

*Lisa 2*

*KOOSKÕLASTATUD  
kooli nõukogu poolt 28.08.2023  
protokoll nr 1-3/23/12*

*KINNITATUD  
direktori 30.08.2023  
käskkirjaga nr 1-2/23/22*

KURESSAARE AMETIKOOLI KUTSEÕPPE  
4. TASEME ESMAÕPPE ÕPPEKAVA  
KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES  
MOODULITE RAKENDUSKAVA  
60 EKAP

## Sisukord

I. PÕHIÕPINGUTE MOODULID .....	3
1. Õpitee ja töö muutuvus keskkonnas .....	3
2. Kaupade käitlemine .....	7
3. Teenindamine ja müümine .....	14
4. Kliendiga arveldamine .....	18
II. VALIKÕPINGUTE MOODULID .....	23
1. Toidu- ja esmatarbekaubad .....	23
2. Garderoobi- ja vabaajakaubad .....	25
3. Elektroonika- ja bürookaubad .....	27
4. Erialane inglise keel.....	30
5. Erialane soome keel.....	32
6. E-äri .....	35

**KURESSAARE AMETIKOOLI**  
**KLIENDITEENINDAJA KAUBANDUSES ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA**  
**(4. taseme kutseõpe)**

<b>Sihtrühm</b>	Põhihariduse omandanud õpilased
<b>Õppevorm</b>	Statsionaarne töökohapõhine õpe

**I. PÕHIÕPINGUTE MOODULID**

**1. Õpitee ja töö muutuvus keskkonnas**

1	Õpitee ja töö muutuvus keskkonnas			5 EKAP – 130 tundi, sh praktika 3 EKAP – 78 tundi
<b>Mooduli vastutaja:</b> Anne Lember <b>Õpetajad:</b> Marve Koppel, Anne Lember			I kursus	Auditoorne õpe – 12 tundi Iseseisev õpe – 28 tundi Praktiline töö – 12 tundi Praktika – 78 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab oma tööalast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuvus keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
<b>ÕV 1. kavandab</b> oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 7 Praktika 19 Praktiline töö 4	<b>HK 1.1. analüüsib</b> juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi seoses õpitava erialaga <b>HK 1.2. sõnastab</b> juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad	<b>HÜ 1. Digitaalne arengumapp:</b> Eneseanalüüs oma isiksuseomaduste, teadmiste, oskuste, kogemuste, sh meeskonnatöö- ja suhtlemisoskuste kohta tuues välja tugevused ja arendamist vajad küljed. <b>HÜ 2. Struktureeritud kirjalik töö:</b> koostab juhendamisel isikliku	mitteeristav	<b>Enesetundmine ja selle tähtsus õpitee planeerimisel</b> 1. Võimed, väärtused, oskused, isikuomadused ja käitumisviisid 2. Huvi ja hobitegevuse roll õpitee planeerimisel 3. Suhtlemis- ja koostööoskuste mõju elu-, õpi- ja töörollis  <b>Õppimise olemus ja võimalused</b> 1. Formaalne, mitteformaalne ja informaalne õppimine. Elukestev õpe 2. Õpingutega toimetulek. Õppimist toetavad õpikeskkonnad. 3. Ajamaatriks (ajaplaneerimine)

