

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Müüja-klienditeenindaja				
		Shop assistant				
		Продавец				
Õppekava kood EHS-es		132577				
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: Müüja-klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard. Teeninduse Kutsenõukogu otsus 12/31.10.2013 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr.130 http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10491975						
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 müügitingimuste 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: Statsionaarne (kooli- või töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhiharidusega isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Läbitud on õppekava kõik moodulid vähemalt lävendi tasemel.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Müüja-klienditeenindaja, tase 4.						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Osakvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Lõpetajale väljastatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus, hinneteleft.						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõistab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas 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				

		<p>käitleb pakendeid ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele</p> <p>kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele</p> <p>mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel</p> <p>kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt</p>
Teenindamine ja müümine	23 EKAP	<p>mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes</p> <p>loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused kasutades suhtlemisoskust</p> <p>tutvustab kaupu ja nõustab klienti lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest</p> <p>lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest</p> <p>käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele</p> <p>kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt</p>
Kassatöö	4 EKAP	<p>mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses</p> <p>arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele</p> <p>mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes</p> <p>koostab kassaaruande vastavalt nõuetele</p> <p>järgib kassas töötades ergonomika nõudeid</p> <p>kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt</p>
Müügitöö korraldamine	2 EKAP	<p>mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest</p> <p>edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele</p> <p>kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele</p> <p>arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid</p> <p>kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele</p> <p>kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt</p>

Põhiõpingute moodulid (nimetus, maht ja õpiväljundid):

1. 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

2. Kaupade käitlemine ja kaubatundmine 16 EKAP

mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni ja tunneb kaupa

võtab kaubad vastu koguselisel 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

3. Teenindamine ja müümine 23 EKAP

mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes

loob kliendikontakti ja selgitab 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

4. Kassatöö 4 EKAP

mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses

arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele

mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes

koostab kassaaruande vastavalt nõuetele

järgib kassas töötades ergonomika nõudeid

kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt

5. Müügitöö korraldamine 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 sisaldub õpingute moodulites mahuga 40 EKAP.

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused (nimetus ja maht):

Õpilasel on võimalik valida 9 EKAP ulatuses valikõpingute moodulid järgmiste moodulite hulgast: raamatupidamise alused müüjatele 3 EKAP; erialane vene keel müüjatele 3 EKAP; erialane inglise keel 3 EKAP; erialane soome keel 3 EKAP; toitumisõpetus 3 EKAP; loovusõpetus 3 EKAP, arvutiõpetus 3 EKAP.

Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud, arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

Nimetus	Maht	Õpiväljundid
Erialane vene keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana vene keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Toitumisõpetus	3 EKAP	mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis tunneb toiduainete erinevaid kasutamisevõimalusi toiduvalmistamisel tutvustab toiduaineid lähtudes erinevate toitumisvajadustega klientide nõudmistest
Erialane soome keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana soome keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles kasutab iseseisvalt soome keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti soome keeles
Arvutiõpetus	3 EKAP	kasutab baastasemel kontoritöö tarkvara
Erialane inglise keel müüjatele	3 EKAP	suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keelekasutajana inglise keeles selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti
Loovusõpetus	3 EKAP	omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi loomeprotsessist kasutab erinevaid töövahendeid ja materjale pakkimiseks valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist
Raamatupidamise alused müüjatele	3 EKAP	kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisreedustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise siseeeskirjast koostab raamatupidamise põhiaruandeid koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda

Valikõpingute valimise võimalused:

Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud, arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Õppekava kontaktisik:

Kaie Pärn
kutseõpetaja
Telefon 445 1958, kaie.parn@hariduskeskus.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=209

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=209&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Müüja-klienditeenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	51	51
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	16
Teenindamine ja müümine	23	23
Kassatöö	4	4
Müügitöö korraldamine	2	2
Valikõpingute moodulid	9	9
Erialane vene keel müüjatele	3	3
Toitumisõpetus	3	
Erialane soome keel müüjatele	3	3
Arvutiõpetus	3	3
Erialane inglise keel müüjatele	3	
Loovusõpetus	3	
Raamatupidamise alused müüjatele	3	

Müüja-klienditeenindaja

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

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid				
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	Teenindamine ja müümine	Kassatöö	Müügitöö korraldamine
Kaupade käitlemine ja kaubatundmine		X			
Teenindamine ja müümine			X		
Kassatöö				X	
Müügitöö korraldamine					X
Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine	X	X	X	X	X
Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid		X	X	X	X
Tööohutuse, tervishoiu ja turvanõuete järgimine	X	X		X	X
Hügieeninõuete täitmine		X	X	X	X
Kaubanduse valdkonna seadusandlus	X	X	X	X	X
Meeskonnatöö	X	X	X		X

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

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Helke Heinmets, Aino Juurikas, Anu Laas, Kaie Pärn, Kristel Sepp, Külli Šorin, Hanna Kuldsaar
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	Praktiline töö	Praktika
18 t	28 t	14 t	96 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis	<p>Õpilane:</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, soovivalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast - valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul - koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 	<p>1. Karjääri planeerimine</p> <p>Alateemad:</p> <p>1.1 Enesetundmine karjääri planeerimisel.</p> <p>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 tööjõuturu tundmine karjääri planeerimisel.</p> <p>(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.</p> <p>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 tööturuteenus.)</p> <p>1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine</p> <p>(Karjääriotsuseid mõjutavad tegurid, alternatiivid ja valiku tegemise tagajärjed. Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess: karjäär, karjääriplaneerimine, karjääriinfo allikad ja karjääriinfo otsimine. Karjääriteenused ja karjääriinõustamine. Muutustega toimetulek, elurollid ja elulaad. Tööotsimine: tööotsimisallikad ja tööinfo otsimine. Kandideerimisdokumendid, tööintervjuu</p>	Loeng, arutelu, praktiline töö, esitlus, rühmatöö.	Mitteeristav

		müüja-klienditeenindaja näitel. Isikliku karjääriplaani koostamine. Karjääriplaani koostamine: eesmärkide seadmine, tegevuste ja aja planeerimine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaani kaubanduse valdkonna näitel.)	
--	--	--	--

Hindamisülesanne:

- Koostab juhendi alusel: kandideerimisdokumendid (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus)
- Koostab juhendamisel: lühi- ja pikaajaline karjääriplaani
- Praktiline töö (tööturu erialade ja õppimisvõimaluste kohta)

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, sooviavalduse), lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast
6. valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul
7. koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääri plaani

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.

Praktilised tööd

Koostab juhendi alusel: kandideerimisdokumendid (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus) Koostab juhendamisel: lühi- ja pikaajaline karjääriplaani Praktiline töö (tööturu erialade ja õppimisvõimaluste kohta)

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist	<p>Õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piirusest - 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 	<p>2. Majandus ja ettevõtlus</p> <p>2.1.Mina ja majandus (Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused.)</p> <p>2.2.Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused (Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid.)</p> <p>2.3.Pakkumine ja nõudlus (Nõudlus, pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind.)</p> <p>2.4.Maksud Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud.</p> <p>2.5.Finantsasutused Eestis. Eestis tegutsevad pangad. Pankade teenused. Kiiralaenud.</p>	Loeng, esitlus, situatsioonülesanne, kirjalik töö, kirjeldus, analüüs.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Testid (alateemade kohta)

•Koostab elektrooniliselt juhendi alusel: enda leibkonna 1 kuu eelarve

Lävend

Õpilane:

8. kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest
9. selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust
10. koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve
11. loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse
12. täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni
13. leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta
14. kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi „e-riik“

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.

Praktilised tööd

Koostab elektrooniliselt juhendi alusel: enda leibkonna 1 kuu eelarve

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma rolli ettevõtluskeskkonnas	Õpilane: - 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. Majandus ja ettevõtlus 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.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Lihtsustatud äriplaani koostamine

Lävend

Õpilane:

15. kirjeldab meeskonnatöona ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas
16. võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast
17. kirjeldab meeskonnatöona vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid
18. selgitab meeskonnatöona ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda
19. kirjeldab meeskonnatöona kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
20. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatöona elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.

