***Lisa 2***

***KOOSKÕLASTATUD***

***kooli nõukogu poolt 14.01.2019***

***protokoll nr 1-2/1***

***KINNITATUD***

***direktori 14.01.2019***

***käskkirjaga nr 1-9/4***

KURESSAARE AMETIKOOLI KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES ÕPPEKAVA

MOODULITE RAKENDUSKAVA

60 EKAP

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **1** | **karjääri plAneerimine ja ettevõtlus** | | | | **6 EKAP, sh IT 12 t ja PR 104 t** | | | |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad:** **Marve Koppel, Evi Ustel – Hallimäe, Sirje Pree, Jane Mägi, Anne Lember** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | | **Mooduli teemad** |
| * mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis | * analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi * annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta * analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta * koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast * koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani | * E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) * eneseanalüüs lähtuvalt klienditeenindaja kaubanduses tase 4 kutsestandardist * loeng kandideerimise protsessi koht. * praktiline töö (dokumentide vormistamine) | | | * praktiline kompleksülesanne (dokumentide vormistamine, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine) | | | 1. Karjääri planeerimine  1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t    1. Enesetundmine klienditeenindaja kaubanduses karjääri planeerimisel    2. Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine ärikorralduse spetsialisti karjääri planeerimisel    3. Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine |
| * mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist. | * analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest * analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas * analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele * kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ | * praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) * köitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta * arutelu turumajanduse toimimise kohta * infootsing majandusinfo saamiseks. | | | * praktiline töö (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) * analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast * infootsing teabeväravast (majandusinfo) | | | 1. Majandus ja ettevõtlus  1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t    1. Mina ja majandus    2. Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused    3. Pakkumine ja nõudlus    4. Eesti ja kohalik ettevõtlus    5. Ettevõtja ja töötaja    6. Ettevõtluskeskkond |
| * kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas | * loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast * loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust * eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks * tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega * kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas * analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel * analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest * analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente * kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis * koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt * kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega | * infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast, tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel * rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. * protsessi skeemi joonistamine tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel) * juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal * arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) * rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorralduseeskirja põhjal. * arutelu dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis | | | * kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse kirjeldus: sh töökeskkonna riskide hindamine, tööohutust puudutavate dokumentide loomine, allkirjastamine ja säilitamine * praktiline töö (analüüsib erinevusi töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel,) * raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis * praktiline töö – organisatsioonisiseste dokumentide (töötaja õigused, kohustused ja vastutus) analüüs | | | 1. Töötervishoid ja tööohutus 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t    1. Sissejuhatus töökeskkonda    2. Töökeskkonnaalane töö korraldus    3. Töökeskkonna ohutegurid    4. Töökeskkonnaalane teave    5. Tööõnnetused    6. Tule- ja elektriohutus 2. Töötamise õiguslikud alused 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t    1. Lepingulised suhted töö tegemisel    2. Töökorraldus    3. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised 3. Asjaajamine ja dokumendihaldus  0,5 EKAP, st IT 1 t ja PR 8 t    1. Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis    2. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine |
| * käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil | * asutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist * kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava * analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava * juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel * analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel * analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi * lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest | * köitev loeng suhtlemise aluste kohta * videoanalüüs klienditeeninduse situatsioonide kohta * tutvumine teeninduse e-käsiraamatuga * rühmatööna klienditeeninduse heade tavade sõnastamine probleemide lahendamisel * rollimäng klienditeenindaja töös ettetulevate situatsioonide lahendamiseks * loeng probleemi-lahendamise metoodikast * praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) | | | * kompleksülesanne (klienditeenindaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga) * esitlus – reaalne näide suhtlussituatsioonist, probleemi lahendus | | | 1. Suhtlemise alused 2 EKAP, sh IT 4 t ja PR 34 t    1. Suhtlemine    2. Käitumine suhtlemissituatsioonides    3. Klienditeenindus |
