Töötasu kokkuleppimine, miinimumpalk. Töötasu arvutamise viisid. - Asjaajamine ja dokumendihaldus. - Asjamine ja dokumendihaldus organisatsioonis. Dokument, asjaajamine, dokumendihaldus, dokumendihaldussüsteem. Dokumentide haldamise vajalikkus. Dokumendi eluäik, dokumendi omadused. Dokumendihalduse õiguskeskkond. Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid (asjaajamiskord, dokumentide liigitamine. Üldnõuded dokumentidele. Dokumendi elemendid. Dokumentide liigid.	Loeng, arutelu, analüüs, meeskonnatöö, praktiline töö.	Mitteeristav

		Dokumendiplank. Dokumendiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja esitusvorm. Kirja koostamine ja vormistamine. Kirja liigid. Algatuskirja, vastuskirja, koostamine ja vormistamine 3.2. 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. 3.3. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine. Dokumentide hoidmine, dokumentide säilitamise vajalikkus, dokumentide säilitamise tingimused, säilitustähtajad, dokumentide hävitamine.		
Hindamisülesanne: Portfoolio (+ esitlus või vestlus) kohustuslikud osad: • Ettevõtte riskianalüüs • Ülesanded töötamise õiguslike aluste kohta • Algatus- ja vastuskiri, e-kiri.			Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
1. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel 2. tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ning meetmeid nende vähendamiseks 3. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt õigusaktides sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega 4. kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas 5. leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni 6. leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta 7. nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust 8. arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitist 9. koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektrooniliselt algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt 10. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega.				
Iseseisvad tööd				
Iseseisev materjali otsimine ja kirjanduse lugemine.				
Praktika				
46 tundi				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 26	1. kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii õppe- kui võõrkeeles 2. kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 3. järgib üldtunnustatud käitumistavasid 4. selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi 5. kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna	6. Suhtlemise alused. 6.1. Suhtlemine. Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suulise esitluse läbiviimine grupele. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kirjalik suhtlemine. Erinevad suhtlemissituatsioonid. Suhtlemine erinevate kulutuuri esindajatega, kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Tõepärane enesehinnang	Loeng, arutelu, meeskonnatöö, situatsioon-ülesande lahendamine	Mitteeristav

	kultuurilisi erinevusi suhtlemisel.	suhtlemisoskuste 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.		
Hindamisülesanne: Praktilised suhtlemissituatsioonid.			Hindamismeetod: Praktiline töö Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
1. kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii õppe- kui võõrkeeles 2. kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 3. järgib üldtunnustatud käitumistavasid 4. selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi 5. kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel.				
Iseseisvad tööd				
Ettevalmistus suhtlussituatsioonideks.				
Praktika				
10 tundi				

Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete, iseseisvate tööde ja praktika aruannete alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Amundson, N., Poehnell G. (2011). Karjääriteed. Tallinn: Eesti Töötukassa. 2. Erne, J. (s.a.). Töö- ja teenuste osutamise lepingute koostamine. http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ja_ksundusleping.html 3. Mägi, J. (2011). Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused. http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20tekst.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. http://www.ti.ee/est/avaleht/

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Kaupade käitlemine	16	Külliki Türi, Aive Antson
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	
86 t	18 t	312 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Liigitab kaubagrupid vastavalt sortimendile. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 38 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 52	1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi.	1. Kaubagruppide liigitamine 1.1. Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. Kaupade liigitamise erinevad võimalused. 1.2. Toidukaubad. 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. 1.3 Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elekrikaubad (lambid, kodumasinad).	Rollimäng, esitlus, loeng, praktilised ülesanded, mosaiikrühm, ettekanded.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpimapp, mis sisaldab erinevate kaubarühmade ideekaarte, ristsõnu, referaate, uurimistöid.			Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Test	
Lävend				
1. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest 2. selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi.				

Iseseisvad tööd
Ideekaardid, referaadid ja töölehed erinevate kaubagruppide kohta.
Praktika
12 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Võtab kaubad vastu, kontrollides koguse ja kvaliteedi vastavust. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 70 iseseisev töö: 4 kokku: 78	1. võtab kaubad vastu meeskonnatööna saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja teavitades kaupade mittevastavusest 2. hindab kaupade kvaliteeti vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti.	1. Kaupade kvaliteedi hindamine 1.1. Toiduseadus. 1.2 Kvaliteedi hindamise kriteeriumid. 1.3. Kaupade kvaliteedi hindamine ja mõjurid. 2. Kaupade vastuvõtmine 2.1. Kaupade vastuvõtu 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.	Rühmatöö, loeng, esitus, praktiline ülesanne.	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Praktiline töö kaupade vastuvõtu kohta.	Hindamismeetod: Praktiline töö
---	--