Praktilised tööd

Lihtsustatud äriplaani koostamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas	<p>Õpilane:</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 meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks - tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona 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 	<p>3. Töötervishoid ja tööohutus</p> <p>Alateemad:</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>Alateemad:</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel (müüja-klienditeenindaja erialal)</p> <p>Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmise ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Tähtjalise töölepingu sõlmimine. Katseaeg. Töölepingu muutmise. 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, riigipühapäev tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevisisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg,</p>	Kõitev loeng, arutelu, analüüs, meeskonnatöö, praktiline töö.	Mitteeristav

vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
- kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine.)

4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised.

(Töötasu kokkuleppimine, miinimumpalk. Töötasu arvutamise viisid (ajatöö, 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 töövõimetuse hüvitis ja selle liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension.)

5. Asjaajamine ja dokumendihaldus

5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis.

Dokument, asjaajamine, dokumendihaldus, dokumendihaldussüsteem.

Dokumentide haldamise vajalikkus. Dokumenti elukäik, dokumenti omadused.

Dokumendihalduse õiguskeskkond (seadused, määrused, standardid, juhised).

Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid (asjaajamiskord, dokumentide liigitamine.)

Üldnõuded dokumentidele. Dokumenti elemendid. Dokumentide liigid.

Dokumendiplank. Dokumentiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja

esitusvorm. Kirja koostamine ja vormistamine. Kirja liigid. Algatuskirja, vastuskirja, koostamine ja vormistamine

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.

5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine.

Dokumentide hoidmine, dokumentide säilitamise vajalikkus, dokumentide säilitamise tingimused, säilitustähtajad, dokumentide hävitamine.)

Hindamisülesanne:

- 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

Lävend

Õpilane:

21. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel
22. tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ning meetmeid nende vähendamiseks
23. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona lähtuvalt õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
24. kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
25. leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni
26. leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta
27. nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust
28. arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitist
29. koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
30. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

Iseseisvad tööd
Õpimapi koostamine ja vormindamine.
Praktilised tööd
Aja- ja tükitöö tasustamise arvestus (haigushüvitis, puhkusehüvitis) Algatus- ja vastuskiri, e-kiri, digitaalalkiri

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	<p>Õpilane:</p> <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 	<p>5. Suhtlemise alused CV, motivatsioonikiri, soovivaldus</p> <p>5.1.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 suhtlemisoskuste kohta.)</p> <p>5.2.Käitumine suhtlemissituatsioonides Tööalase 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.</p>	Kõitev loeng, arutelu, meeskonnatöö, situatsioon-ülesande lahendamine	Mitteeristav

<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Rühmatöö (erinevad suhtlemissituatsioonid) •Situatsioonülesanne •Meeskonnatöö (kultuurilised erinevused suhtlemisel)

Lävend

<p>Õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 31. kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles 32. kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 33. järgib üldtunnustatud käitumistavasid 34. selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi 35. kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 36. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 37. esitus vastab esitluse heale tavale
--

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.
Praktilised tööd
Situatsioonülesanne

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Mooduli hinne kujuneb õpimapi (36) ja selle esitluse (31, 33, 37) alusel. Õpimapi kohustuslikud osad:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Kandideerimisdokumendid (CV, sh võõrkeelne, motivatsioonikiri, sooviavaldus) (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, puhkusehüvitis) (28) •Algatus- ja vastuskiri, e-kiri, digitaalalkiri (29,30, 32)
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Amundson, N., Poehnell G., Karjääriteed. Eesti Töötukassa. 2011 Rekkor, S jt., Teenindamise kunst. 2013 Ettevõtluse ja äriplani koostamise alused http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Altex, 2013 Töö- ja teenuste osutamise lepingute koostamine http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ ja_ksundusleping.html Tööinspeksioon. Töötervishoid ja tööohutus. Kaubandus. http://www.ti.ee/index.php?page=987&</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Kaupade käitlemine ja kaubatundmine	16	Janne Ojala, Kaie Pärn, Külli Šorin
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	Praktiline töö	Praktika
37 t	37 t	46 t	296 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaupade käitlemise põhimõtteid sh hügieeni ja tunneb kaupa	Õpilane: - selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi - selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel	1. Kaubagruppide liigitamine 1.1.Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted. 1.2.Kaupade liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne). 1.3.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). 2. Kaupade kvaliteedi hindamine 2.1.Toiduseadus (kaubandus ettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, vastutus ja järelevalve) 2.2.Hügieen (sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted) 2.3.Kaupade kvaliteedi hindamine 2.4.Kaupade kvaliteedi mõjurid	Rollimäng, 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

Hindamisülesanne:

•Esitlus (kaubagruppide liigitus, kauba kvaliteediga seonduv seadusandlus, lõimitud arvutiõpetusega)

- 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)

Lävend

Õpilane:

1. selgitab viie etteantud kauba kohta olemasoleva info põhjal kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid (3), omadusi ja kasutamise võimalusi
2. selgitab müüja-klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel

Iseseisvad tööd

1. Ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine /või esitluse tegemine ja kaasõpilastele ettekandmine.
2. Essee teemal „Müüja - klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel“.
3. Tööleht Toiduseaduse põhjal.
4. Tööleht „Hügieeninõuded kaubakäitlejale“.

Praktilised tööd

Rollimäng, esitus kauba kohta.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt	Õpilane: - võtab kaubad vastu meeskonnatöona sh praktiliselt saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest - hindab kaupade kvaliteeti sh praktiliselt vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti	3. Kaupade vastuvõtmine 3.1. Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid: vastuvõtuala ettevalmistamine, töövahendite olemasolu kontroll; saadetise identifitseerimine; saadetise visuaalne kontroll; kaupade mahalaadimine ja paigutamine vastuvõtualale; kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi. 3.2. Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid. Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel. Materiaalne vastutus. Kaupade koguline ja kvaliteediline vastuvõtt. Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemise lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Liigutuste ergonoomika kaupade vastuvõtul. Töökoha korrashoid ja puhtus. 3.3. Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Saatedokumentide kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumentide kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid.	Rühmatöö, loeng, esitus, praktiline ülesanne.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- 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)

Lävend

Õpilane:

3. võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktilal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest

4. hindab kaupade kvaliteeti sh praktilal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh organoleptiliselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti

Iseseisvad tööd

Kirjalik töö - saatedokumendile kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamisseadusele.

Praktilised tööd

Võtab kaubad vastu meeskonnatööna, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse/õppeklassi infosüsteemi. Nõuetele mittevastavad kaubad eraldab teistest kaupadest ja teavitab sellest.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
ladustab kaubad, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid	Õpilane: - grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes - nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktilal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid	4.Kaubade ladustamine 4.1.Kaubade hoiustamise nõuded 4.2.Kaubade ladustamise põhimõtted laopinnal. 4.3.Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel. 4.4.Kaubade hoiukohtade paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaubaline naabus, ristsaastumine). 4.5.Laopinna ratsionaalne kasutamine. 4.6.Laotehnika ja -sisustus. 4.7.Laosüsteemid ja –töövahendid. 4.8.Töökoha korrashoid ja puhtus.	Aktiivne loeng, esitlus, paaristöö (grupeerivad kaubad vastavalt sortimendile ja kaupade liigitamise põhimõtetele), praktiline töö, iseseisev töö (kirjalik töö - Kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus).	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

•Praktiline töö - liigib kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda.

Lävend

Õpilane:
5. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest
6. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktilal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid

Iseseisvad tööd

Kirjalik töö - kaupluses kasutatav laotehnika ja laosisustus.