| **Iseseisev töö moodulis:** | 1. Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi.  2. Vormistab kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri).  3. Planeerib, kaardistab ja analüüsib oma nädala kulutusi.  4. Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel.  5. Tutvub töölepinguseadusega.  6. Loeb mõttega teeninduse e-käsiraamatut. | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A, MA).  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel:   * praktiline kompleksülesanne (koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, klienditeenindaja kaubanduses eriala õpingute eesmärgistamine); * praktiline töö (nädala kulutused); * analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast; * infootsing teabeväravast; * kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta; * praktiline töö (analüüsida erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) * raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis; * kompleksülesanne (klienditeenindaja tööga seotud rollimäng – vestlus kliendiga). | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:   1. analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi; 2. annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta; 3. analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; 4. analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta; 5. koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast; 6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul; 7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; 8. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest; 9. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele; 10. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“; 11. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast; 12. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust; 13. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks; 14. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega; 15. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; 16. analüüsib meeskonnatööna erinevates allikates töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel; 17. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest; 18. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente; 19. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; 20. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt; 21. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega; 22. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; 23. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava; 24. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava; 25. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulistmeeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel; 26. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; 27. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi; 28. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest; 29. koostab ja esitleb õpimapi, mis sisaldab süstematiseeritud dokumente ja eneseanalüüsi ning on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Rekkor, S jt., (2013) *Teenindamise kunst*. Tallinn: Argo * Suppi, K. (2013) *Ettevõtlusõpik- käsiraamat*. Tallinn: Atlex * Ettevõtlusarendamise Sihtasutus [www.eas.ee](http://www.eas.ee) * Karjääriinfoportaal [www.rajaleidja.ee](http://www.rajaleidja.ee) * Portfoolio kursuse ajaveeb (<http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/>). * Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, <http://heateenindus.ee/kasiraamat>) * Tööinspektsiooni kodulehekülg (<http://www.ti.ee>). | | | | | | | |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | **Maht** | | | | |
| **2** | **KAUPADE KÄITLEMINE** | | | **16 EKAP, sh IT 32 t ja praktika 280 t** | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes tundes kaupa ja lähtudes käitlemise põhimõtetest | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Marika Mägi, Reena Smidt, Lemmi Heero** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | | **Mooduli teemad** | |
| * kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid | * oskab hinnata kaupade olemasolu ja piisavust * oskab kasutada kaasaegseid tehnilisi vahendeid * prognoosib, sh praktikal ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile | * loeng varude juhtimisest * praktilised tööd laovarude prognoosimisest ja laodokumentide koostamisest * iseseisev töö | | * iseseisev töö – kaupade tellimine vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale * praktiline ülesanne – laovarude prognoosimine vastavalt tootmis- või müügiplaanile * praktiline ülesanne - meeskonnatööna kaupade olemasolu ja piisavuse kontroll müügisaalis | | | **1. Varude juhtimise põhimõtted jaekaubanduses 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  1.1 Kaubakategooriate juhtimine. Sortimendi juhtimine.  1.2 Kauba varude tüübid | |
| * võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ning kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele; ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid | * võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest - hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti * tööpäeva jooksul kontrollib kaupade olemasolu, vajadusel täiendab varusid, hoiab töökoha puhtana | * aktiivne loeng * rühmatöö * praktiline ülesanne | | * rühmatöö (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). * iseseisev töö (kirjalik töö- arvele kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamisseadusele) * iseseisev töö - ettekanne kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse teemal | | | **2. Kaupade vastuvõtmine**  **3 EKAP, sh IT 6t ja PR 52t**  2.1 Kaupade vastuvõtu käitlemise etapid  2.2 Kaupade vastuvõtu põhimõtted ja liigid. Meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel. Materiaalne vastutus. Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused.  2.3 Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul. Tegutsemine lahknevuste korral. Pretensioonide esitamine hankijale. Töökoha korrashoid ja puhtus.  2.4 Kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüsimine.  2.5 Dokumentatsioon kauba vastuvõtul. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid. | |
| * valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid; paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse; varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega | * valmistab kaubad ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid * 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 | * loeng, esitlus * meeskonnatöö, (kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele ja varustab kaubad vajaliku hinnainfoga, kujundab hinnasilte lähtuvalt kehtestatud nõuetest), * praktiline ülesanne: joonistamine (joonistab kaupade väljapanekuks müügisaali planogrammi). | | * meeskonnatöö: õppijad valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid ja inventari. Varustades kaubad vastavalt kehtestatud nõuetele vajaliku infoga. Vajadusel varustavad kaubad turvaelementidega. Paigutavad kaubad kaupluses müügipinnale vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmärke, põhimõtteid ja võtteid). * iseseisev töö (kaupadel kasutatavad märgised ja nende selgitused) * arutelu kauba turvamisest | | | **3. Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine 3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t**  3.1 Kaupade ettevalmistamine müügiks. Töökoha korrashoid ja puhtus. Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks,  müügiks, säilitamiseks).  3.2 Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted.  Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid. Kaupade väljapaneku erinevad võimalused. Kaupade väljapaneku põhimõtted. Kaupade väljapaneku erinevad meetodid. Töökoha korrashoid. Tööohutus ja puhtus.  3.3 Kaupade märgistamise nõuded. Markeerimine. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. GDA märgistus.  3.4 Kaupade varustamine hinnainfoga. Erinevad hinnasildid. Õigusaktidest tulenevad nõuded hinnainfole. Kassasüsteemi- ja müügisaalis olevate hindade võrdlus.  3.5 Kaupade turvamine. | |
| * käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid | * käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda | * loeng (jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus) * esitlus (jäätmete teke ja liigitamine) * paaristöö (kaubanduses tekkivate jäätmete sorteerimine. | | * test (jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded) * iseseisev töö (Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal) * iseseisev töö – uurida Euroopa Liidu riikide pakendi- ja jäätmeseadusi, leida erisusi | | | **4. Pakendite, taara ja ohtlike jäätmete käitlemine**  **1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  4.1 Jäätmekäitluse põhimõtted. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Jäätmeseadus.  4.2 Jäätmete teke ja liigitamine. Kaubandus ettevõttes tekkivad jäätmed sh ohtlikud jäätmed. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte. Jäätmeseadus.  4.3 Pakendiseadus (pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi. Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandus ettevõttes. Pandipakend/tagatisraha. Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded). | |
| * Jälgib realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. | * Jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt. * Kauba mittevastavuse (sh purunenud kauba) korral kauba maha kandmine | * Esitlus õigusaktidest tulenevad nõuded kaupade säilitustemperatuuridele ja realiseerimise aegadele; * Praktiline töö (kaupade realiseerimisaegade kontroll); * Praktiline ülesanne (kaupade sorteerimine vastavalt säilitustemperatuurile). | | * Praktiline töö õppekeskkonnas/praktikal kaupade realiseerimisaegade kontroll. Realiseerimiseaja ületanud kaubad. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks. * Arutelu teemal realiseerimisaja ületanud kaupade käitlemine | | | **5. Kaupade realiseerimis-aegade jälgimine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  5.1 Kaupade realiseerimisajad (realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele). Kõlblik kuni ja parim enne kaupade realiseerimisajad  5.2 Kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine. Müügisaalis purunenud kaup. Realiseerimisaja ületanud kaubad. Kaubandusliku välimuse kaotanud kaubad. Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad. | |
| * hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti; eristab erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisvõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid. | * selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisvõimalusi. * selgitab klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel. | * aktiivne loeng. Toiduseadus ja hügieeninõuded. * õppekäik Tervisekaitse ametisse * õppekäik Veterinaar- ja Toiduametisse | | * praktiline ülesanne (selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid);   • essee teemal: klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel | | | **6. Kaupade kvaliteedi hindamine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  6.1 Toiduseadus (kaubandus ettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, külmutatud toit, lisaaine, maitse- ja lõhnaained, abiaine, saasteaine, toidu võltsimine), vastutus ja järelevalve.  6.2 Hügieen (sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted). Tervisekaitseamet. Veterinaar- ja Toiduamet.  6.3 Kaupade kvaliteedi hindamine.  6.4 Kaupade kvaliteedi mõjurid. | |
| * grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest | * grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes. * nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid | * esitlus (kaubagruppide liigitus, kauba kvaliteediga seonduv seadusandlus) * kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted, praktiline ülesanne (koostab ühele kaubagrupile või spetsialiseerunud kauplusele sortimendipüramiidi) * õppekäik kaubandusettevõtetesse | | • esitlus (kaubagruppide liigitus, kauba kvaliteediga seonduv seadusandlus, lõimitud arvutiõpetusega   * iseseisev töö (ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine) * ettekanne õppekäigust – kaubandusettevõtte laoüksusega tutvumine ning kaubakäsitlemisega seotud tegevuste läbiviimine | | | **7. Kaupade liigitamine**  **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t**  7.1 Kaupade liigitamise põhimõtted ja mõisted.  7.2 Kaupade liigitamise erinevad võimalused.  7.3 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 parfümeeria kaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektrikaubad (lambid, kodumasinad).  **8. Kaupade ladustamine**  **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t**  8.1 Kaupade hoiustamise nõuded.  8.2 Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal.  8.3 Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel.  8.4 Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele.  8.5 Laopinna ratsionaalne kasutamine.  8.6 Laotehnika ja -sisustus.  8.7 Laosüsteemid ja –töövahendid.  8.8 Töökoha korrashoid ja puhtus. | |
| **Iseseisev töö moodulis** | * Kirjalik töö - arvele kehtestatud nõuded vastavalt raamatupidamisseadusele. * Ettekanne kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse teemal. * Kaupadel kasutatavad märgised ja nende selgitused. * Töölehe täitmine pakendiseaduse põhjal. * Uurida Euroopa Liidu riikide pakendi- ja jäätmeseadusi, leida erisusi. * Ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja töölehe täitmine. * Ettekanne õppekäigust – kaubandusettevõtte laoüksusega tutvumine ning kaubakäsitlemisega seotud tegevuste läbiviimine | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA).  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine, praktika positiivne sooritamine.  Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst, praktika aruandest ja esitlustest.  Praktiline töö, kus õppija võtab vastu kaubad arve alusel, kvaliteediliselt ja koguseliselt, sorteerib kaubad vastavalt liigile, kontrollib realiseerimisaegu ja kvaliteeti, valmistab kaubad müügiks ette, varustab kaubad müügiks vajaliku 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. | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. oskab hinnata kaupade olemasolu ja piisavust;  2. oskab kasutada kaasaegseid tehnilisi vahendeid;  3. prognoosib, sh praktikal ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile;  4. võtab kaubad vastu meeskonnatööna sh praktikal saatedokumentide alusel koguseliselt ja kvaliteediliselt järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, teavitades kaupade mittevastavusest - hindab kaupade kvaliteeti sh praktikal vastavalt kaubale kehtestatud nõuetele sh sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti;  5. tööpäeva jooksul kontrollib kaupade olemasolu, vajadusel täiendab varusid, hoiab töökoha puhtana;  6. valmistab kaubad ette sh praktikal, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;  7. paigutab kaubad meeskonnatööna sh praktikal müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid;  8. varustab kaubad sh praktikal nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemis olevatele andmetele ja paigaldab vajadusel turvaelemendid;  9. käitleb tööprotsessis sh praktikal pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid, järgides käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda;  10. jälgib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ja mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt;  11. kauba mittevastavuse (sh purunenud kauba) korral kauba maha kandmine;  12. selgitab kauba kohta olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisvõimalusi;  13. selgitab klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel;  14. grupeerib kaubad vastavalt sortimendile orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes;  15. nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab meeskonnatööna sh praktikal kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus/**  **õppematerjal** | * Hea hügieenitava juhend. * <http://www.kaupmeesteliit.ee/images/files/Kaupluse%20hea%20h%C3%BCgieenitava%20juhend%20viimane%20variant.pdf> * Kikas, H., Antson, A. jt. (2012) Kaubandusalane toidukaupade õpik. Tallinn: INNOVE * Sõõru, Edda. Kaubandusalane toidukaupade õpik. Õpiobjekt. <http://www.ekk.edu.ee> * http://www.eope.khk.ee/oo/kaubakaitlus/kaupade\_kaitlemisega\_seotud\_tegevused\_kaupluses/ * Kikas, H., Koger, E., Mets, S. (2007) Tööstuskaubaõpetus. Tallinn: Argo | | | | | | | |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | **Maht** | | | | | |