Lävend
1. võtab kaubad vastu meeskonnatööna saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja teavitades kaupade mittevastavusest 2. hindab kaupade kvaliteeti vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti.
Iseseisvad tööd
Kirjalik töö kaupade kvaliteedi hindamise kohta.
Praktika
70 tundi

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. kirjeldab kaupade ladustamise põhimõtteid, järgides ettevõttes kehtestatud reegleid.	1. Kaupade ladustamine 1.1 Kaupade ladustamise põhimõtted ja meetodid. 1.2 Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabrus, ristsaastumine). 1.3. Laopinna ratsionaalne kasutamine. Laotehnika ja -sisustus. Laosüsteemid ja –töövahendid. 1.4 Töökoha korrashoid ja puhtus.	Loeng, esitlus, paaristöö, praktiline töö, iseseisev töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö kaupade ladustamise ja töökoha korrasoleku kohta.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. kirjeldab kaupade ladustamise põhimõtteid, järgides ettevõttes kehtestatud reegleid.				
Iseseisvad tööd				
Ettevalmistus hindamisülesande sooritamiseks.				
Praktika				
18 tundi				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktika: 108 iseseisev töö: 4 kokku: 130	1. kirjeldab kaupade müügiks ettevalmistamist lähtudes erinevate kaubagruppide nõuetest 2. selgitab kaupade müügisaali asetamise põhimõtteid järgides piisavat kaubavaru 3. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike lähtudes kaupluse profiilist 4. kirjeldab kaupade varustamist märgistuse ja infoga lähtudes õigusaktidest ning ettevõtte nõuetest.	1. Kaupade müügiks ettevalmistamine 1.1. Toidukaupade müügiks ettevalmistamine. 1.2. Tööstuskaupade müügiks ettevalmistamine. 2. Kaupade müügisaali asetamine 2.1. Müügisaali korrashoid. 2.2. Planogramm. 2.3. Kaupade väljapanekute erinevad võimalused. 3. Väljapanekud 3.1. Eriväljapanekud. 3.2. Kampaniaväljapanekud. 4. Kaupade varustamine hinnainfo ja märgistusega 4.1. Hinnainfo kujundamine. 4.2. Kaupade märgistamine.	Rühmatöö, loeng, esitlus, praktiline ülesanne.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised ülesanded kaupade müügiks ettevalmistuse, müügisaali asetamise, kaupade väljapaneku ning kaupade hinnainfoga varustamise kohta.			Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö	
Lävend				

1. kirjeldab kaupade müügiks ettevalmistamist lähtudes erinevate kaubagruppide nõuetest 2. selgitab kaupade müügisaali asetamise põhimõtteid järgides piisavat kaubavaru 3. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike lähtudes kaupluse profiilist 4. kirjeldab kaupade varustamist märgistuse ja infoga lähtudes õigusaktidest ning ettevõtte nõuetest.
Iseseisvad tööd
Ettevalmistus hindamisülesande täitmiseks.
Praktika
108 tundi

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 38 iseseisev töö: 2 kokku: 52	1. selgitab pakendite, taara ja ohtlike jäätmete sisu ja erinevust 2. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.	1. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine 1.1. Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus. 1.2. Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. 1.3. Pakendiseadus Pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi. Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes. Pandipakend/tagatisraha. Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded.	Esitlus, praktiline ülesanne.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kontrolltöö pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemise kohta.			Hindamismeetod: Iseseisev töö Test	
Lävend				
1. selgitab pakendite, taara ja ohtlike jäätmete sisu ja erinevust 2. käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise ja ettevõttes kehtestatud nõudeid.				
Iseseisvad tööd				
Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal.				
Praktika				
38 tundi				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

Kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 22 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. jälgib kaupade realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt.	1. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine 1.1. Kaupade realiseerimisajad. Realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele. Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad.	Esitlus, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö kaupade realiseerimisaegade eristamise, märkamise ja müügilt kõrvaldamise kohta.			Hindamismeetod: Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
1. jälgib kaupade realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt.				
Iseseisvad tööd				
Töölehe täitmine realiseerimisaegade kohta.				
Praktika				
22 tundi.				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 44 iseseisev töö: 2 kokku: 52	1. selgitab kaupade tellimise erinevaid võimalusi vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 2. kasutab kaupade tellimiseks kaasaegseid tehnilisi võimalusi vastavalt ettevõtte võimalustele.	1. Kaupade tellimine 1.1. Kaupade tellimise erinevad võimalused. 1.2. Tehnilised võimalused kaupade tellimiseks.	Arutelu, rühmatöö, töölehtde täitmine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne kaupade tellimise kohta.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. selgitab kaupade tellimise erinevaid võimalusi vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 2. kasutab kaupade tellimiseks kaasaegseid tehnilisi võimalusi vastavalt ettevõtte võimalustele.				
Iseseisvad tööd				
Ettevalmistus hindamisülesande täitmiseks.				
Praktika				
44 tundi				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Kaupluse hea hügieenitava juhend. 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. 3. http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/kaubandusalane_toidukaupade_6pik.pdf 4. Kikas, H., Koger, E., Mets, S. (2008). Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo. 5. Sõõru, E. (s.a.). E-õpiobjekt. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Teenindamine ja müümine	23	Külliki Türi, Aive Antson, Roman Fokin, 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	
158 t	24 t	416 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktika: 54 iseseisev töö: 6 kokku: 78	1. analüüsib klienditeenindaja vastutust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel 2. selgitab kaubanduse põhimõistete seoseid lähtudes õigusaktidest 3. kirjeldab teenindaja hügieeni olulisust lähtuvalt kutsealase töö nõuetest.	1. Klienditeenindaja roll. 1.1 Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus. 1.2 Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine). 1.3 Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse ees. 1.4 Kutseetika, teenindusstandard. 2. Kaubanduse põhimõisted. 3. Teenindaja hügieen. Enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted.	Loeng, meeskonnatöö, esitlus, paaristöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test.			Hindamismeetod: Test	
Lävend				
1. analüüsib klienditeenindaja vastutust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel 2. selgitab kaubanduse põhimõistete seoseid lähtudes õigusaktidest 3. kirjeldab teenindaja hügieeni olulisust lähtuvalt kutsealase töö nõuetest.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine kaubanduse põhimõistete kohta.				

Praktika
54 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Teenindab kliente kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 40 praktika: 88 iseseisev töö: 2 kokku: 130	1. loob positiivse kliendikontakti, selgitades välja kliendi vajadused 2. teenindab kliente meeskonna liikmena, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid 3. juhendab klienti iseteenindussüsteemide kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi 4. lõpetab kliendikontakti positiivselt lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest.	1. Kliendikontakti alustamine. Psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine, suhtlemist soodustav kehakeel, ruumisuhetega arvestamine, erinevad klienditüübid. 2. Klientide teenindamine. Kliendi soovi kaardistamine. Aktiivne kuulamine ja küsitlemine. 3. Kliendikontakti lõpetamine.	Meeskonna töö, praktilised suhtlussituatsioonid.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline teenindussituatsioon klientide teenindamise kohta.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. loob positiivse kliendikontakti, selgitades välja kliendi vajadused 2. teenindab kliente meeskonna liikmena, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid 3. juhendab klienti iseteenindussüsteemide kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi 4. lõpetab kliendikontakti positiivselt lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest.				
Iseseisvad tööd				
Ettevalmistus hindamisülesandeks.				
Praktika				
88 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Tutvustab kaupu ja nõustab kliente, leides neile sobivaima lahenduse. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 52	1. selgitab kauba kasutamise/hoolduse ning pretensiooni esitamise korda lähtudes kaubagrupist ning õigusaktidest 2. teostab lisamüüki kasutades erinevaid müügitehnikaid.	1. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine. 1.1. Erinevate klienditüüpide ja erinevast kultuurist klientide teenindamine 1.2. Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid. 2. Lisamüük. 2.1. Lisamüügi etapid.	Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud)	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			Hindamismeetod:	

Suhtlussituatsioon.	Praktiline töö Ülesanne/harjutus
Lävend	
1. selgitab kauba kasutamise/hoolduse ning pretensiooni esitamise korda lähtudes kaubagrupist ning õigusaktidest 2. teostab lisamüüki kasutades erinevaid müügitehnikaid.	
Iseseisvad tööd	
Iseseisev töö hindamisülesande sooritamiseks.	
Praktika	
30 tundi	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Teenindab kliente müügijärgselt vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 82 iseseisev töö: 2 kokku: 104	1. edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 2. võtab vastu kliendi pretensiooni vastavalt õigusaktidele.	1. Tagasiside edastamine. 1.1. Tagasiside käsitlemise kord ettevõttes. 1.2. Pretensioonide käsitlemine. Kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügijärgne hooldus, vajadusel lähtudes õigusaktidest.	Arutelu, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kompleksülesanne, praktiline töö.			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
1. edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 2. võtab vastu kliendi pretensiooni vastavalt õigusaktidele.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				
Praktika				
82 tundi				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab teenindamisel erialast	1. kasutab teenindamisel erialast	1. Erialane inglise keel.	Töölehtede täitmine,	Mitteeristav

terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, vene ja inglise keeles arusaadavalt. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 60 praktika: 162 iseseisev töö: 12 kokku: 234	terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, vene ja inglise keeles arusaadavalt.	2. Erialane vene keel. 3. Erialane eesti keel.	suhtlussituatsioonid.	
Hindamisülesanne: Testid, praktilised ülesanded.			Hindamismeetod: Praktiline töö Test	
Lävend				
1. kasutab teenindamisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, vene ja inglise keeles arusaadavalt.				
Iseseisvad tööd				
Iseseisev sõnavara õppimine.				
Praktika				
162 tundi				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	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. Suhtlemisioskused I. http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine 5. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. 6. Suhtlemine ja meeskonnatöö. http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/ 7. Teenindaja.ee. Teenindus- ja personalijuhile. http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/ 8. Vadi, M. (2002). Müügisuhtlemine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Kassatöö	4	Külliki Türi, Aive Antson, Roman Fokin, Annely Raudsepp, Rita Abel
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	
26 t	2 t	76 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Teostab kassatoiminguid ja koostab arveid kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid 2. koostab ja esitab nõuetekohase arve arvestades õigusakte 3. arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid ja kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid 4. teeb toiminguid iseteeninduskassas, lähtuvalt selle võimalustest.	1. Kassatoimingud. Tehnilised vahendid sh tarkvara, turvaelemendid, maksevahendid, kaubakoodid, töökoha ettevalmistamine ja korrashoid. Hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid. 2. Arve koostamine. 3. Arveldussüsteemid ja maksevahendid. 4. Iseteeninduskassad. 5. Ergonoomika. Harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele.	Loeng, meeskonnatöö, kirjalik töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised situatsioonid kassas, sh iseteeninduskassas.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid 2. koostab ja esitab nõuetekohase arve arvestades õigusakte 3. arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid ja kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid 4. teeb toiminguid iseteeninduskassas, lähtuvalt selle võimalustest.				
Iseseisvad tööd				

Töölehtede täitmine.
Praktika
18 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Käitleb raha järgides kehtivaid reegleid ja nõudeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 11 kokku: 13	1. järgib raha käitlemisel, järgides reegleid ja nõudeid 2. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.	1. Raha käitlemine. Raha lugemine, pakkimine, hügieeninõuete järgimine, turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil, inkassatsioon sh turvanõuded.	Loeng, arutelu, praktilised situatsioonid.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test ja praktiline ülesanne raha käitlemise ning turvaelementide kontrolli kohta.			Hindamismeetod: Praktiline töö Test	
Lävend				
1. järgib raha käitlemisel, järgides reegleid ja nõudeid 2. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.				
Iseseisvad tööd				
Iseseisev hindamisülesande ettevalmistus.				
Praktika				
11 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Koostab kassaaruande lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktika: 11 kokku: 13	1. analüüsib kassaaruande täitmist, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast.	1. Kassaaruanded. 1.1. Kassaaruande liigid ja sisu. 1.2. Täitmise korrektsus.	Kassaaruande täitmine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kassaaruande täitmine.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				

1. analüüsib kassaaruande täitmist, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast.

Iseseisvad tööd

Kassaaruande täitmine.

Praktika

11 tundi

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Järgib müügipiiranguid lähtudes õigusaktidest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 9 kokku: 13	1. selgitab müügipiirangute mõju, lähtudes õigusaktidest.	1. Õigusaktid. 1.1. Alkoholiseadus. 1.2. Tubakaseadus.	Loeng, arutelu.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test alkoholi- ja tubakaseaduse kohta.			Hindamismeetod: Test Ülesanne/harjutus	
Lävend				
1. selgitab müügipiirangute mõju, lähtudes õigusaktidest.				
Iseseisvad tööd				
Ettevalmistus testiks.				
Praktika				
9 tundi				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Teenindab kassas kliente eesti, vene ja inglise keeles. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 27 kokku: 39	1. kasutab kassas teenindamisel eesti keelt lähtudes erialasest terminoloogiast 2. kasutab kassas teenindamisel vene keelt lähtudes erialasest terminoloogiast 3. kasutab kassas teenindamisel inglise keelt lähtudes erialasest terminoloogiast.	1. Eesti keel 2. Vene keel 3. Inglise keel	Arutelu, paaristöö, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kontrolltöö, harjutused.		Hindamismeetod: Praktiline töö Kontrolltöö		