Praktilised tööd

Liigib kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab kaubad müügiks ette ja paigutab müügipinnale, järgides kauba	Õpilane: - valmistab kaubad müügiks ette sh praktilal,	5.Kaubade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine. 5.1.Kaubade ettevalmistamine müügiks. Kaupade hulgi pakendist vabastamine,	Loeng, esitlus, meeskonnatöö, praktiline	Mitteeristav

väljapaneku põhimõtteid	<p>järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</p> <ul style="list-style-type: none"> - paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid - varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid 	<p>sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, kaupluse müügipakendisse pakkimine Töökoha korrashoid ja puhtus. Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks).</p> <p>5.2.Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted. Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaupad ladude läheduses). Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne). Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riiulite kõrgus jne). Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek). Töökoha korrashoid, Tööohutus ja puhtus.</p> <p>5.3.Kaupade märgistamise nõuded. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. GDA märgistus. Märgised (kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm. märgised).</p> <p>5.4.Kaupade varustamine hinnainfoga. Kaupade varustamine hinnasiltidega. Erinevad hinnasildid (eelpakendatud kaupadele, kaalukaupadele, allahinnatud toodetele, sooduskaupadel/ kampaaniatel jne). Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole. Kassasüsteemi- ja müügisaalis olevate hindade võrdlus.</p> <p>5.5.Kaupade turvamine. Töökoha korrashoid ja puhtus.</p>	<p>ülesanne (kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele ja varustab kaubad vajaliku hinnainfoga, kujundab hinnasiltide lähtuvalt kehtestatud nõuetest), joonistamine (joonistab kaupade väljapanekuks müügisaali planogrammi).</p>
-------------------------	---	---	---

Hindamisülesanne:

- Meeskonnatöö (õppijad valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslike seadmeid ja inventari. Varustades kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga. Vajadusel varustavad kaubad turvaelementidega. Paigutavad kaubad kaupluses, /õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmäärke, põhimõtteid ja võtteid).
- Iseseisev töö (kaupadel kasutavad märgised ja nende selgitused)

Lävend

Õpilane:

7. valmistab kaubad müügiks ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid
8. paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid
9. varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid

Iseseisvad tööd

Tööleht. Kaupadel kasutavad märgised.

Praktilised tööd

Õppijad valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslike seadmeid ja inventari. Varustades kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga. Vajadusel varustavad kaubad turvaelementidega. Paigutavad kaubad kaupluses, /õppeklassis müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmäärke, põhimõtteid ja võtteid.

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitleb pakendeid ja ohtlike jäätmeid vastavalt käitlemise nõuetele	<p>Õpilane:</p> <ul style="list-style-type: none"> - käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlike jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud 	<p>6. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine.</p> <p>6.1.Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus.</p> <p>6.2.Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh</p>	<p>Loeng (jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu</p>	Mitteeristav

	korda	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).	põhimõtted. Jäätmeseadus); esitlus (jäätmete teke ja liigitamine); paaristöö (kaubanduses tekkivate jäätmete sorteerimine).
--	-------	--	---

Hindamisülesanne:

- Test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded)
- Iseseisev töö (Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal)

Lävend

Õpilane:

10. käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda

Iseseisvad tööd

Töölehe täitmine Pakendiseaduse põhjal.

Praktilised tööd

Paaristöö - kaubanduses tekkivate jäätmete sorteerimine.

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kontrollib kaupade vastavust realiseerimise nõuetele	Õpilane: - jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilts sh praktikal	7. Kaupade realiseerimisaegade jälgimine 7.1.Kaupade realiseerimisajad (realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele. Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad). 7.2.Kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine. Müügisaaits purunenud kaup. Realiseerimisaja ületanud kaubad. Kaubandusliku välimuse kaotanud kaubad (deformeerunud, kuivanud, pleekinud, mädanenud jne kaubad). Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad. Töökoha korrahoid ja puhtus.	Esitlus (õigusaktidest tulenevad nõuded kaupade säilitustemperatuuridele ja realiseerimise aegadele); praktiline töö (kaupade realiseerimisaegade kontroll); praktiline ülesanne (kaupade sorteerimine vastavalt säilitustemperatuurile).	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö õppekeskkonnas/praktikal kaupade realiseerimisaegade kontroll. Realiseerimiseaja ületanud kaubad. Ettepanekud realiseerimisaaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks.

Lävend

Õpilane:

11. jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilts sh praktikal

Iseseisvad tööd

Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks.

Praktilised tööd

Õppekeskkonnas/praktikal kaupade realiseerimisaegade kontroll. Realiseerimiseaja ületanud kaubad. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks.

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaupade inventeerimise põhimõtteid ja osaleb kaupade inventeerimisel	Õpilane: - selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele - fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused	8. Kaupade inventeerimine. 8.1.Kaupade inventeerimise põhimõtted. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk/id. Kaubajärgiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed. 8.2.Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed.	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 täita inventeerimise lehed)

Lävend

Õpilane:
12. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele
13. fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused

Iseseisvad tööd

Inventeerimislehtede täitmine, etteantud ülesande põhjal.

Praktilised tööd

Järgides inventeerimise põhimõtteid, meeskonnatööna fikseerida kaupade kogused ja täita inventeerimise lehed.

Õpiväljund 8	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	Õpilane: - õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	9. Erialane eesti keel	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

•Praktikaaruannete ja esitluste koostamine ja kaitsmine vastavalt praktikajuhendile ja esitluse heale tavale.

Lävend
<p>Õpilane:</p> <p>14. erialase terminoloogia ja eesti keele kasutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite</p> <p>15. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile</p> <p>16. esitlus vastab esitluse heale tavale</p>
Iseseisvad tööd
Praktikaaruannete ja esitluste koostamine vastavalt juhenditele.

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 realiseerimiseaegu 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 kasutamise võimalusi (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14). Teostab kaubagrupi inventuuri meeskonnatööna (12, 13).</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Hea hügieenitava juhend. http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgieenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf</p> <p>Kaubandusalane toidukaupade õpik H. Kikas, A. Antson, E. Joosu, E. Kiivit, E. Koger, K. Pärn, V. Vetka http://www.ekk.edu.ee</p> <p>Kaupade käitlemisega seotud tegevused kaupluses. Õpiobjekt, autor Edda Sõõru. http://www.e-ope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/</p> <p>Kikas, H., Koger, E., Mets, S. Tööstuskaubaõpetus Argo 2007, 280 lk</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Teenindamine ja müümine	23	Janne Ojala, Kaie Pärn, Kristel Sepp, Külli Šorin, Hanna Kuldsaar
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	Praktiline töö	Praktika
33 t	28 t	32 t	505 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müüja-klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes	Õpilane: - analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel - praktikaaruane on koostatud vastavalt praktikajuhendile	1. Teeninduspsühholoogia 1.1 Teenindaja roll tänapäeval 1.2 Teenindusühiskond ja teenindusliku mõttekultuuri olemus 1.3 Terviklik mõtteviis teeninduses 1.4 Teenindaja kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine) 1.5 Teenindaja vastutus klientide turvalisuse ja ohutuse eest 1.6 Kutse-eetika, teenindusstandard 1.7 Kliendikontakti ettevalmistamine (psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks) 1.8 Suhtlemistehnikad 1.9 Erinevast kultuurist klientide teenindamine	Loeng, meeskonnatöö, iseseisev töö (sh E-õpe), esitlus, situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), kirjalik töö, videotreening, „Pildi sisse minek“.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:
Analüüs (eneseanalüüs, vaatluse analüüs).