| **3** | **Teenindamine ja Müümine** | | **23 EKAP, sh IT 60 t ja PR 390 t** | | | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid. | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: Karjääriplaneerimise ja ettevõtluse aluste moodulis teema „Suhtlemise alused“ läbitud.** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Ülle Tamsalu, Marika Mägi** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | | **Mooduli teemad** | | |
| * loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajaduse rakendades suhtlemisoskust ning kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi; lõpetab kliendikontakti positiivselt | * 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 * lõpetab positiivselt sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla * oskab juhendada klienti iseteeninduskassas arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid | * videotreening, situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), meeskonnatöö, * kogemusõpe * diskussioon * suhtluspõhine loeng klienditeeninduse korraldamisest ja sobiva töökeskkonna loomisest * rühmatöö klienditeeninduse ja selleks sobiva töökeskkonna korraldamisest lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest | * rühmatöö - planeerib meeskonnatööna klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärke * iseseisev töö – essee teemal klienditeeninduse korraldamine | | | **1. Klienditeeninduse korraldamine 6 EKAP, sh IT 12 t ja PR 104 t**  1.1 Kliendikeskne teenindamine  1.2 Teeninduspsühholoogia  1.3 Teenindusprotsess  1.4 Kliendisuhete juhtimine  1.5 Meeskonnatöö organiseerimine klienditeeninduses  1.6 Teenindaja kutse-eetika | | |
| * tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi ja teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid | * tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi * teostab lisamüüki lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest | * köitev loeng müügist  ja müügitehnikatest ning aktiivse kuulamise ja  tagasisidestamise tehnikatest * juhtumianalüüs- klientide nõustamise  kohta kliendisuhete hoidmiseks * praktiline töö –erinevate  nõustamis- ja müügitehnikate kasutamise ja lisamüügi teostamise kohta | * juhtumi analüüs – lahendab juhtumi eesmärgiga hoida kliendisuhteid * paaris töö – nõustab kliente eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid | | | **2. Kliendi nõustamine 8 EKAP, sh IT 30 t ja PR 138 t**  2.1 Müük ja müügitehnikad  2.2 Kliendi nõustamine lähtuvalt tegevusala spetsiifikast ja kutse-eetikast  2.3 Aktiivne kuulamine  2.4 Kliendi lojaalsus ja kliendisuhete hoidmine  2.5 Eesti keel  2.6 Inglise keel | | |
| * edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi | * kogub ja analüüsib, sh praktikal klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale * lahendab klientide kaebusi, sh praktikal erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades | * praktiline töö kliendi tagasiside uuring * loeng kliendikaebuste lahendamise tehnikatest ja õigusaktidest * praktiline kaasus kliendi kaebuste lahendamise kohta * rollimäng paaristööna klienditeeninduses tekkivate konfliktide lahendamiseks | * kliendi pretensioonide käsitlemine vastavalt seadusele * iseseisev töö - kogub ja analüüsib  klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale * rollimäng paaristööna - lahendab klienditeeninduses tekkinud konfliktid lähtudes kliendiõigusi reguleerivast seadusandlusest | | | **3.** **Pretensioonid ja tagasiside 6 EKAP, sh IT 12 t ja PR 104 t**  3.1 Kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine.  3.2 Müügijärgne hooldus lähtudes õigusaktidest.  3.3 Tagasisidestamise tehnikad.  3.4 Kliendiõigusi reguleeriv seadusandlus.  3.5 Probleemide ja pretensioonide lahendamine. Konfliktid ja konfliktide lahendamine. | | |
| * töötab juhendamisel praktikaettevõttes, järgib ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, rakendab töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid | * analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel * töötab juhendamisel meeskonna liikmena vastavalt ettevõtte töökorralduse põhimõtetele * suhtleb töösituatsioonis arusaadavalt, viisakalt, keeleliselt korrektselt * valib ja kasutab töövahendeid eesmärgipäraselt * järgib töötamisel ergonoomia põhimõtteid * arvestab teistega ja töötab tulemuslikult meeskonna liikmena | * iseseisev kirjalik töö – analüüsida juhendamist ettevõttes, tagasisidestamine juhendajale * suhtluspõhine loeng organisatsioonikultuuri arengu ja innovatsiooni toetamisest * rühmatöö ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtetest. | * rühmatöö - analüüsib ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks * iseseisev töö – kirjalik ülesanne eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“ * annab hinnangu enese töökorraldusele ja meeskonnatöösse panustamisele lähtuvalt oma tööülesandest. | | | **4. Organisatsioonikultuur 3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t**  4.1 Organisatsioonikäitumine  4.2 Organisatsioonikultuur  4.3 Ettevõtte töökorraldus ja nõuded. Sisekorra eeskirjad.  4.4 Töökeskkond.  4.5 Töötervishoid.  4.6 Praktikanõuded ettevõttele. | | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | * Kogub ja analüüsib  klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. * Essee teemal klienditeeninduse korraldamine. * Kirjalik ülesanne - eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“. | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA)  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine, praktika positiivne sooritamine.  Mooduli hinne kujuneb situatsioonülesanne, analüüside, praktiliste tööde kokkuvõtete alusel. Paaristöö 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). | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. õpilane teenindab meeskonna liikmena, sh praktikal klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid  2. algatab positiivselt, sh praktikal kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid  3. lõpetab positiivselt sh praktikal kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla  4. praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile  5. oskab juhendada klienti iseteeninduskassas arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;  6. tutvustab kaupu, sh praktikal lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi  7. teostab lisamüüki lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest  8. kogub ja analüüsib, sh praktikal klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale  9. lahendab klientide kaebusi, sh praktikal erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades  10. analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel  11. töötab juhendamisel meeskonna liikmena vastavalt ettevõtte töökorralduse põhimõtetele  12. suhtleb töösituatsioonis arusaadavalt, viisakalt, keeleliselt korrektselt  13. valib ja kasutab töövahendeid eesmärgipäraselt  14. järgib töötamisel ergonoomia põhimõtteid;  15. arvestab teistega ja töötab tulemuslikult meeskonna liikmena. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Israel, S. (2011) Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev * Niiberg, T. (2011) Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus * Soone, I. (2010) Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev * Vadi, M. (2001) Müügisuhtlemine. Tartu: TÜ * Karjatse, M. (1998) Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Ilo * Hea klienditeeninduse ABC: <http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/> * Teenindus- ja personalijuhile: <http://www.teenindaja.ee/category/teenindus-ja-personalijuhile/> * Suhtlemine ja meeskonnatöö: <http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html> * Suhtlemine: <http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine> | | | | | | | |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **4** | **kassatöö** | | | | **4 EKAP, sh IT 8 t ja PR 70 t** | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisega ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Anne Lember, Arvo Kontkar, Reena Smidt, Marika Mägi, Thea Treu** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad** | | |
| * teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid; koostab ja esitab nõuetekohase arve, arveldab klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid; teeb toiminguid iseteeninduskassas; järgib kassas töötades ergonoomika nõudeid. | * koostab nõuetekohaselt vormistatud arve * töötab kassas kasutades erinevaid makseliike ja –vahendeid ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal * arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal * teostab korrektselt kassa üle võtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele * selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele | * loeng töökoha ettevalmistusest ja korrashoiust, kehtivatest maksevahenditest. * loeng kassaseadmetest – kassaaparaadid, vöötkoodilugejad, kaalud, makseterminalid, raha kontrollimise seadmed. * loeng kassatöö olulisusest ja kassatoimingutest * praktilised tööd – arvete koostamine * praktiline töö – müügiregistreerimine kassaaparaadil | | | * praktilised ülesanded – müügi registreerimine kassaaparaadil (kauba hinna ja koguse sisestamine, kaalutava kauba müük elektroonkaalu näitu kasutades, allahindluse registreerimine, rahatähe väärtuse sisestamine ja tagastatava rahasumma arvutamine). * praktiline ülesanne - sularahaarve koostamine * situatsiooniülesanne - müügikontakt kassas, klienditeenindamine sh inglise keeles | **1. Kassatoimingud ja arvete koostamine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  1.1 Kassatöö põhitoimingud (tehnilised vahendid sh tarkvara, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni ja ohutusnõuete järgimine, töökoha ettevalmistamine ja korrashoid).  1.2 Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid).  1.3 Ergonoomika nõuded | | |
| * järgib raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid | * käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid * kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal | * loeng raha käitlemisest kaubandusettevõttes (raha lugemine, pakkimine, turvaelemendid, Inkassatsioon sh turvanõuded). * praktiline töö – raha turvaelementide tundmaõppimine * praktiline töö – raha käitlemine | | | * praktiline ülesanne – turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine. * test – raha Eesti Panka saatmise eeskiri, ringluskõlbmatu sularaha, kahjustatud või rikutud sularaha ümbervahetamise eeskiri | **2. Raha käitlemine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 17 t**  2.1 Raha lugemine  2.2 Pakkimine  2.3 Hügieeninõuete järgimine  2.4 Turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil  2.5 Inkassatsioon sh turvanõuded  2.6 Finantsasutused Eestis. | | |
| * esitab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast | * koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal. Teostab korrektsed paranduskanded vastavalt juhendile. * teostab korrektse kassaraporti kontrolli. Leiab kassaraportist vead ning korrigeerib need vastavalt õigele kassaseisule. | * loeng õigusaktidest * praktiline töö – kassaaruande koostamine | | | * praktiline töö - kassaaruande koostamine * praktiline töö – kassaraporti kontroll ja korrigeerimine. | **3. Kassaaruande koostamine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  3.1 Õigusaktid  3.2 Kaubandusettevõttes kasutatavad nõuded  3.3 Kassaaruande koostamise põhimõtted. Kassaraport. | | |
| * järgib õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid | * arveldab kliendiga järgides õigusaktidest tulenevaid keeldusid, piiranguid * selgitab kliendile müügi keeldusid ja piiranguid kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid * lähtub töös õigusaktidest tulenevatest nõuetest | * loeng õigusaktidest * aktiivne arutelu | | | * suuline/kirjalik ülesanne jaemüügi nõuded alkohoolsele joogile/tubakale. * piirangud tarbimisele * iseseisev töö - jälgida nõuete ja piirangute täitmist kaubandusettevõtetest | **4. Müügipiirangud 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 17 t**  4.1 Keelud ja piirangud tulenevalt õigusaktidest. Alkoholiseadus. Tubakaseadus.  4.2 Keeldude/piirangute rikkumine | | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | Õpimapi koostamine: hügieeni nõuded (õigusaktide alusel), turvaelemendid kassatöös (sh raha ja tehnilised vahendid), töökoha ettevalmistus ja korrashoid ning ergonoomika (praktikaettevõtte näitel). | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA).  Hindamise eelduseks on iseseisva töö ja praktika positiivne sooritamine.  Mooduli hinne kujuneb õpimapi, praktiliste tööde ja situatsiooniülesande (müügikontakt kassas, klienditeenindamine sh inglise keeles) alusel. | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. koostab nõuetekohaselt vormistatud arve  2. töötab kassas kasutades erinevaid makseliike ja –vahendeid ning tehnilisi vahendeid ohutult sh praktikal  3. teostab korrektselt kassa üle võtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele  4. selgitab erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele  5. arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid sh praktikal  6. käitleb raha sh praktikal järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid  7. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades tehnilisi vahendeid sh praktikal  8. koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires sh praktikal. . Teostab korrektsed paranduskanded vastavalt juhendile.  9. teostab korrektse kassaraporti kontrolli. Leiab kassaraportist vead ning korrigeerib need vastavalt õigele kassaseisule.  