Lävend
1. kasutab kassas teenindamisel eesti keelt lähtudes erialasest terminoloogiast 2. kasutab kassas teenindamisel vene keelt lähtudes erialasest terminoloogiast 3. kasutab kassas teenindamisel inglise keelt lähtudes erialasest terminoloogiast.
Iseseisvad tööd
Iseseisev sõnavara õppimine.
Praktika
27 tundi

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Eesti Pank. Europangatähed. http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed 2. Maasik, L. (2011). E-õpiobjekt. Kassad ja lisaseadmed. http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html 3. Nets Estonia AS. Teenused kaupmeestele. http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html 4. Ojala, J. (s.a.). Kaubanduslikud arvutused.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Müügitöö korraldamine	2	Aive Antson, Külliki Türi, Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime hindade arvutamise ja kaupade inventeerimisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
18 t	8 t	26 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Arvutab kaupadele hinna, lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest.	1. Hinnakujundamise alused sh müügi- ja ühikuhindade arvutamine.	Meeskonnatöö, töölehtede täitmine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Hinna arvutamise ülesanded.		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus		
Lävend				
1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest.				
Iseseisvad tööd				
Kirjalik töö ühiku- ja tükihinna arvutamise kohta.				
Praktika				
5 tundi				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Inventeerib kaupu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 13	1. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele 2. fikseerib meeskonnatööna inventeeritavate kaupade kogused.	1. Kaupade inventeerimine. 1.1. Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed. 1.2. Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed.	Arutelu, ülesanded.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline harjutus.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele 2. fikseerib meeskonnatööna inventeeritavate kaupade kogused.				
Iseseisvad tööd				
Inventeerimisel osalemise kokkuvõtte kirjutamine.				
Praktika				
5 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 16 iseseisev töö: 4 kokku: 26	1. selgitab erialase terminoloogia mõisteid lähtudes müügitöö korraldamisest.	1. Erialane eesti keel.	Arutelu, harjutused.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised harjutused.			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Praktiline töö	
Lävend				
1. selgitab erialase terminoloogia mõisteid lähtudes müügitöö korraldamisest.				

Iseseisvad tööd
Töölehtede täitmine.
Praktika
16 tundi

Hindamismeetod	Õpimapp/portfoolio
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. 2. Mallene, Ü. (2005). Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn: Koolibri. 3. Tonndorf, H., G. (1995). Jaekaubandus Muutused tulevik edu. Tallinn: Külim 4. Sõõru, E. E-õpiobjekt. Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“
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	Alustatud on teenindamise ja müümise mooduliga.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisega iseseisvalt arusaadavas vene keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
18 t	6 t	54 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 10 iseseisev töö: 1 kokku: 15	1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades venekeelset põhisõnavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles.	1. Enda tutvustus. 2. Enda eriala tutvustus.	Lugemis- või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel. Intervjuu/dialoog (enese/sõbra/eakaaslase tutvustus).	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rühmatöö-koostatakse projekt (kirjalikult – poster/ voldik/powerpoint). Käsitleb järgmised teemasid: enda ja töörühmaliikmete ning oma eriala tutvustus.			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades venekeelset põhisõnavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				
Praktika				

10 tundi

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: 4 praktika: 12 iseseisev töö: 1 kokku: 17	1. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Venekeelne kõneetikett (suhtlusetiket). 1.1. Tervitamine ja tutvumine. 1.2. Vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja neile vastamine. 1.3. Vabandamine ja viisakusväljendid.	Lugemis- või kuulamisülesanne (klienditeenindus-alased tekstid (dialoogid, lindistused ja videoklipid). Lünkteksti või dialoogi täitmine. Sõnavara täiendamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristöö - koostatakse dialoogid antud suhtlussituatsioonide kohta (erinevate rollide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme ning näidistekste ja näidisdialooge).			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
1. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				
Praktika				
12 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktika: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 19	1. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Kaupluste liigid ja osakonnad. 2. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses). 3. Kliendi nõustamine (soovitused ja ettepanekud).	Töö tekstiga (kaupluse või kaubakeskuse kirjeldus. Osakonnad ja kaubad). Õpimapi koostamine (koosneb kahest osast – A. Toidukaup ja B. Tööstuskaup). Ühe kauba (toote) tutvustus.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristöö- dialoogi koostamine – teemal: kliendi nõustamine (kasutades koostatud varem kauba kirjeldust).			Hindamismeetod: Rühmatöö	

Lävend
1. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 2. tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.
Iseseisvad tööd
Töölehtede täitmine.
Praktika
12 tundi