	isiklikud õpieesmärgid ja põhjendab neid <b>HK 1.3. koostab</b> juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide, ressursside ja erinevate keskkonnateguritega	eesmärgipärase õpitegevuste plaani.		4. Õpitava valdkonna seosed teiste valdkondadega (võtmepädevused) 5. Õppimine Eestis ja välismaal
<b>ÕV 2. mõistab</b> ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 7 Praktika 19 Praktiline töö 4	<b>HK 2.1. selgitab</b> meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid <b>HK 2.2. kirjeldab</b> meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda <b>HK 2.3. selgitab</b> regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi <b>HK 2.4. kirjeldab</b> organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest <b>HK 2.5. valib</b> enda karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning kirjeldab selles enda võimalikku rolli <b>HK 2.6. seostab</b> erinevaid keskkonnategureid enda valitud	<b>HÜ 1. Struktureeritud kirjalik töö:</b> majanduse alused (mõisted, majandusringluse mudel, põhiprintsiibid). <b>HÜ 2. Struktureeritud kirjalik töö meeskonnas, esitlus</b> teemal „Organisatsioon kui avatud süsteem“. <b>HÜ 3. Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel:</b> eneseanalüüs seoses õpitava erialaga ja valitud piirkonna ettevõtluskeskkonnaga. <b>HÜ 4. Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel, mõistekaart:</b> töökeskkonna analüüs seoses õpitava erialaga – riskid, õigused, kohustused.	mitteeristav	<b>Majandus, selle olemus ja toimimise mehhanismid</b> 1. Majanduse terminid, mõisted ja toimimise mehhanismid 2. Eesti majandus ja vaba ettevõtlus 3. Turg ning selle osapooled 4. Arukas rahakasutus ja oma elu planeerimine 5. Töö ja tööturg. Tööjõud majanduses 6. Ettevõtluse tähtsus ühiskonnas ja selle vormid 7. Konkurents ja koostöö 8. Valitsuse ja riigieelarve roll majanduses 9. Hinnastabiilsus, finantssüsteem ja rahapoliitika <b>Tööandja ja töövõtja rollid, õigused ja kohustused</b> 1. Tööandja roll, tema õigused ja kohustused 2. Töövõtja roll, tema õigused ja kohustused 3. Lepingulised suhted töö tegemisel 4. Töölepingu pooled, nende kohustused ja õigused, töökorraldus, töö ja puhkeae, puhkuste liigid 5. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised 6. Riiklik töötervishoiu ja tööohutuse strateegia 7. Töökeskkonna ohutuse ja töötervishoiualane seadusandlus 8. Tervisekontroll, töötervishoiu - ja töökeskkonnaalased teabematerjalid

	organisatsiooniga ning <b>toob välja</b> probleemid ja võimalused			9. Riskianalüüs, tööõnnetus, käitumine tööõnnetuse korral
<p><b>ÕV 3. kavandab</b> omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 2          Iseseisev õpe 7          Praktika 21          Praktiline töö 2</p>	<p><b>HK 3.1. analüüsib</b> erinevaid keskkonnategureid ning <b>määratleb</b> meeskonnatööna probleemi ühiskonnas</p> <p><b>HK 3.2. kavandab</b> meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid</p> <p><b>HK 3.3. kirjeldab</b> meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust</p> <p><b>HK 3.4. valib</b> meeskonnatööna sobiva jätkusuutliku lahenduse probleemile</p> <p><b>HK 3.5. koostab</b> meeskonnatööna tegevuskava valitud lahenduse elluviimiseks</p>	<p><b>HÜ, valik 1: Projekt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaanimine, teostamine, esitlemine meeskonnatööna.</li> <li>• Enesehinnang (enesejuhtimine, tegevuse peegeldamine, panustamine projektis ja meeskonnatöös, arenguvajadused ja -võimalused).</li> <li>• Meeskonnatöö hinnang (meeskonnatöö peegeldamine, meeskonnakaaslaste panustamine, arenguvajadused ja -võimalused).</li> </ul> <p><b>või</b></p> <p><b>HÜ, valik 2: Äriidee ja ärimudel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äriidee kirjeldamine, ärimudeli koostamine ja esitlemine meeskonnatööna.</li> </ul>	mitteeristav	<p><b>Ettevõtlus ja ettevõtlikkus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ettevõtlus ja selle koht ning olulisus turumajanduses</li> <li>2. Ärikeskkonna osapooled ja regulatsioonid</li> <li>3. Vastutustundlik ettevõtlus</li> <li>4. Sotsiaalne ettevõtlus, selle olemus ja sisu</li> <li>5. Turg ja turundus</li> <li>6. Finantsid ettevõttes</li> <li>7. Ettevõtluse algus, areng ja ka lõpetamise võimalused</li> <li>8. Rahvusvaheline majandus ja majandus muutuv maailmas, muutused/arengud ettevõtluses</li> </ol>
<p><b>ÕV4. mõistab</b> oma vastutust tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama</p> <p><b>Jaotus tundides:</b></p>	<p><b>HK 4.1. analüüsib</b> oma kutsealast arengut õpingute vältel, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel</p>	<p><b>HÜ 1. e-portfoolio:</b> eneseanalüüs juhendi alusel. Portfooliot täidab õpilane õppeaja lõpuni.</p> <p><b>HÜ 2. Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel:</b> karjääriplaan.</p>	mitteeristav	<p><b>Töölase karjääri kujundamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kutsealane areng</li> <li>2. Enesehindamine, tagasiside ja õpitulemused</li> <li>3. Karjääriinfo allikad</li> <li>4. Tööotsimise viisid. CV ja sellega kaasnevad dokumendid</li> <li>5. Kandideerimine</li> <li>6. Tööintervjuu</li> </ol>