10. arveldab kliendiga järgides õigusaktidest tulenevaid keeldusid, piiranguid  11. selgitab kliendile müügi keeldusid ja piiranguid kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid  12. lähtub töös õigusaktidest tulenevatest nõuetest | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Eesti panga kodulehekülg http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatähed * Maasik, L. Kassad ja lisaseadmed. Õpiobjekt <http://lvrkk.ee/kristiina/Liina_Maasik/kassad/index.html> * Ennu, O. Kassaseadmed. Õpiobjekt <http://kool.kassasysteem.ee/kassa/index.html> * Ennu, O. Müügitööks vajalik erialane tarkvara. Õpiobjekt <http://majandustarkvara.planet.ee/e-ope/met/> * Ojala, J. Kaubanduslikud arvutused. Õpiobjekt <http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/kaubandus/?AVALEHT> * Pankade kaardikeskus <http://www.estcard.ee/publicweb/html/est/teenusedkaupmeestele.html> | | | | | | | |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **5** | **müügitöö korraldamine** | | | | **2 EKAP, sh IT 4 t ja PR 34 t** | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kauba inventeerimise, hindade määramise ja väljapanekute kujundamisega kaubandusettevõttes lähtudes müügitöö korraldamise põhimõtetest. | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks:** **puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Anne Lember, Marve Koppel, Marika Mägi** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | **Mooduli teemad** | |
| * arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest * osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest | * arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest * osaleb väljapanekute kujundamisel meeskonnatööna * kujundab meeskonnaliikmena kampaania kaupade väljapanekut vastavalt etteantud juhistele | * loeng * müügihinna arvutamise praktilised ülesanded | | | * kirjalik ülesanne * iseseisev töö - esitlus kaupluse väljapaneku kujundamisest kaupluses * praktiline töö - hooajalise kampaania hinnasildi loomine/kujunduse loomine, väljapaneku kujundus | | **1. Hindade kujundamine 0.5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t**  1.1 Hinnakujundamise alused sh. müügi- ja ühikuhindade arvutamine  1.2 Hindade alandamine ja müügikampaaniad  1.3 Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted  **2. Kaupade väljapaneku kujundamine 0.5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t**  2.1 Eriväljapanekute kujundamine – visuaalne (kampaania, hooajaline, tähtpäevaline). | |
| * osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused | * selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele * fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused * kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust tuginedes müügiandmetele sh praktikal | * loeng ja esitlus (inventeerimise põhimõtted vastavalt kehtestatud nõuetele) | | | * iseseisev töö * praktiline meeskonnatöö (fikseerida kaupade kogused ja täita inventeerimise lehed) | | **3. Kaupade inventeerimine 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  3.1 Kaupade inventeerimise põhimõtted, tähtsus ja eesmärgid. Kaubajäägiarvestus. Inventeerimisel kasutatavad seadmed.  3.2 Kaupade inventeerimise dokumentatsioon. Laoarvestusprogrammid. Kaupade inventeerimise lehed. | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | Õpimapi koostamine kaupade hindade ja väljapanekute kujundamisest. | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA)  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine. | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. arvutab kaubale müügi- ja ühikuhinna sh praktikal lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest ja nõuetest  2. selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele  3. fikseerib meeskonnatööna kaupade inventeerimisel kaupade kogused | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Lääne Virumaa Rakenduskõrgkool „Kategooria juhtimine kaubanduses“ * Tonndorf, H. G. (1995) Jaekaubandus. Tallinn: Külim * Sõõru, E. Kaupade käitlemisega seotud tegevused. Õpiobjekt <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/> | | | | | | | |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **6** | **erialane inglise keel** | | | | **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t** | | | |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides inglise keeles | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Kadri Riim** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | **Mooduli teemad** | |
| * suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas | * suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades inglise keelset põhisõnavara * tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles * kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid | * selgitav loeng inglise keele põhireeglitest ja –sõnavarast * praktilised harjutused sõnavarast ja grammatikast * rühmatööd sõnavara harjutamiseks | | | * kirjalik sõnavaratöö * CV koostamine inglise keeles * suuline enesetutvustus | | 1. Inglise keele põhireeglid ja -sõnavara 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t   1.1 Hääldamine, põhireeglid ja tähestik  1.2 Numbrid, viisakusväljendid  1.3 Esitlemine, enda tutvustus  1.4 Ajaväljendid  1.5 Grammatika põhialused (pööramine, käänamine)  1.6 Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindus- ja ärivaldkonnaga seotud näited | |
| * selgitab välja kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles | * alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava * esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid * vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * ärialase inglise keele terminoloogia selgitav loeng * klienditeeninduse terminoloogia inglise keeles – selgitav loeng * praktilised harjutused äri- ja teenindussõnavara kasutamise kohta * vestlused ja dialoogid | | | * kirjalik sõnavaratöö * praktiline töö - teenindusdialoog | | 1. Praktiline ärisuhtlus ja klienditeenindus 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t   2.1 Äriprotsessist lähtuv põhisõnavara inglise keeles  2.2 Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara inglise keeles  2.3 Küsimused ja vastused klienditeeninduses  2.4 Arveldamisega, arvete ja tellimuste koostamisega seotud sõnavara | |
| * kasutab iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja nõustab klienti kauba valikul | * vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid * tutvustab arusaadavalt kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * vestlused ja dialoogid * selgitav loeng | | | * paaristöö (dialoogid, erinevate suhtlussituatsioonide läbimängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme). * kirjalik ülesanne | | **3.** **Kaupluste liigid ja osakonnad 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  3.1 Kliendi nõustamine  3.2 Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaubad) | |
| * arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti | * nimetab arve summa kasutades viisakusväljendeid inglise keeles * lõpetab arusaadavalt ja positiivselt kliendikontakti inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * lugemis- või kuulamisülesanne | | | * dialoogi koostamine ja esitlemine paaristööna * test | | **4. Arveldamine kliendiga 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t**  4.1 Arvsõnad  4.2 Makseviisid  4.3 Rahaühikud  4.4 Viisakusväljendid | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | 1. Äri- ja teenindussõnastiku koostamine 2. Tutvumine õppematerjalidega 3. Praktilised harjutused põhisõnavara ja –grammatika omandamiseks   4. CV koostamine inglise keeles | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA)  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine, kirjalike tööde esitamine. | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades inglisekeelset põhisõnavara;  2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles;  3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid;  4. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava;  5. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid;  6. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | Gutjahar, L., Mahoney, S. (2009) English for Sales Purchasing. Oxford University Press.  Irvine, M., Caldman, M. (2001) Commercially speaking. Oxford University Press. | | | | | | | |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **7** | **erialane soome keel** | | | | **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t** | | | |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Tiiu Kiil** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | **Mooduli teemad** | |
| * suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas | * suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soome keelset põhisõnavara * tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles * kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid | * selgitav loeng soome keele põhireeglitest ja –sõnavarast * praktilised harjutused sõnavarast ja grammatikast * rühmatööd sõnavara harjutamiseks | | | * kirjalik sõnavaratöö * CV koostamine soome keeles * suuline enesetutvustus | | 1. Soome keele põhireeglid ja -sõnavara 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t  1.1 Hääldamine, põhireeglid ja tähestik  1.2 Numbrid, viisakusväljendid  1.3 Esitlemine, enda tutvustus  1.4 Ajaväljendid  1.5 Grammatika põhialused (pööramine, käänamine)  1.6 Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindus- ja ärivaldkonnaga seotud näited | |
| * selgitab välja kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles | * alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava * esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid * vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * ärialase soome keele terminoloogia selgitav loeng * klienditeeninduse terminoloogia soome keeles – selgitav loeng * praktilised harjutused äri- ja teenindussõnavara kasutamise kohta * vestlused ja dialoogid | | | * kirjalik sõnavaratöö * praktiline töö – teenindusdialoog | | 2. Praktiline ärisuhtlus ja klienditeenindus 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t  2.1 Äriprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles  2.2 Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles  2.3 Küsimused ja vastused klienditeeninduses  2.4 Arveldamisega, arvete ja tellimuste koostamisega seotud sõnavara | |
| * kasutab iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja nõustab klienti kauba valikul | * vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid * tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * vestlused ja dialoogid * selgitav loeng * kirjalikud ülesanded | | | * paaristöö (dialoogid, erinevate suhtlussituatsioonide läbimängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme) * kirjalik ülesanne | | **3. Kaupluste liigid ja osakonnad 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t**  3.1 Kliendi nõustamine  3.2 Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaubad) | |
| * arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti | * nimetab arve summa kasutades viisakusväljendeid inglise keeles * lõpetab arusaadavalt ja positiivselt kliendikontakti inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid | * lugemis- või kuulamisülesanne | | | * dialoogi koostamine ja esitlemine paaristööna | | **4. Arveldamine kliendiga 0.5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t**  4.1 Arvsõnad  4.2 Makseviisid  4.3 Rahaühikud  4.4 Viisakusväljendid | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | 1. Äri- ja teenindussõnastiku koostamine  2. Tutvumine õppematerjalidega  3. Praktilised harjutused põhisõnavara ja –grammatika omandamiseks  4. CV koostamine soome keeles | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.  Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine ning ettekannete sooritamine.  Mooduli hinne kujuneb :   * Kirjalik sõnavaratöö; * CV koostamine soome keeles; * Suuline enesetutvustus; * Praktiline töö – teenindusdialoog; | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara;  2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles;  3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid;  4. kirjeldab Soome majandust ja ettevõtlust, kasutades soome keele põhisõnavara;  5. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava;  6. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid;  7. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). Hyvin menee! Suomea aikuisille. Helsinki: Otava * Kenttälä, M. (2001). Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja. Helsinki: Gaudeamus * Kuusk, M. (2013). Suomi selväksi: soome keele õpik. Tallinn: Pakett * Sark, K. (2009). Hyvä – parempi – paras: soome keele õppekomplekt algajaile. Tallinn: Iduleht * Soome-Eesti- Soome sõnaraamatud | | | | | | | |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **8** | **Raamatupidamise alused** | | | | **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t** | | | |
| **Eesmärk:** Õpetusega taotletakse, et õpilane oskab kajastada majandustehinguid raamatupidamise arvestuses ning teostada maksu- ja kuluarvestust | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Anne Lember, Anne-Li Tilk, Kadri Riim** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | **Mooduli teemad** | |
| * kirjendab majandussündmusi toetudes raamatupidamisseadustele ja muudele normatiivaktidele ning juhindudes majandusüksuse raamatupidamise sise-eeskirjast koostab raamatupidamise põhiaruandeid | * koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles * analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas * arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist | * loeng raamatupidamisdokumentide koostamisest ja dokumentide korrektsuse kontrollimisest * praktiline töö – raamatupidamise alg- ja koonddokumentide koostamisest * infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta * loeng töötasuarvestuse pidamisest * praktiline töö –töötasu arvestamine | | | * praktiline töö – koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles * arvutab palka ja töövõimetuse hüvitist * situatsioonülesanne - arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil | | 1. Raamatupidamis-dokumentide koostamine 2 EKAP, sh IT 4 t ja PR 36t   1.1 Raamatupidamise alused  1.2 Raamatupidamist reguleerivad õigusaktid, sh sise-eeskiri  1.3 Arvutiõpetus – raamatupidamine arvutil  1.4 Inglise keel  1.5 Töötasu arvestamist reguleerivad õigusaktid. Tööõigus. Tööajatabelid.  1.6 Töötasuarvestus. Töötasuga seotud maksud ja maksed.  1.7 Arvutiõpetus - töötasuarvestus | |