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktika: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 27	1. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles 2. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	1. Arvsõnad. 2. Makseviisid. 3. Rahaühikud. 4. Viisakusväljendid.	Lugemis- ja kuulamisülesande täitmine (näidis müügisituatsioonid). Küsimuste koostamine ja küsimustele vastamine õpetaja poolt antud juhendmaterjali alusel (ettevalmistus müügisituatsiooniks).	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristöö - dialoogi koostamine teemal: arveldamine ja positiivne kontakti lõpetamine.			Hindamismeetod: Suuline esitus	

Lävend
1. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles 2. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.
Iseseisvad tööd
Töölehtede täitmine.
Praktika
20 tundi.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
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. www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toostuskaup
4. Pillisner, R. (s.a.). E-õpiobjekt. Toidukaupadealane vene keel. www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toidukaup
5. Saveljeva, Z., Guštšina, S., Mangus, I. (2007). Vene ärikeel kesktasemele. Tallinn: Tea.

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Eesti keelest erineva emakeelega õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Eesti keel teise keelena	3	Aive Antson, Aive Antson, Valentina Korotkova, Tatjana Surgutskaja
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb eesti keeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana. Seoses gümnaasiumi riikliku õppekava võõrkeele valdkonna eesti keele kui teise keelena õppeainega.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
18 t	6 t	54 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õpilane kirjeldab eesti keeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktika: 27 iseseisev töö: 3 kokku: 40	1. tutvustab end ja perekonda lähtudes olevikust. 2. kasutab omadussõnu rääkides sõpradest ja hobidest olevikus ja lihtminevikus. 3. tutvustab kehakeelt ja välimust 4. kirjeldab hobisid.	1. Tutvumine. Enesetutvustus. Grammatika: olevik, tegusõnade pööramine. 2. Perekond. Sugulased. Grammatika: lihtminevik. 3. Iseloomuomadused ja omadussõnad. Grammatika: omadussõnade moodustamine sufiksile abil. 4. Sõbrad ja hobid. Grammatika: omadussõnade võrdlusastmete moodustamine. 5. Kehakeel ja välimus. Grammatika: ma- ja da-infinitiiv. 6. Hobid. Vaba aja veetmine. Grammatika: infinitiivide käändelised vormid.	Õpimapp kui tööde kogu, materjali kogumine ja süstematiseerimine, mõiste- ja sõnakaardid, küsimuste esitamine ja vastamine, enesetestid, arutelu, info hankimine (lugemine, kuulamine) usaldusväärsetest allikatest ja kokkuvõtte tegemine (kirjutamine, rääkimine), analüüsiv kirjutamine, intervjuu, ristsõna koostamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Hindamisülesandena on esitatud kõik iseseisvad tööd ning demonstreeritud suulist keeleoskust tundides.			Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
1. tutvustab end ja perekonda lähtudes olevikust. 2. kasutab omadussõnu rääkides sõpradest ja hobidest olevikus ja lihtminevikus.				

3. tutvustab kehakeelt ja välimust 4. kirjeldab hobisid.
Iseseisvad tööd
Õpilane komplekteerib mooduli jooksul õpimapi, mis sisaldab nii tunnitöid kui iseseisvaid töid. Õpimapis sisalduvad iseseisvad tööd on: 1. Sugupuu/perekonna joonistamine ja kirjeldamine/jutustamine 2. Essee "Mis mulle meeldib/ei meeldi minu sõbras?" 3. Ettekanne vaba aja veetmise võimalustest ja hobidest. 4. Ristsõna koostamine teemal "Puhkus" 5. Pildikirjeldus (kehakeel ja välimus) 6. Sõnavara õppimine ja grammatikaharjutuste lahendamine
Praktika
27 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õpilane kasutab eesti keele oskuse arendamiseks endale sobivaid strateegiaid ja teabeallikaid, seostades keeleõpet elukestva õppega. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 27 iseseisev töö: 3 kokku: 38	1. tutvustab hariduse ja elukestva õppega seonduvat 2. hangib vajalikku teavet 3. kirjeldab asukohta 4. tutvustab loomi, aastaaegu ja ilmastikku 5. räägib tervisest ja elueast.	1. Haridus ja elukestev õpe. Grammatika: Täis- ja enneminevik. 2. Erinevad keeleõppestrateegiad. Juhised iseseisvaks keeleõppeks. 3. Vajaliku teabe hankimine: tee küsimine ja juhatamine. Grammatika: käskiv kv. 4. Asukoha kirjeldamine: toimetulek võõras linnas/hotellis/õppeasutuses. 5. Aastaajad ja Ilmastik. 6. Loomad. Grammatika: tingiv kv. 7. Tervis ja eluiga. Grammatika: umbisikuline tegumood.	Õpimapp kui tööde kogu, materjali kogumine ja süstematiseerimine, mõiste- ja sõnakaardid, küsimuste esitamine ja vastamine, enesetestid, arutelu, info hankimine (lugemine, kuulamine) usaldusväärsetest allikatest ja kokkuvõtte tegemine (kirjutamine, rääkimine), analüüsiv kirjutamine, intervjuu.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane komplekteerib mooduli lõpuks õpimapi ning osaleb mooduli lõpu vestlusel, kus esitleb õpimappi kaasõpilastele ning vastab teemakohastele küsimustele.			Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio	
Lävend				
1. tutvustab hariduse ja elukestva õppega seonduvat 2. hangib vajalikku teavet 3. kirjeldab asukohta 4. tutvustab loomi, aastaaegu ja ilmastikku 5. räägib tervisest ja elueast.				
Iseseisvad tööd				
Õpilane jätkab õpimapi komplekteerimist, lisades sinna nii tunnitöid kui iseseisvaid töid, samuti muid tunniväliseid, kuid teemakohaseid materjale, sh varasemate aastate riigieksamite abimaterjale, õpetaja antud materjale. Kohustuslikud iseseisvad tööd on: 1. Kiri sõbrale "Õpin uues koolis" (haridus ja (keele)õppestrateegiad) 2. Töö ilma-teemalise tekstiga, kasutades IKT vahendeid (Ilm.ee, Ilmateenistus.ee) 3. Essee "Lemmikaastaaeg ja loodus sellel ajal" 4. Power Point esitus vabalt valitud loomast " 5. Sõnavara omandamine ja grammatikaharjutuste lahendamine. 6. Õpimapi komplekteerimine - vormistamine, struktureerimine ja esitluskõne ettevalmistamine.				
Praktika				