Auditoorne õpe 2 Iseseisev õpe 7 Praktika 19 Praktiline töö 2	muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes <b>HK 4.2. kasutab</b> asjakohaseid infoallikaid endale koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning <b>koostab</b> kandideerimiseks vajalikud materjalid <b>HK 4.3. selgitab</b> tegureid, mis mõjutavad tema karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel, lähtudes eesmärkidest ning lühija pikaajalisest karjääriplaanist <b>HK 4.4. selgitab</b> enda õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas			7. Karjääriplaan
<b>Õppemeetodid</b>	Arutus, rühmatöö, praktiline paaritöö, esitlus, loeng-arutelu, õpimapp, kirjalik töö, projektitöö			
<b>Iseseisev töö</b>	ÕV 1. Koostab enesehinnangu juhendi alusel. ÕV 2. Loovtöö: soovitud roll organisatsioonis, võimalused ja piirangud. ÕV 4. Eneseanalüüs.			
<b>Praktilised tööd</b>	ÕV 1. Õpitee visualiseerimine (ajatelg). ÕV 2. Õppekäik kohalikesse ettevõtetesse koos juhendi ja analüüsiga. Meeskonnatööna esitlus. ÕV 4. Kandideerimismaterjalide koostamine juhendi alusel.			
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on õppeprotsessis kõikide tööde ja praktika positiivne sooritamine.			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Õpilane sooritab kõik õpiväljunditega seotud hindamisülesanded lävendi tasemel ja täiendab oma teadmisi/oskusi praktikaettevõttes.</li> </ul>			

<b>Õppematerjalid</b>	<p>Vodja, E., Zirnask, V. jt (2018). <i>Majandusõpik gümnaasiumile</i>. JA Eesti <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/116">https://www.opiq.ee/Kit/Details/116</a>  <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/116">Karjääri kujundamine - Minukarjäär (minukarjaar.ee)</a>          Õpioskuste projekt <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/116">Õpioskuste projekt (google.com)</a>          Probleemilahenduse õppematerjalid          Projektijuhtimise õppematerjalid          Eamets, R., Ernits, R. (2012). <i>Ettevõtlikkusest ettevõtluseni</i>. Tallinn: Mainor          Töölepingu seadus  <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/116">Töötervishoiu ja tööohutuse käsiraamat kutsekoolidele   DIGAR</a>  <a href="https://www.opiq.ee/Kit/Details/116">web. ametikool.ee/anne-li/kommunikatsioon</a></p>
-----------------------	--