Lävend

Õpilane:
1. analüüsib sh praktikal klienditeeninduse tähtsust ja rolli kaubandusettevõttes seostades kutsealase ettevalmistuse nõudeid kliendisuhete loomisel, hoidmisel ja arendamisel

Iseseisvad tööd

Essee "Mina-klienditeenindaja" Teeninduse vaatlus ja selle analüüs (teenindaja hoiak, kõnekeel, kontakti alustamine ja lõpetamine)

Praktilised tööd

Teenindussituatsioonide vaatlemine ja teenindusliku käitumise hindamine Kliendikontakti loomine ja lõpetamine (häälestamine suhtlemiseks, küsimuste esitamine, kontakti leidmine)

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
loob kliendikontakti ja selgitab välja kliendi vajadused kasutades suhtlemisoskust	Õpilane: - 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 - praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile	2. Kliendikontakti alustamine 2.1 psühholoogilise ja sõnalise kontakti võtmine 2.2 suhtlemist soodustav kehakeel 2.3 ruumisuhetega arvestamine 2.4. erinevad klienditüübid	Videotreening, situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), meeskonnatöö, kogemusõpe, diskussioon.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline teenindussituatsioon.				
Lävend				
Õpilane: 2. teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid 3. algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid				
Iseseisvad tööd				
Müügisituatsiooni analüüs: teenindusprotsessi etapid praktikal.				
Praktilised tööd				
Õpilane: - teenindab klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid - algatab positiivselt 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	Õpilane: - tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest lähtuvalt ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi - teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest - praktikaaruanne on koostatud vastavalt	3. Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine, müümine 3.1 Kaupade hüve ja kasu väljatoomine kasutades erinevaid müügitehnikaid 3.2 Teenindamine teenindusletis 3.3 Kliendi vastuväidete käsitlemine 3.4 Lisamüügi teostamine 3.5 Erinevate closingutehnikate kasutamine 3.6 Lisamüük	Videotreening, situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), kogemusõpe.	Mitteeristav

praktikajuhendile

Hindamisülesanne:

Praktiline kaupade tutvustamine ja kliendi nõustamine.

Lävend

Õpilane:

4. teostab lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest

5. tutvustab kaupu, sh praktiliselt lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi

Iseseisvad tööd

Praktiliste tööde kokkuvõtted (kaupade tutvustused). Kirjalik töö - müügisituatsiooni eneseanalüüs. Kirjalik töö - müügisituatsiooni vaatluseanalüüs.

Praktilised tööd

Õpilane: - tutvustab kaupa - nõustab klienti - teostab lisamüüki.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lõpetab kliendikontakti lähtudes kliendikesksest suhtlemisest	Õpilane: - lõpetab positiivselt, sh praktiliselt kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla - praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile	4. Kliendikontakti lõpetamine 4.1 Positiivne kliendikontakti lõpetamine. 4.2 Tagasiside käsitlemine (ka püsikliendiga).	Videotreening, situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), kogemusõpe.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline teenindussituatsioon.				
Lävend				
Õpilane: 6. lõpetab positiivselt, sh praktiliselt kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla				
Iseseisvad tööd				
Müügisituatsiooni analüüs: teenindusprotsessi lõpetamise võimalused.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käsitleb pretensioone vastavalt nõuetele	Õpilane: - võtab vastu ja käsitleb, sh praktiliselt kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele - praktikaaruanne on koostatud vastavalt	Pretensioonide (kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine, müügijärgne hooldus lähtudes õigusaktidest)	Arutelu, praktiline töö, kogemusõpe, situatsioonülesanne.	Mitteeristav

praktikajuhendile

Hindamisülesanne:

Kliendi pretensioonide käsitlemine vastavalt seadusele.

Lävend

Õpilane:

7. võtab vastu ja käsitleb, sh praktikal kliendi pretensiooni leides lahenduse vastavalt nõuetele

Iseseisvad tööd

Töölehed seaduste kohta: tarbijakaitseseadus, võlaõigusseaduse pretensioonide osa.

Praktilised tööd

Kliendi pretensioonide käsitlemine vastavalt seadusele.

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	Õpilane: - kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt - õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid, eneseanalüüsi ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile - esitlus vastab esitluse heale tavale	9. Erialane eesti keel 10. Erialane inglise keel	Situatsioonülesanne, arutelu, praktiline töö, kogemusõpe.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikaaruanne ja esitlus on koostatud kasutades arusaadavat eesti keelt.				
Lävend				
Õpilane: 8. kasutab teenindamisel ja müümisel erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt 9. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid, eneseanalüüsi ja on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 10. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile 11. esitlus vastab esitluse heale tavale				
Iseseisvad tööd				
Koostab praktikaaruande kasutades erialast terminoloogiat arusaadavas eesti keeles.				
Praktilised tööd				
Kliendi teenindamine arusaadavas eesti ja inglise keeles.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on praktilistes töödes osalemine.</p> <p>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).</p> <p>*Ostu-müügisituatsioon (kliendiga, sh inglise keelt kõneleva, positiivse kontakti loomine, vajaduse väljaselgitamine asjakohaste küsimustega, aktiivne kuulamine täpsustavate küsimuste kaudu, kauba tutvustamine ja kasu väljatoomine, vajadusel kaasneva või asendava kauba pakkumine, vastuväidete korral kliendile sobiliku lahenduse leidmine, kauba müümine ja kliendiga positiivne kontakti lõpetamine).</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Israel, S Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat, Äripäev 2011</p> <p>Niiberg, T Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta Pegasus 2011</p> <p>Soone, I Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente , Äripäev 2010</p> <p>Vadi, M. Müügisuhtlemine TÜ 2001</p> <p>Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo 1998</p> <p>Hea klienditeeninduse ABC: http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/</p> <p>Teenindus- ja personalijuhile: http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/</p> <p>Suhtlemine ja meeskonnatöö: http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html</p> <p>Suhtlemine: http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	statsioonaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Kassatöö	4	Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
26 t	20 t	24 t	34 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kassatöö olulisust kaubandusettevõtte tegevuses	selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires	1. Kassatöö põhitoimingud 1.1 tehnilised vahendid sh tarkvara, 1.2 turvaelemendid 1.3 maksevahendid 1.4 kaubakoodid 1.5 hügieeni- ja ohutusnõuete järgimine töökoha ettevalmistamine ja korrashoid	Kõitev loeng, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamismeetod: Praktiline töö Õpimapp/portfoolio				
Lävend				
Õpilane: 1. Selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires 10. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 11. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormistamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab klientidega ja koostab arveid vastavalt nõuetele	arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal koostab nõuetekohaselt vormistatud arve	2. Arve koostamine (õigusaktid) 2.1 Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine	Kõitev loeng, praktilised tööd.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised ülesanded - müügi registreerimine kassaaparaadil, sularahaarve koostamine Test			Hindamismeetod: Praktiline töö Test	
Lävend				
Õpilane: 2. Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal 3. Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve. 10. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 11. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormindamine				
Praktilised tööd				
Müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja kaupade koguste sisestamine, kaalutava kauba müük elektronkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine). Sularahaarve koostamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab müüja-klienditeenindaja rolli raha käitlemisel kaubandusettevõttes	käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal	3. Raha käitlemine 3.1 Raha lugemine 3.2 pakkimine 3.3 hügieeninõuete järgimine 3.4 turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil 3.5 inkassatsioon sh turvanõuded	Kõitev loeng, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne - turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine. Test			Hindamismeetod: Praktiline töö Test	
Lävend				
Õpilane: 7. Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid 8. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi 10. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 11. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile				

Iseseisvad tööd
Õpimapi koostamine ja vormistamine
Praktilised tööd
Raha turvaelementide tundmaõppimine. Raha käitlemine.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab kassaaruande vastavalt nõuetele	koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktilal	4. Kassaaruande koostamine 4.1 Õigusaktid (+ kaubandusettevõtetes kasutatavad nõuded) 4.2 Kassaaruande koostamise põhimõtted	Kõitev loeng õigusaktidest, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne - kassaaruande koostamine			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
Õpilane: 3. koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires				
Praktilised tööd				
Kassaaruande koostamine				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid	selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile	Ergonoomika nõuded	Mitteeristav
Hindamismeetod: Õpimapp/portfoolio			
Lävend			
Õpilane: 4. Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele 5. Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile 10. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile 11. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile			
Praktilised tööd			

Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt	4. Erialane eesti keel 5. Erialane inglise keel	Rollimäng - müügikontakt kassas	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Situatsioonülesanne: kliendi, sh inglise keelt kõneleva, teenindamine kassas			Hindamismeetod: Suuline esitus	
Lävend				
Õpilane: 6. Töötab kassas, kasutab kassatööga seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormindamine.				
Praktilised tööd				
Kliendi, sh inglise keelt kõneleva, teenindamine kassas				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on iseseisva töö ja praktika positiivne soorimine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi (10), situatsioonülesande* (1-9) ning praktika aruande (11) ja selle esitluse (12) alusel. Situatsioonülesanne: kliendi teenindamine kassas.</p> <p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> Selgitab kassatöö põhitoiminguid sh praktikal oma vastutusala piires. Arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal. Koostab nõuetekohaselt vormistatud arve. Selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele. Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile. Töötab kassas kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal. Käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal. Koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal. Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile. Esitlus vastab esitluse heale tavale.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Eesti panga kodulehekülg http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatähed Kassad ja lisaseadmed õpiobjekt Liina Maasik http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html Kassaseadmed, Õpiobjekti autor Olavi Ennu http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html

Müügitööks vajalik erialane tarkvara, Õpiobjekti autor Olavi Ennu <http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/>
Ojala, J. õpiobjekt Kaubanduslikud arvutused <http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/kaubandus/?AVALEHT>
Pankade kaardikeskus <http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Müügitöö korraldamine	2	Janne Ojala, Kaie Pärn, Külli Šorin
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	Praktiline töö	Praktika
12 t	11 t	4 t	25 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab kaubanduse rolli majanduses lähtudes peamistest majanduse arengusuundadest	Õpilane: - 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	1. Kaubanduse roll majanduses 1.1.Kaubanduse mõiste, roll ja ülesanded, ajalooline areng. 1.2.Kaubanduse erinevad vormid (jae,hulgi-ja vahenduskaubandus). 1.3.Jaekaubanduse keskkond. 1.4.Jaekaubandust mõjutavad tegurid 1.5.Kaupluste tüübid	Köitev loeng, rühmatööd	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rühmatöö „Kaubanduse kui olulise majandusharu rolli, selle ajalugu ja arenguid Eestis ning mujal maailmas.“				
Lävend				
Õpilane: 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				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormindamine. Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö, tööleht.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
edastab kliendi tagasiside vastavalt nõuetele	Õpilane: - edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal	2. Kliendi tagasiside edastamine 2.1.Kliendi tagasiside võtmise viisid. 2.2.Tagasiside analüüs (sh klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe)	Situatsioonülesanne, meeskonnatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Lahendab situatsioonülesande lähtudes klientide tagasisidest.				
Lävend				
Õpilane: 3. edastab klientidelt saadud tagasiside põhjal info sortimendi muutmise vajaduse kohta vastavalt nõuetele sh praktikal				
Praktilised tööd				
Kliendi tagasiside edastamine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kontrollib kaupade olemasolu ja hindab tellimuse vajadust vastavalt kaubavarude juhtimise põhimõtetele	Õpilane: - kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal - koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele	3. Kaubavarude juhtimine (tellimine, laovarude ja müügi analüüs) 3.1.Sihtrühm ja selle määratlemine 3.2.Kaubavalik ja sortimendi mõiste. 3.3.Kaubavaru mõiste ja moodustamine. 3.4.Kaupade sissetuleku allikad. 3.5.Kaupade tellimise põhimõtted ja viisid.	Kõitev loeng, rühmatööd, iseseisvad tööd.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilised tööd õppeklassis.				
Lävend				
Õpilane: 4. kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal 5. koostab kaupadele tellimuse sh praktikal vastavalt nõuetele				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormindamine. Õpimapi kohustuslikud osad: rühmatöö, tööleht, situatsioonülesande lahendus.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arvutab kaupadele hinna, järgides hinnakujunduse põhimõtteid ja nõudeid	Õpilane: - arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse	4. Hindade kujundamine 4.1.Hinnakujundamise alused sh.müügi- ja ühikuhindade arvutamine 4.2.Hindade alandamine ja müügikampaaniad.	Näitlikustamine, praktilised tööd.	Mitteeristav

põhimõtetest ja nõuetest

4.3.Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted.

Hindamisülesanne:

Müügihinna arvutamise ülesanded.

Lävend

Õpilane:

6. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktilal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest

Praktilised tööd

Töölehed: müügi- ja ühikuhinna arvutamine, hindade alandamine.

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kujundab kaupade väljapanekut vastavalt väljapanekute kujundamise põhimõtetele	Õpilane: - kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele	5. Kaupade väljapanekute kujundamine 5.1.Eriväljapanekute kujundamine - visuaalne (kampaania, hooajaline, tähtpäevaline).	Kõitev loeng, pildi sisse minek, meeskonnatöö, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud.				
Lävend				
Õpilane: 7. kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele				
Iseseisvad tööd				
Õpimapi koostamine ja vormindamine.				
Praktilised tööd				
Praktilise tööna kujundab kaupade eriväljapanekud.				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt	Õpilane: - kasutab müügitöö korraldamisega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt. Saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teiste õpiväljundite.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Väljundiks on õpimapp ja praktika kaitsmine: •õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile •prakтикаaruanne on koostatud vastavalt praktika juhendile		

•esitlus vastab esitluse heale tavale

Lävend

Õpilane:

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

Praktilised tööd

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktika juhendile.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on praktilistes töödes 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	Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategooria juhtimine kaubanduses“ H. G. Tonndorf „Jaekaubandus“ E. Sõõru Kaupade käitlemisega seotud tegevused http://users.khk.ee/maarja.kask/vanker/kaubakaitlus/kaupade_kaitlemisega_seotud_tegevused_kaupluses/hinnaklassil_phinev_vljapanek.html Ennu, O. Eksponeerimise abivahendid ja nende kasutamine http://kool.kassasysteem.ee/eav/

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Erialane vene keel müüjatele	3	Maie Jesjutina
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud on teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisel iseseisvalt arusaadavas vene keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keekekasutajana vene keeles	Suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara. Tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles	1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus.	Lugemis- või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel (tekstid kutseõppest ja kutseõppuritest – eakaaslastest, info leidmine ja sõnavara täiendamine), intervjuu/dialoog (enese/sõbra/eakaaslase tutvustus), õppekäik koolihoonetes (õpilased on giidid)	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Rühmatöö-koostatakse projekt (kirjalikult – poster/ voldik/powerpoint/ ja suuliselt esinemine giidina õppekäigul). Käsitleb järgmiseid teemasid: enda ja töörühmaliikmete tutvustus, kooli tutvustus ja oma eriala tutvustus.