27 tundi

Hindamisülesanded

Hindamisülesanded ja hindmismeetodid	Hindekriteeriumid
	Mitteeristav hindamine Lävend:
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Õpilane demonstreerib õpimappi (kirjalik töö) ja selle sisu (verbaalne keelekasutus).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Kitsnik, M. (2009). Koka ja kelneri erialane eesti keel õppekomplekt. Tallinn: MEIS. 2. Kitsnik, M (2006). Avatud ukсед. Eesti keele õppekomplekt kesk- ja kõrgtasemel. Tallinn: TEA Kirjastus. 3. Siirak, A., Juhkama A. (2007). Kõnele ja kirjuta õigesti. Tallinn: Koolibri.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Klienditeenindaja kaubanduses“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Enesejuhtimine	3	Helna Karu-Baher
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	
18 t	18 t	42 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 26	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.	1. Enesejuhtimise alused. 1.1 Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. 1.2 Praeguse olukorra ja soovolukorra kaardistamise meetodid. 1.3 Eneseanalüüs: SWOT kaart ning riskide ja võimaluste analüüs. 1.4 SMART printsiipidest lähtuvate eesmärkide püstitamine isiklikus elus (s.h isiklikud finantseesmärgid), enesearenduses ja karjääris. 1.5 Otsustamine (mida?, kuidas?, miks?) ja vastutuse võtmine.	Loeng, arutelu, analüüs, töölehtede täitmine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Eneseanalüüs.			Hindamismeetod: Analüüs	
Lävend				
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.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				

Praktika
14 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 26	1. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi 2. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele 3. määratleb iseseisvalt prioriteetidid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit 4. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit.	1. Ajajuhtimine. 1.1 Ajajuhtimise olemus ja strateegiad. 1.2 Päeva tegevuste kaardistamise meetodid. 1.3 Ajaraiskajate kaardistamise meetodid ja analüüs. 1.4 Prioriteetide seadmise meetodid (Tracy meetod; Kepneri meetod, Pareto meetod). 1.5 Päevaplaani koostamise põhimõtted ja töökorraldus selle alusel (Covey meetod, Reinsalu soovitusel, Burchard tehnika). 1.6 Ajajuhtimise üldised tehnikad (4 tasandit) ja tehnilised vahendid.	Loeng, analüüs, rühmatöö, töölehtede täitmine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Töölehtede täitmine, eneseanalüüs.			Hindamismeetod: Analüüs Tööleht	
Lävend				
1. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi 2. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele 3. määratleb iseseisvalt prioriteetidid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit 4. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				
Praktika				
14 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 26	1. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele 2. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest 3. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest.	1. Enesearengu juhtimine. 1.1 Adekvaatse minapildi kujundamine (s.h uskumused, väärtused ja hoiakud). 1.2 Isiklikud motivaatorid, sisemine ja välimine motivatsioon. Kuidas ennast motiveerida? Unistuste plakat. 1.3 Elukestva õppimise ja ümberõppe põhimõtted ning võimalused. 1.4 Enesearenguplaani koostamise põhimõtted. Ajatelg ja visualiseerimine. 1.5 Venev eneseväljendus (verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; avalik esinemine)	Loeng, analüüs, rühmatöö, töölehtede täitmine.	Mitteeristav