## 2. Kaupade käitlemine

2	<b>Kaupade käitlemine</b>			<b>25,5 EKAP – 663 tundi, sh praktika 17 EKAP – 442 tundi</b>
<b>Mooduli vastutaja:</b> <b>Õpetajad:</b> Marika Mägi			I kursus	Auditoorne õpe – 50 tundi Iseseisev õpe – 119 tundi Praktiline töö – 52 tundi Praktika – 442 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kaupade käitlemisega kaubandusettevõttes, tundes kaupa, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
<b>ÕV 1. mõistab</b> kaupade käitlemise põhimõtteid, sh hügieeni, <b>hindab</b> toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti, <b>tunneb</b> erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid	<b>HK 1.1. selgitab</b> klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel <b>HK 1.2. selgitab</b> olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamisevõimalusi	<b>HÜ 1. Rollimäng:</b> kliendile kauba kohta info edastamine ja kaupade tarbimisomaduste tutvustamine. <b>HÜ 2. Praktiline ülesanne:</b> selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid.	mitteeristav	<b>Kaupade käitlemise põhimõtted</b> 1. Kaupade liigitamise erinevad võimalused (sortimendipüramiid, tarbimisomaduste alusel, päritolu alusel jne) 2. Kaubagruppide nimetused (loetelu): eritoit, uuendtoit. Tera- ja kaunviljatooted. Piimatooted. Lihatooted. Kalatooted, mereannid. Munatooted. Puu- ja köögiviljad. Joogid. Kohv ja kohvijoogid. Tee ja teejoogid. Maiustused. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Maitseained, kastmed. Sool. Toidurasvad. Lemmikloomatoidud ja -tarbed. Tubakatooted.

<p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 6          Iseseisev õpe 14          Praktiline töö 6</p>		<p><b>HÜ 3. Iseseisev töö:</b> essee teemal “Klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel”.</p>		<p>Tarbekeemia. Tekstiil- ja garderoobikaubad. Kooli-, büroo- ja paberikaubad. Kosmeetika- ja parfümeeriakaubad. Mänguasjad. Kodu- ja majapidamiskaubad. Elektriakaubad (lambid, kodumasinad)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kaupade kvaliteedi hindamine</li> <li>4. Toiduseadus (kaubandusettevõtte tunnustamine, uuendtoit ja geneetiliselt muundatud toit, eritoit, toidulisand, vastutus ja järelevalve)</li> <li>5. Hügieen (sh toiduhügieen, enesekontroll, tervisetõend, isiklik hügieen, riietus, jalatsid, juuksed, ehted)</li> <li>6. Kaupade kvaliteedi hindamine</li> <li>7. Kaupade kvaliteedi mõjurid</li> </ol>
<p><b>ÕV 2. kontrollib</b> kaupade olemasolu ja piisavust, <b>tellib</b> kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, <b>võtab</b> kaubad vastu koguseliselt ja kvaliteedile vastavalt, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 6          Iseseisev õpe 14          Praktika 70          Praktiline töö 6</p>	<p><b>HK 2.1. oskab</b> hinnata kaupade olemasolu ja piisavust, sh praktilikal  <b>HK 2.2. oskab</b> kasutada kaasaegseid tehnilisi vahendeid  <b>HK 2.3. prognoosib</b> ettevõtte laovarud vastavalt müügiplaanile, sh praktilikal  <b>HK 2.4. kontrollib</b> tööpäeva jooksul kaupade olemasolu, vajadusel <b>täiendab</b> varusid, <b>hoiab</b> töökoha puhtana  <b>HK 2.5. võtab</b> kaubad saatedokumentide alusel vastu nii koguseliselt kui kvaliteedile vastavalt, kasutades kaasaegseid</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> võtab kaubad vastu, võrdleb saabunud koguseid saatedokumentidega, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse infosüsteemi, järgides kaupade vastuvõtmisel tööohutuse ja töötervishoiu nõudeid.  <b>HÜ 2. Praktiline töö –</b> eraldab nõuetele mittevastavad kaubad teistest kaupadest ja teavitab sellest vastutavat töötajat.</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Kaupade tellimine ja vastuvõtt</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Varude juhtimise põhimõtted jaekaubanduses</li> <li>2. Kaubakategooriate juhtimine</li> <li>3. Sortimendi juhtimine</li> <li>4. Kaba varude tüübid</li> <li>5. Kaupade vastuvõtmise tähtsus ja meeskonnatöö olulisus kaupade vastuvõtmisel</li> <li>6. Kaupade mahalaadimine ja paigutamine vastuvõtualale</li> <li>7. Kaupade vastuvõtmine ja registreerimine infosüsteemi</li> <li>8. Kaupade koguseline ja kvaliteedile vastav vastuvõtt</li> <li>9. Tööstuskaupade ja toidukaupade vastuvõtu erisused</li> <li>10. Tekkinud lahknevused kaupade vastuvõtul</li> <li>11. Tegutsemine lahknevuste korral</li> <li>12. Pretensioonide esitamine hankijale</li> <li>13. Kaupade tagastamisega seotud dokumendid</li> <li>14. Tööergonoomika kaupade vastuvõtul</li> <li>15. Töökoha korrashoid ja puhtus</li> </ol>