| * koostab maksudeklaratsioone järgides maksualast seadusandlust | * kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide täitmiseks juhendite abil * koostab maksudeklaratsiooni vastavalt seadusandlusele | * loeng * praktiline töö - (näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel) | | | * täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni | | 2. Maksundus ja õigusaktid 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t  2.1 Eesti maksukorraldus  2.2 Maksundust reguleerivad õigusaktid  2.3 Raamatupidamis- ja finantsarvestusega seonduvad maksud  2.4 Maksudeklaratsioonid | |
| * teostab kuluarvestusi järgides majandusüksuses kehtivat kuluarvestuse korda | * analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega * loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad | * loeng * praktiline töö | | | * loengumaterjali läbitöötamine * harjutusülesannete lahendamine | | **3. Kuluarvestus juhtimisarvestuses 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t**  3.1 Kulude arvestamise põhimõtted  3.2 Kulukohad, kulukandjad, kululiigid  3.3 Kuluarvestussüsteemide tutvustus | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | Loengumaterjali läbitöötamine.  Harjutusülesannete lahendamine. | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA).  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb:   * Majandustehingute kirjendamine kontodele * Maksudeklaratsioonide täitmine * Kuluarvestussüsteemi tutvustus koos kulude liigitamise ja analüüsiga | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles;  2. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas  3. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist;  4. kasutab palgaarvestuse andmeid maksudeklaratsioonide täitmiseks juhendite abil;  5. koostab maksudeklaratsiooni vastavalt seadusandlusele;  6. analüüsib ja arvestab kulusid põhjendades nende otstarbekust seoses majandusüksuse tegevusega;  7. loetleb majandusüksuses tekkivaid kulusid kululiikide kaupa määratledes kulukohad. | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * Maksu- ja tolliamet [www.emta.ee](http://www.emta.ee) * Rahandusministeerium [www.fin.ee](http://www.fin.ee) * Visberg, A-L., Rebane, M. (1996). Sissejuhatus raamatupidamisse. Tallinn: Külim * Äriseadustik <https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13188675> * Raamatupidamise seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/109052017030> * Kikas, E., Treumann, M. Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Tallinn: Agitaator * Alver, L., Alver, J., Reinberg, L. (2004). Finantsraamatupidamine. Deebet. * Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J. Nikitina-Kalamäe, M. (2008). Ideest eduka ettevõtteni. Tallinn: SA Innove | | | | | | | |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | | | | **Maht** | | | |
| **9** | **e - äri** | | | | **3 EKAP, sh IT 6 t ja PR 52 t** | | | |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime äritehingutega virtuaalses keskkonnas lähtudes ettevõtte eesmärkidest | | | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad** | | | | | | | | |
| **Õpetajad: Taavi Rauniste** | | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | | | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | | **Mooduli teemad** | |
| * kasutab sobivat ärimudeli tüüpi lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast | * kavandab sobiva ärimudeli tüübi arvestades ettevõtte tegevusvaldkonda ja eesmärke * iseloomustab e-äri erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogiistest lahendustest | * selgitav loeng erinevatest ärimudeli tüüpidest ja e-äri valdkondadest * praktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohta * selgitav loeng E-äri erinevatest valdkondadest | | | * praktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohta * praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast | | 1. E-äri mudelid 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t   1.1 Äri-äri B2B  1.2 Äri-tarbija B2C  1.3 Äri-riik B2A  1.4 Tarbija –riik C2A   1. E-äri valdkonnad 1 EKAP, sh IT 2 t ja PR 18 t   2.1 E-rahandus  2.2 E-varustus  2.3 E- kaubandus  2.4 E-meedia | |
| * analüüsib e-äri olemust ja toimimist arvestades ärikeskkonna tegureid | * selgitab e-äri toimimist ja võimalikke arenguid lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast ja eesmärkidest | * selgitav loeng e-turust, e-äri iseloomustavatest näitajatest, ressurssidest ja võimalikest tulevikutrendidest * videonäited e-äri toimimisest ja omadustest | | | * praktiline töö – e-äri analüüs | | 1. E-äri iseloomustus 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t   3.1 E-turg ja selle toimimine globaalses majanduses  3.2 E-äri kiirus kui eelis  3.3 E- vahendus: kaubandus, varustus, logistika, finantsteenindus  3.4 E-äri ressursid  3.5 E-äri uued võimalused | |
| * analüüsib e-äri rakendamise võimalusi ettevõttes arvestades sise- ja väliskeskkonna võimalusi | * kavandab ettevõtte võimalikke arenguid kasutades e-äri võimalusi ja vahendeid | * selgitav loeng e-äri toetavast infosüsteemis ja juhtimisest * praktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus | | | * praktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus | | 1. Ettevõte e-majanduses 0,5 EKAP, sh IT 1 t ja PR 8 t   4.1 Ettevõtte infosüsteem  4.2 E-äri juhtimine ettevõttes | |
| **Iseseisev töö moodulis:** | Tutvub e-äri asja- ja ajakohase infoga.  Praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast.  Praktiline töö – e-äri analüüs. | | | | | | | |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt (A/MA)  Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb:   * praktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohta; * praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast; * praktiline töö – e-äri analüüs; * praktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus. | | | | | | | |
| **Hindamiskriteeriumid:** | Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:  1. kavandab sobiva ärimudeli tüübi arvestades ettevõtte tegevusvaldkonda ja eesmärke  2. iseloomustab e-äri erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogiistest lahendustest  3. selgitab e-äri toimimist ja võimalikke arenguid lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast ja eesmärkidest  4. kavandab ettevõtte võimalikke arenguid kasutades e-äri võimalusi ja vahendeid | | | | | | | |
| **Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal** | * BCS Koolitus. Organisatsioonid ja IKT rakendamine [*http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/juhtimine*](http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/juhtimine) * Mis on e-äri? Õpiobjekt [*http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid\_est/LO01\_est/index.html*](http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid_est/LO01_est/index.html) * Riigikantselei (2013). E-äri ja e-kaubanduse kasutamine Eestis ja kasutamise laiendamise võimalused [*https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne\_-\_e-ari\_ja\_e-kaubandus\_1\_6\_avalik\_2013.pdf*](https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne_-_e-ari_ja_e-kaubandus_1_6_avalik_2013.pdf) | | | | | | | |