Lävend

Õpilane:

- suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara
- tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles

Iseseisvad tööd
Enesetutvustuse koostamine (kirjalik ja suuline) Kooli ekskursiooni plaani koostamine ja ettekandmine
Praktilised tööd
Õpilane: - suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara - tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles	Alustab kliendiga vestlust teenindusprotsessis arusaadavas vene keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid. Esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	3. Venekeelne kõneetikett Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid	Lugemis- või kuulamisülesanne (klienditeenindus-alased tekstid (dialogid, lindistused ja videoklipid), lünkteksti või dialoogi täitmine, sõnavara täiendamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristöö- koostatakse dialogid antud suhtlussituatsioonide kohta (erinevate rollide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme ja näidistekste ja näidisdialooge).				
Lävend				
Õpilane: 3. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 4. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid				
Iseseisvad tööd				
Vene suhtlusetiketi lausete omandamine (ettevalmistus arvestustestiks)				
Praktilised tööd				
Kaubandusklassis isekoostatud suhtlusdialoogide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtlusnorme				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt venekeelset kaubandusega seotud põhisonavara ja nõustab klienti kauba valikus	Vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid Tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	4. Kaupluste liigid ja osakonnad. 5. Kliendi nõustamine. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses).	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).
Lävend
Õpilane: 5. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Iseseisvad tööd
Toidukaupade nimetuste sõnastiku koostamise alustamine Tööstuskaupade nimetuste sõnastiku koostamise alustamine ühe kauba (toote) tutvustus.
Praktilised tööd
Isekoostatud dialoogi - teemal - kliendi nõustamine (kasutades koostatud varem kauba kirjeldust) - esitamine kaubandusklassis

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti	Nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles. Lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	6. Arveldamine kliendiga 6.1 Arvsõnad. 6.2 Makseviisi. 6.3 Rahaühikud. 6.4 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.
Lävend
Õpilane: 7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles 8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Iseseisvad tööd
Arvsõnade kordamine. Venekeelsed viisakusväljendid- kliendikontakti lõpetamine.
Praktilised tööd
Dialoogi koostamine ja esitamine kaubandusklassis – teemal: arveldamine ja positiivne kontakti lõpetamine.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde esitamine.</p> <p>Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde (1,2) ja müügisituatsiooni (3, 4, 5, 6, 7, 8) sooritamisest vastavalt hindekriteeriumitele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades venekeelset põhisonavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala vene keeles 3. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 4. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 5. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. tutvustab arusaadavalt kaupa vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid vene keeles 8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt vene keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Mangus, I. Vene keele õpik, Tallinn, 2010</p> <p>Saveljeva, Z, Guštšina, S, Mangus, I, Vene ärikeeel, Tallinn, 2007</p> <p>L.Leesi Vene keel – minu kirg. Avita, 2000</p> <p>Pillisner, R. õpiobjekt www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toidukaup</p> <p>Pillisner, R. õpiobjekt www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toostuskaup</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Toitumisõpetus	3	Kaie Pärn
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omab ülevaadet tervisliku toitumise vajadusest, tähtsusest ja põhimõtetest. Selgitab toiduainete keemilist koostist, energeetilist väärtust. Oskab sobivaid toiduaineid ja kasutusviise soovitada.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab tervisliku toitumise tähtsust lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest	Selgitab tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest. Koostab toidupüramiidi lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest.	1.Tervisliku toitumise alused 1.1.Toitumise põhimõisted 1.2.Seedimine 1.3.Toiduenergia 1.4.Toiduring ja –püramiid 1.5 Taldrikureegel 1.6.Toiduvaliku põhimõtted	Aktiivne loeng, praktilised ülesanded	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test (teema ulatuses etteantud küsimustikule vastamine), praktilised ülesanded				
Lävend				
Õpilane: 1. selgitab tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest 2. koostab toidupüramiidi lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest				
Iseseisvad tööd				
Kirjalik töö - toidupüramiidi koostamine lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõtetest.				
Praktilised tööd				

Toiduenergia arvutused.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
omab teadmisi organismi põhitoitainetest, nende rollist organismis	Selgitab põhitoitainete rolli, vajadust ja tähtsust organismis. Tutvustab kaubapakendil olevat toitumisalast teavet.	2.Toiduainete keemiline koostis 2.1. Toitainete liigitus, roll organismis, leiduvus toiduainetes 2.2. Lisaained	Esitlus, praktilised ülesanded, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö- nimetada ja selgitada kaubapakendil olevat toitumisalast infot				
Lävend				
Õpilane: 3. selgitab põhitoitainete rolli, vajadust ja tähtsust organismis 4. tutvustab kaubapakendil olevat toitumisalast teavet				
Praktilised tööd				
Lisaainete leidmine koostisest ja tähenduse selgitamine etteantud materjali abil. Toitumisalase info leidmine pakendilt ja selle selgitamine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb toiduainete erinevaid kasutamismõimalusi toiduvalmistamisel	Nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist.	Toiduvalmistamise erinevad viisid 3.1.Toiduainete kuum – ja külmtöötlemine 3.2.Toiduainete kaod ja muutused sõltuvalt valmistusviisist	Loeng, esitlus, praktiline ülesanne	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne- nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist				
Lävend				
Õpilane: 5. nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist				
Praktilised tööd				
Toidu valmistamine.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab toiduaineid lähtudes erinevate toitumisvajadustega klientide	Koostab ostunimekirja ja põhjendab kauba valikut lähtuvalt eritoituja vajadustest.	4. Eritoitumine 4.1. Diabeet	Aktiivne loeng, esitlus, rollimäng, praktiline	Mitteeristav

nõudmistest	4.2. Laktoositalumatus 4.3. Tsöliaakia 4.4. Taimetoitlus 4.5. Üle- ja alakaaluliste toit 4.6. Toiduallergia 4.7. Toitumishäired	ülesanne
-------------	--	----------

Hindamisülesanne:

Rollimäng (nõustab erinevate toitumisvajadustega kliente), praktiline ülesanne (koostab eritoitujale ostunimekirja vastavalt etteantud ülesandele), iseseisev töö (esitlus – toitumishäired)

Lävend

Õpilane:

6. koostab ostunimekirja ja põhjendab kauba valikut lähtuvalt eritoituja vajadustest

Iseseisvad tööd

Esitlus- toitumishäiretest. Esitlus kantakse ette kaasõpilastele.

Praktilised tööd

Ostunimekirja koostamine lähtuvalt eritoituja vajadustest.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde esitlemisest (2, 6) ja praktiliste tööde sooritamise. Praktiline töö 1: tutvustab kaubapakendil olevat toitumisalast teavet, selgitab põhitoitainete rolli, vajadust ja tähtsust organismis ning tervisliku toitumise tähtsust, lähtudes toiduainete koostisest ja energeetilisest väärtusest (1, 3, 4). Praktiline töö 2: Nõustab ostjat toiduainete valikul lähtuvalt toiduvalmistamise viisist (5).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Erin, A Saladuslikud E-ained meie igapäevatoitumus, 2010 Kalbri, I Toitumisõpetus, 2007 Koolinoorte tervisliku toitumise arvesti. www.ampser.ee Zimler, M, Kokassaar, U, Vihalemm, T. Antioksidantsus, oksüdatiivne stress, ennetuslik tervisekaitse, 1995 Zimler, M, Kokassaar, U, Vihalemm, T. Normaalne söömine, 2004 Teesalu, S, Vihalemm, T Seedimine, toitumine, dieetid, 1999

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Erialane soome keel müüjatele	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud on teemad kaubaõpetus ja klienditeenindus.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane suhtleb igapäevases argisuhtluses ja kaubanduses teenindusprotsessi läbiviimisel iseseisvalt arusaadavas soome keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A1 keekekasutajana soome keeles	Suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades soomekeelset põhisoovavara. Tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles.	1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus.	Lugemis- või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel (tekstid kutseõppest ja kutseõppuritest – eakaaslastest, info leidmine ja sõnavara täiendamine), intervjuu/dialog (enese/sõbra/eakaaslase tutvustus), õppekäik koolihoonetes (õpilased on giidid)	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Rühmatöö-koostatakse projekt (kirjalikult – poster/ voldik/powerpoint/ ja suuliselt esinemine giidina õppekäigul). Käsitleb järgmiseid teemasid: enda ja töörühmaliikmete tutvustus, kooli tutvustus ja oma eriala tutvustus.