	tehnilisi vahendeid ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ning teavitades kaupade mittevastavusest, sh praktikal			16. Saatedokumentidele kehtestatud nõuded tulenevalt seadusest, kauba info saatedokumendil (kaubakood, kogus, nimetus, realiseerimiseaeg, hinnainfo, pakend jm)
<p><b>ÕV 3. ladustab</b> kaubad, järgides kaubagrupile ja ettevõttes kehtestatud nõudeid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 6          Iseseisev õpe 10          Praktika 60          Praktiline töö 6</p>	<p><b>HK 3.1. nimetab</b> ja <b>võrdleb</b> väljapanekute erinevaid liike ning <b>ladustab</b> kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid</p> <p><b>HK 3.2. grupeerib</b> kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes, sh praktikal</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda.</p>	Mitteeristav	<p><b>Kaupade ladustamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaupade hoiustamise nõuded</li> <li>2. Kaupade ladustamise põhimõtted laopinnal</li> <li>3. Kasutatavad meetodid kaupade ladustamisel</li> <li>4. Kaupade hoiukohtadele paigutamine vastavalt kaubagrupile kehtestatud nõuetele (säilitustemperatuurid, õhuniiskus, valgus, kaupade naabus, ristsaastumine)</li> <li>5. Laopinna ratsionaalne kasutamine</li> <li>6. Laotehnika ja -sisustus</li> <li>7. Laosüsteemid ja töövahendid</li> <li>8. Töökoha korrashoid ja puhtus</li> </ol>
<p><b>ÕV 4. valmistab</b> kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, <b>paigutab</b> kaubad müügipinnale, järgides kauba väljapaneku põhimõtteid, <b>kontrollib</b> kaupade vastavust realiseerimisnõuetele</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 10          Iseseisev õpe 23</p>	<p><b>HK 4.1. valmistab</b> kaubad müügiks ette, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, sh praktikal</p> <p><b>HK 4.2. paigutab</b> kaubad müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid, sh praktikal</p> <p><b>HK 4.3. varustab</b> kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemi andmetega ja <b>paigaldab</b> vajadusel</p>	<p><b>HÜ 1. Test:</b> tunneb erinevate toidukaupade ohutuse tagamiseks esitatavaid nõudeid.</p> <p><b>HÜ 2. Meeskonnatöö:</b> õppijad valmistavad kaubad müügiks ette, kasutades erinevaid kaubanduslikke seadmeid ja inventari; varustavad kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; vajadusel varustavad kaubad turvaelementidega. Paigutavad kaubad kaupluses müügipinnale vastavalt kaubagrupile</p>	Mitteeristav	<p><b>Kaupade ettevalmistamine müügiks ja müügisaali paigutamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaupade ettevalmistamine müügiks</li> <li>2. Kaupade hulgi pakendist vabastamine, sorteerimine, puhastamine, kvaliteedi kontroll, kaupluse müügipakendisse pakkimine</li> <li>3. Kaubanduslikud seadmed ja inventar (vastuvõtuks, müügiks, säilitamiseks)</li> <li>4. Kaupade müügisaali paigutuse ja väljapaneku põhimõtted</li> <li>5. Kaupade müügisaali paigutuse eesmärgid (müügiedu, aktiivsed müügipiirkonnad, kaubad ladude läheduses)</li> <li>6. Kaupade väljapaneku erinevad võimalused (lahtine väljapanek, kinnine väljapanek, väljapanek lettidel ja vitriinides jne)</li> </ol>