		1.6 Inimsuhted (isiklik suhtevõrgustik, konfliktid, probleemid ja ebaõnnestumised. Kuidas nendega toime tulla? 1.7 Tööstress. Stressijuhtimise lihtsaid võtteid.		
Hindamisülesanne: Töölehtede täitmine, eneseanalüüs.			Hindamismeetod: Analüüs Tööleht	
Lävend				
1. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele 2. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest 3. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest.				
Iseseisvad tööd				
Töölehtede täitmine.				
Praktika				
14 tundi				

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	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 „Klienditeenindaja kaubanduses“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Arvutiõpetus	3	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	Praktika	
18 t	6 t	54 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Tunneb rakendustarkvara erinevusi lähtudes kasutada olevast ressursist. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi 2. valib ülesandele vastava rakendustarkvara teostades failihaldust 3. kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid.	1. Rakendustarkvara. 2. Pilveteenused. 2.1 Kasutusvõimalused. 2.2 Failide haldus pilveteenustes. 3. Failihaldus. 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.	Loeng, praktilised tööd.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
1. kirjeldab rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi 2. valib ülesandele vastava rakendustarkvara teostades failihaldust 3. kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid.				
Iseseisvad tööd				

Praktilised tööd.
Praktika
18 tundi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab tekstitöötlus- ja tabelarvutusprogramme lähtudes töö eesmärgist. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. salvestab arvutisse vastavalt ülesandele programmis Word koostatud ja kooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi vormistatud teksti 2. sisestab Exceli tabelisse valemid summa ja vahe arvutamiseks lähtudes püstitatud ülesandest 3. loob tulp-, sektor- ja joondiagrammid kasutades legende.	1. Tekstitöötlus. 1.1. Tiitelleht. Päis ja jalus, lehekülje numbrid. Laadid. Sisukorra loomine. 1.2 Vormindamine. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine. 1.3 Tabelite loomine ja kujundamine. 2. Tabelarvutus. 2.1 Vormingud. Arvutamine ja funktsioonide kasutamine. 2.2 Tulp-, sektor- ja joondiagrammide loomine.	Loeng, praktilised tööd.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd.				
Lävend				
1. salvestab arvutisse vastavalt ülesandele programmis Word koostatud ja kooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi vormistatud teksti 2. sisestab Exceli tabelisse valemid summa ja vahe arvutamiseks lähtudes püstitatud ülesandest 3. loob tulp-, sektor- ja joondiagrammid kasutades legende.				
Iseseisvad tööd				
Praktilised tööd.				
Praktika				
18 tundi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kasutab esitlustarkvara ja internetti lähtudes esitluse loomise reeglitest ja otsingu parameetritest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	1. leiab info ühelt Eesti ja ühelt välismaiselt internetilehelt, kasutades vähemalt kahte erinevat otsingumootorit 2. loetleb tasuta veebipõhiseid slaidide esitlemise võimalusi ja ühte neist kasutada lähtudes õppetöölase vajadusest.	1. Esitlustarkvara. 1.1 Esitluse loomise põhireeglid, salvestamine erinevates formaatides. Slaidide lisamine, opeerimine, peitmine, kustutamine. 1.2 Üleminekud ja animatsioonid. Disan. Juhtslaid ja selle kujundamine 1.3. Veebipõhised esitluse loomise võimalused. Internet.Otsingumootorid, otsingu parameetrid. 1.4 Portaali. Infovahetus (kirjavahetus, otsesuhtlus internetis).	Loeng, praktilised tööd.	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Praktiline töö.	Hindamismeetod: Praktiline töö
Lävend	
1. leiab info ühelt Eesti ja ühelt välismaiselt internetilehelt, kasutades vähemalt kahte erinevat otsingumootorit 2. loetleb tasuta veebipõhiseid slaidide esitlemise võimalusi ja ühte neist kasutada lähtudes õppetöölalasest vajadusest.	
Iseseisvad tööd	
Praktilised tööd.	
Praktika	
18 tundi	

Õppemeetod	Loeng, arutelu, praktiline töö.
Iseseisev töö	Praktilised tööd.
Praktika	Selles moodulis praktikat pole.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete ja praktika aruande kaitsmise alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Eljas, H. (2013). Elektrooniline õpiobjekt. Kirjamall. 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. http://eope.ehte.ee/best/2013/W/eope.ehte.ee/