Lävend

Õpilane:

1. suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras kasutades soome keelset põhisoovavara
2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles

Iseseisvad tööd
Enesetutvustuse koostamine (kirjalik ja suuline) Kooli ekskursiooni plaani koostamine ja ettekandmine
Praktilised tööd
Õpilane suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades soome keelset põhisõnavara ja tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles	Alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. Esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	3. Soomekeelne kõneetikett Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid.	Lugemis- või kuulamisülesanne- klienditeenindus-alased tekstid (dialogid, lindistused ja videoklipid), lünkteksti või dialoogi täitmine, sõnavara täiendamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristöö- koostatakse dialogid antud suhtlussituatsioonide kohta (erinevate rollide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme ja näidistekste ja näidisdialooge).				
Lävend				
Õpilane: 3. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 4. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid				
Iseseisvad tööd				
Soome suhtlusetiketi lausete omandamine (ettevalmistus testiks)				
Praktilised tööd				
Kaubandusklassis isekoostatud suhtlusdialogide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtlusnorme				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt soome keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus	Vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. Tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid.	4. Kaupluste liigid ja osakonnad. 5. Kliendi nõustamine. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses).	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 kauba kirjeldust).
Lävend
Õpilane: 5. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Iseseisvad tööd
Toidukaupade nimetuste sõnastiku koostamise alustamine Tööstuskaupade nimetuste sõnastiku koostamise alustamine Ühe kauba (toote) tutvustus
Praktilised tööd
Isekoostatud dialoogi - teemal - kliendi nõustamine (kasutades koostatud varem kauba kirjeldust) - esitamine kaubandusklassis

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti soome keeles	Nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. Lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	6. Arveldamine kliendiga 6.1 Arvsõnad. 6.2 Makseviisi. 6.3 Rahaühikud. 6.4 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.
Lävend
Õpilane: 7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles 8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Iseseisvad tööd
Arvsõnade kordamine. Soomekeelsed viisakusväljendid- kliendikontakti lõpetamine.
Praktilised tööd
Dialoogi koostamine ja esitamine kaubandusklassis – teemal: arveldamine ja positiivne kontakti lõpetamine.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde esitamine.</p> <p>Mooduli hindamine koosneb iseseisvate tööde (1,2) ja müügisituatsiooni (3, 4, 5, 6, 7, 8) sooritamisest vastavalt hindekriteeriumitele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras kasutades soomekeelset põhisoovavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles 3. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 4. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 5. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles 8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Frick, M. Soome keele õpik iseõppijale. 2008 Frick, M. Soome keele õpik iseõppijale. 2012 Kuusk, M. Suomi Selväksi. 2013 Sark, K. Hyvä-parempi-paras. 2009 Tomusk, I. Soome keele õpik keskkoolile. 1994</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Arvutiõpetus	3	Janne Ojala
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane koostaks ja kujundaks erinevaid dokumente korrektselt ja vastavuses dokumentidele esitatavate nõuetega		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab baastasemel kontoritöö tarkvara	Valib ülesandele vastava rakendustarkvara. Kasutab kontoritöötarkvara lähtuvalt ülesandest Teostab failihaldust	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rakendustarkvara. 2. Failihaldus. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Failid ja kaustad. 2.2 Failiformaadid. 2.3 Failide salvestamine erinevates formaatides. 2.4 Failide kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine. 3. Tekstitöötlus. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Vormindamine. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine. 3.2 Tabelite loomine ja kujundamine. 4. Tabelarvutus. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Vormingud. Lihtsamate valemite ja funktsioonide kasutamine. Sorteerimine. Diagrammid. 5. Esitlustarkvara. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Esitluse loomise põhireeglid, salvestamine erinevates formaatides. 5.2 Üleminekud ja animatsioonid. 5.3 Veebipõhised esitluse loomise võimalused. 6. Internet. <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Otsingumootorid, otsingu parameetrid. 	Kõitev loeng, praktilised tööd.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Lõimituna teiste ainetega vormistada etteantud juhendi alusel suurema-mahulisem kirjalik töö (teksti vormindamine, sisukorda loomine, stiilide loomine, viitamine, töö piltide ja joonistega, tabeltöötus, esitlus)
Ettekande tegemine koos slaidiesitlusega.

Hindamismeetod:

Praktiline töö
Õpimapp/portfoolio

Lävend

Kirjalik töö on koostatud ja vormistatud vastavalt kirjalike tööde koostamise juhendile.
Õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid ja selles sisalduvad tööd on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde koostamise juhendile
Esitlus vastab esitluse heale tavale

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormindamine.

Praktilised tööd

Rakendustarkvara kasutamine lähtuvalt ülesanest

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Eljas, H. Õpiobjektid: http://materjalid.tmk.edu.ee/heikki_eljas/ Õitspuu, V. Pilveteenuste kasutamine failide varundamiseks ja jagamiseks: http://www.e-ope.ee/repositoorium?@=8ab0 Metshein, M. Õppematerjalid: http://www.metshein.com http://office.microsoft.com/et-ee/

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega või vähemalt 22- aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Erialane inglise keel müüjatele	3	
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 inglise keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses suulisel tasemel A1 keelekasutajana inglise keeles	suhtleb iseseisvalt tuttav olukorras kasutades inglise keelset põhisonavara tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles	1. Mina ja eakaaslased – kutseõppurid. Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP 2. Oma kooli ja oma eriala tutvustus. Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> • lugemis- või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel (tekstid kutseõppest ja kutseõppuritest – eakaaslastest, info leidmine ja sõnavara täiendamine) • intervjuu/dialog (enese/sõbra/ eakaaslase tutvustus) • õppekäik koolihoonetes (õpilased on giidid) 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: • koostatakse projekt (kirjalikult – poster/ voldik/powerpoint/ ja suuliselt esinemine giidina õppekäigul). Käsitleb järgmiseid teemasid: enda ja töörühmaliikmete tutvustus, kooli tutvustus ja oma eriala tutvustus.		Hindamismeetod: Rühmatöö		
Lävend				
1. suhtleb iseseisvalt tuttav olukorras kasutades inglise keelset põhisonavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles	alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	3. Inglise keelne kõneetikett Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,25 EKAP (suhtusetiket) 3.1 Tervitamine, tutvumine, vestluse alustamine, küsimuste esitamine ja vastamine, vabandamine, viisakusväljendid	<ul style="list-style-type: none"> lugemis- või kuulamisülesanne (klienditeenindus-alased tekstid (dialoogid, lindistused ja videoklipid) lünkteksti või dialoogi täitmine sõnavara täiendamine 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> paaristöö- koostatakse dialoogid antud suhtlussituatsioonide kohta (erinevate rollide läbi mängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme ja näidistekste ja näidisdialooge.) 			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
3. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 4. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt inglise keelset kaubandusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti kauba valikus	vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid tutvustab arusaadavalt kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	4. Kaupluste liigid ja osakonnad. 5. Kliendi nõustamine. Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -1 EKAP 6. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaupade kaupluses).	<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 	Mitteeristav
Lävend				
5. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. tutvustab arusaadavalt kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid				
Iseseisvad tööd				
1. Toidukaupade nimetuste sõnastiku koostamine. 2. Tööstuskaupade nimetuste sõnastiku koostamine.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab	nimetab arve summa, kasutades	6. Arveldamine kliendiga Kontaktõpe (sh praktiline töö) ja iseseisev töö -0,5 EKAP	lugemis- ja	Mitteeristav

positiivselt kliendikontakti	viisakusväljendeid inglise keeles lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	7.1 Arvsõnad. 7.2 Makseviisi. 7.3 Rahaühikud. 7.4 Viisakusväljendid	kuulamisülesande täitmine (näidis müügisituatsioonid) • küsimuste koostamine ja küsimustele vastamine õpetaja poolt antud juhendmaterjali alusel (ettevalmistus müügisituatsiooniks)
------------------------------	---	--	---

Hindamisülesanne:

• dialoogi koostamine – teemal: arveldamine ja positiivne kontakti lõpetamine.