<p>Praktika 104 Praktiline töö 10</p>	<p>turvaelemendid, sh praktikal <b>HK 4.4. hindab</b> sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti vastavalt kehtestatud nõuetele, sh praktikal <b>HK 4.5. kontrollib</b> säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt, sh praktikal</p>	<p>kehtestatud nõuetele, kasutades erinevaid väljapaneku eesmärke, põhimõtteid ja võtteid. <b>HÜ 3. Praktiline töö:</b> kaupade realiseerimisaegade kontroll. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Kaupade väljapaneku põhimõtted (FIFO meetod, kaupade naabrus, suurus ja kuju, kaubamärk, nõudlus, müügiedu, riiulite kõrgus jne)</li> <li>8. Kaupade väljapaneku erinevad meetodid (ladumine, horisontaalne, vertikaalne, kombineeritud väljapanek, mahuväljapanek, värvi, kuju, suuruse jne järgi väljapanek)</li> <li>9. Kaupade märgistamise nõuded</li> <li>10. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga.</li> <li>11. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. GDA märgistus</li> <li>12. Märgised (kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm märgised)</li> <li>13. Töökohtade korrashoid, tööohutus ja puhtus</li> </ol> <p><b>Kaupade realiseerimisaegade jälgimine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaupade realiseerimisajad (realiseerimisaegade märkimise nõuded kaupadele "Kõlblik kuni" ja "Parim enne")</li> <li>2. Kvaliteedinõuetele mittevastava kauba käitlemine</li> <li>3. Müügisaalis purunenud kaup</li> <li>4. Realiseerimisaja ületanud kaubad</li> <li>5. Kaubandusliku välimuse kaotanud kaubad (deformeerunud, kuivanud, pleekinud, mädanenud jne)</li> <li>6. Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad</li> </ol>
<p><b>ÕV 5. käitleb</b> tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid vastavalt käitlemise ning ettevõttes kehtivatele nõuetele</p> <p><b>Jaotus tundides:</b></p>	<p><b>HK 5.1. kirjeldab</b> pakendite ja ohtlike jäätmete sortimise ning jäätmekäitluse nõudeid keskkonnaohutuse seisukohalt <b>HK 5.1. kogub ja käitleb</b> tööprotsessis pakendeid ja ohtlikke</p>	<p><b>HÜ 1. Töölehe täitmine</b> pakendiseaduse põhjal. <b>HÜ 2. Test:</b> jäätmete ja pakendite käitlemise nõuded. <b>HÜ 3. Praktiline töö:</b> pakendite sorteerimine ja tagastamine.</p>	<p>Mitteeristav</p>	<p><b>Jäätmete käitlemine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pakendiseadus (pakendi mõiste, liigitus otstarbe, materjali ja kasutuskorduse järgi)</li> <li>2. Pakendite ladustamine ja tagastamine kaubandusettevõttes</li> <li>3. Pandipakend/tagatisraha</li> <li>4. Pandipakendi märgistusele esitatavad nõuded</li> <li>5. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted</li> </ol>