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

7. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid inglise keeles
8. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavalt inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on osalemine auditoorsetes tundides, esitatud on iseseisvad tööd.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	English for Sales Purchasing, L. Gutjahar, S. Mahoney, 2009 M. Irvine, M. Caldman, Commercially speaking, 2001

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Loovusõpetus	3	Küllli Šorin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane valmistab kinkepakendi kasutades sobilikke töövahendeid, materjale ja pakkimisviise.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
omab ülevaadet ja esmaseid teadmisi loomeprotsessist	Kirjeldab värvide kasutamist ja sobivust riietuses, ruumis ning pakkimises.	1. Värvid 1.1. Värvide liigitus (soojad ja külmad värvid, värviring) 1.2. Värvitüübid (sügis, kevad, talv, suvi) 1.3. Värvide kasutamine 1.3.1. Riietuses (figuuri ja värvitüübi analüüs) 1.3.2. Ruumikujunduses (värv, valgus, tekstiil, mööbel, lilleseade) 1.3.3. Pakendite kaunistamisel	Loeng, video, värvikaardid, ilupakendid, tööleht	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjeldab värvide kasutamist ja sobivust riietuses, ruumis ning pakkimises				
Lävend				
1. Kirjeldab värvide kasutamist ja sobivust riietuses, ruumis ning pakkimises.				
Iseseisvad tööd				
Töölehe täitmine				
Praktilised tööd				
Praktiline ülesanne- kirjeldab värvide kasutamist ja sobivust riietuses, ruumis ning pakkimises				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab erinevaid töövahendeid ja materjale pakkimiseks	Valib pakkimiseks kõige sobivamad töövahendid. Valib pakkimiseks sobivaima materjali ja kaunistused, vastavalt kliendi soovile.	3. Töövahendid ja materjalid 3.1 Töövahendid (liigid, töövahendite ohutusnõuded ja ergonoomiline kasutamine) 3.2 Pakkimismaterjalid (liigid k.a. taaskasutatavad) 3.3 Kaunistamise materjalid	Loeng, video, tööleht, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne - valib sobilikud töövahendid, materjalid ja kaunistused pakkimiseks				
Lävend				
2. Valib pakkimiseks kõige sobivamad töövahendid. 3. Valib pakkimiseks sobivaima materjali ja kaunistused, vastavalt kliendi soovile.				
Iseseisvad tööd				
Töölehe täitmine				
Praktilised tööd				
Sobilike töövahendite, materjali ja kaunistuste valimine etteantud materjalide hulgast				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab erikujulise ja eriotstarbelise kinkepaki lähtuvalt kliendi soovist	Pakib ja kaunistab erikujulisi ja eriotstarbelisi ilupakendeid.	4. Ilupakendid 4.1 Erikujulised ja eriotstarbelised kinkepakendid 4.2 Erinevad pakkimistehnikad 4.3 Erinevad kaunistamise võimalused 4.4 Efektiivne aja ja materjali kasutamine	Loeng, video, tööleht, näitlikustamine, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Enesehindamine, vastastikhindamine, praktiline töö				
Lävend				
4. Pakib ja kaunistab erikujulisi ja eriotstarbelisi ilupakendeid.				
Iseseisvad tööd				
Erinevate pakkimistehnikate kasutamise harjutamine				
Praktilised tööd				
Pakkimine				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Hindamise eelduseks on praktilistes tundides osalemine- enesehindamise ja vastastikhindamise täitmine ning iseseisvate tööde esitamine. Mooduli hinne kujuneb erikujuliste, eriotstarbeliste ilupakendite pakkimise tulemusena, kasutades sobilikke töövahendeid, materjale ja tehnikaid, vastavalt kliendi soovile (1,2,3,4).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Niermann, B. Kingituste pakkimine. Tallinn: Koolibri</p> <p>Aunapu, M. Kaunistuselemendid kinkepakenditel. Õpiobjekt. http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne2/index.html</p> <p>Aunapu, M. Erikujuliste kinkide pakkimine. Õpiobjekt. http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/marianne3/</p> <p>Aunapu, M. Klassikaline pakkimine lõõstehnikas kaunistustega. Õpiobjekt. http://www.valgamaa.kok.ee/oppe/Marianne/</p> <p>Tammai, M. Kingituste pakkimine. Koduleht. http://www.kingitustepakkimine.pri.ee/index.htm</p> <p>Carola, L. Wrapped with Style: Simple, Creative Ideas for Imaginative Gift Wrapping</p> <p>Paper Paper Crafts Magazine. Ultimate Handbook for Paper Crafters: Over 1,000 Projects, Tips, Tools, & Techniques</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Müüja-klienditeenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
12	Raamatupidamise alused müüjatele	3	Ille Kukk
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane oskab kajastada majandustehinguid raamatupidamise arvestuses ning teostada maksu- ja kuluarvestust.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
8 t	32 t	10 t	28 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise sise-eeskirjast koostab raamatupidamise põhjaruandeid	Kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused. Selgitab aruandeid, võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused. Selgitab põhjaruannete omavahelisi seoseid.	1. Raamatupidamise alusteadmised ja seda reguleerivad õigusaktid 1.1 Raamatupidamise olemus 1.2 Kassa- ja tekkepõhine raamatupidamisarvestus 1.3 Majandustehingud ja nende dokumenteerimine 1.4 Tehingute kirjendamine kontodele 1.5 Aruandlus ettevõttes	Loeng, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test, praktilised ülesanded				
Lävend				
1. Kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused. 2. Selgitab aruandeid võttes aluseks kirjendatud ja dokumenteeritud majandussündmused. 3. Selgitab põhjaruannete omavahelisi seoseid.				
Iseseisvad tööd				
Loengumaterjalide läbitöötamine, harjutusülesannete lahendamine.				
Praktilised tööd				
Kirjendab ja dokumenteerib majandusüksuse töös toimuvad majandussündmused.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust	Kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks juhendite abil. Koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele.	2. Maksundus ja seda reguleerivad õigusaktid 2.1 Eesti maksukorraldus 2.2 Maksundust reguleerivad õigusaktid 2.3 Raamatupidamis- ja finantsarvestusega seonduvad maksud 2.4 Maksudeklaratsioonid	Loeng, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test, praktilised ülesanded				
Lävend				
4. Kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide (TSD ja käibedeklaratsioon) täitmiseks juhendite abil. 5. Koostab maksudeklaratsioonid vastavalt seadusandlusele.				
Iseseisvad tööd				
Loengumaterjalide läbitöötamine, harjutusülesannete lahendamine.				
Praktilised tööd				
Harjutusülesannete lahendamine- maksudeklaratsioonide täitmine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda	Loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad. Analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega.	3. Kuluarvestus juhtimisarvestuses 3.1 Kulude arvestamise põhimõtted 3.2 Kulukohad, kulukandjad kululiigid 3.3 Kuluarvestussüsteemide tutvustus	Loeng, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Test, praktilised ülesanded				
Lävend				
6. Loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad. 7. Analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega.				
Iseseisvad tööd				
Loengumaterjalide läbitöötamine, harjutusülesannete lahendamine.				
Praktilised tööd				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Mooduli hindamine koosneb kompleksülesande esitamisest ja selle kaitsmisest. Kompleksülesanne: raamatupidamise korraldus ettevõttes. Töö koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ettevõtte tegevuse lühikirjeldus, millele toetuvad dokumenteeritud majandussündmused (1, 2, 3) • Majandustehingute kirjendamine kontodele (1, 2, 3) • Maksudeklaratsioonide täitmine (3, 4, 5) • Kuluarvestussüsteemi tutvustus koos kulude liigitamisega ja analüüsiga (6, 7)
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Alver, L. Alver, J. Reinberg, L. Finantsraamatupidamine. Deebet 2004. Eesti Hea Raamatupidamistava http://www.easb.ee/?id=1255 Kikas, E. Treumann, M. Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Agitaator OÜ. Kärсна, O. Füüsilisest isikust ettevõtja käsiraamat. Kirjastus Ilo, 2004 Raamatupidamise seadus https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13165676 Sirkel, R. Uiboleht, K. Teder, J. Nikitina-Kalamäe, M. Ideest eduka ettevõtte. SA Innove, 2008 Tegevust alustava FIE ABC http://www.emta.ee/4495 Visberg, A-L. Rebane, M. Sissejuhatus raamatupidamisse. Külim 1996 Äriseadustik https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188675</p>