<p>Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 12 Praktika 49 Praktiline töö 4</p>	<p>jäätmeid, arvestades käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda, sh praktilal</p>			<p>6. Jäätmeseadus 7. Kaubandusettevõttes tekkivad jäätmed, sh ohtlikud jäätmed 8. Jäätmete kogumine, sorteerimine, ladustamine, vedu, taaskasutamine ning utiliseerimine järgides kehtestatud nõudeid ja õigusakte</p>
<p><b>ÕV 6. mõistab</b> kaupade inventeerimise põhimõtteid ja <b>osaleb</b> kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 14 Praktika 71 Praktiline töö 6</p>	<p><b>HK 6.1. selgitab</b> kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele <b>HK 6.2. fikseerib</b> kaupade inventeerimisel kaupade kogused, sh praktilal <b>HK 6.3. kontrollib</b> kaupade olemasolu ja piisavust, tuginedes müügiandmetele, sh praktilal</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline meeskonnatöö:</b> kaupade koguste fikseerimine ja inventeerimislehtede täitmine.</p>	<p>Mitteeristav</p>	<p><b>Kaupade inventeerimine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaupade inventeerimise põhimõtted</li> <li>2. Kaupade inventeerimise tähtsus ja eesmärk</li> <li>3. Kaubajäägiarvestus</li> <li>4. Inventeerimisel kasutatavad seadmed ja tehnilised vahendid</li> <li>5. Kaupade inventeerimise dokumentatsioon</li> <li>6. Laoarvestusprogrammid, kaupade inventeerimise lehed</li> </ol>
<p><b>ÕV 7. mõistab</b> e-kaubanduse olemust, <b>võtab vastu</b> ning <b>komplekteerib</b> e-poe tellimused, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 8 Iseseisev õpe 18 Praktika 88 Praktiline töö 8</p>	<p><b>HK 7.1. selgitab</b> e-kaubanduse eripära, lähtudes kaupade käitlemise ja teenindamise põhimõtetest <b>HK 7.2 kontrollib</b> tellimuse andmeid e- keskkonnas ning <b>komplekteerib</b> tellimuse, sh praktilal <b>HK 7.3. saadab</b> tellimuse kinnituse eesti ja inglise keeles kliendile vastavalt</p>	<p><b>HÜ 1. Iseseisev töö:</b> koostab meeskonnatööna mõistekaardi või esitluse netikaubanduse kohta. <b>HÜ 2.</b> <b>Kompleksülesanne:</b> võtab kliendilt tellimuse vastu e-kanali kaudu, tellib kauba lähtuvalt lao seisust ja nõudlusest, arveldab kliendiga vastavalt ettevõtte töökorraldusele.</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>E-kaubanduse olemus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kaubanduse eelised ja puudused</li> <li>2. Kauba tellimuse vastuvõtt</li> <li>3. Tellimuse töötlemise protsess</li> <li>4. Kinnituskirja koostamine</li> <li>5. Kliendiga arveldamine, arve koostamine</li> <li>6. Erinevad maksevahendid: krediitkaart, pangakaart, järelmaks vms</li> </ol>

	ettevõtte töökorraldusele <b>HK 7.4. väljastab</b> kliendile arve, kasutades vastavat tarkvara			
<b>ÕV 8. kasutab</b> kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud erialast terminoloogiat ning väljendab ennast eesti keeles arusaadavalt  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 14 Praktiline töö 6	<b>HK 8.1. väljendab</b> ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti keeles, kasutades kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat	<b>Praktilised tööd</b> <b>HÜ 1. Õpimapi</b> koostamine vastavalt juhendile. <b>HÜ 2. Praktikapäeviku</b> täitmine ja <b>praktikaaruande</b> koostamine	mitteeristav	<b>Erialane terminoloogia</b> 1. Erialase terminoloogia kasutamine praktikapäeviku täitmisel ja praktikaaruande koostamisel
<b>Õppemeetodid</b>	Rollimäng, esitlus, aktiivne loeng, kõitev loeng, rühmatööd, iseseisvad tööd, rühmatöö loeng, praktiline ülesanne, esitlus paaristööna, praktiline töö, meeskonnatöö praktiline ülesanne			
<b>Iseseisev töö</b>	ÕV 1. Essee teemal "Klienditeenindaja roll kaupade käitlemisel". ÕV 2.–ÕV 8. Praktikapäeviku täitmine ja -aruande koostamine vastavalt juhendile, kasutades erialast terminoloogiat. ÕV 7. Meeskonnatööna mõistekaart või esitlus netikaubanduse kohta.			
<b>Praktilised tööd</b>	ÕV 1. Selgitab etteantud ülesande põhjal kaupade kvaliteeti mõjutavaid tegureid. ÕV2. Võtab kaubad vastu, võrdleb saabunud koguseid saatedokumendiga, kontrollib kaupade kvaliteeti ja märgistust, registreerib kaubad kaupluse infosüsteemi, järgides kaupade vastuvõtmisel tööohutuse ja töötervishoiu nõudeid. Eraldab nõuetele mittevastavad kaubad teistest kaupadest ja teavitab sellest vastutavat töötajat. ÕV 3. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, ladustab kaubad arvestades kaubagrupile kehtestatud säilitamise ja ladustamise põhimõtteid, kasutades ratsionaalselt laopinda. ÕV 4. Kaupade realiseerimisaegade kontroll. Ettepanekud realiseerimisaja ületanud kaupade edasiseks käitlemiseks. ÕV 5. Pakendite sorteerimine ja tagastamine. ÕV 6. Kaupade koguste fikseerimine ja inventeerimislehtede täitmine. ÕV 7. Võtab kliendilt tellimuse vastu e-kanali kaudu, tellib kauba lähtuvalt lao seisust ja nõudlusest, arveldab kliendiga vastavalt ettevõtte töökorraldusele. ÕV 8. Õpimapi koostamine vastavalt juhendile. Praktikapäeviku täitmine ja praktikaaruande koostamine.			

<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on õppeprotsessi kõikide testide, praktiliste tööde ning praktika positiivne sooritamine.
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<p><b>“Arvestatud” lävend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab klienditeenindaja rolli kaupade käitlemisel;</li> <li>• selgitab olemasoleva info põhjal erinevate kaupade koostist, kvaliteeti mõjutavaid tegureid, omadusi ja kasutamise võimalusi;</li> <li>• oskab hinnata kaupade olemasolu ja piisavust, sh praktikal;</li> <li>• oskab kasutada kaasaegseid tehnilisi vahendeid;</li> <li>• prognoosib ettevõtte laovarud vastavalt müügiplaanile, sh praktikal;</li> <li>• kontrollib tööpäeva jooksul kaupade olemasolu, vajadusel täiendab varusid, hoiab töökoha puhtana;</li> <li>• võtab kaubad saatedokumentide alusel vastu nii koguseliselt kui kvaliteedile vastavalt, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ning teavitades kaupade mittevastavusest, sh praktikal;</li> <li>• nimetab ja võrdleb väljapanekute erinevaid liike ning ladustab kaubad müügi- või laopinnale, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid;</li> <li>• grupeerib kaubad vastavalt sortimendile, orienteerudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetes, sh praktikal;</li> <li>• valmistab kaubad müügiks ette, järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid, sh praktikal;</li> <li>• paigutab kaubad müügipinnale, järgides kehtivaid nõudeid, sh praktikal;</li> <li>• varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust kassasüsteemi andmetega ja paigaldab vajadusel turvaelemendid, sh praktikal;</li> <li>• hindab sensoorselt toiduainete ja visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti vastavalt kehtestatud nõuetele, sh praktikal;</li> <li>• kontrollib säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu ning mittevastavuse korral kõrvaldab kaubad müügilt, sh praktikal;</li> <li>• kirjeldab pakendite ja ohtlike jäätmete sortimise ning jäätmekäitluse nõudeid keskkonnaohutuse seisukohalt;</li> <li>• kogub ja käitleb tööprotsessis pakendeid ja ohtlikke jäätmeid, arvestades käitlemise nõudeid ja kehtestatud korda, sh praktikal;</li> <li>• selgitab kaupade inventeerimise põhimõtteid vastavalt kehtestatud nõuetele;</li> <li>• fikseerib kaupade inventeerimisel kaupade kogused, sh praktikal;</li> <li>• kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tuginedes müügiandmetele, sh praktikal;</li> <li>• selgitab e-kaubanduse eripära, lähtudes kaupade käitlemise ja teenindamise põhimõtetest;</li> <li>• kontrollib tellimuse andmeid e-keskkonnas ning komplekteerib tellimuse, sh praktikal;</li> <li>• saadab tellimuse kinnituse eesti ja inglise keeles kliendile vastavalt ettevõtte töökorraldusele;</li> <li>• väljastab kliendile arve, kasutades vastavat tarkvara;</li> <li>• väljendab ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti keeles, kasutades kaupade käitlemise ja kaubatundmisega seotud terminoloogiat.</li> </ul>
<b>Õppematerjalid</b>	<a href="#">Toiduseadus–Riigi Teataja</a> <a href="#">Tarbijakaitseadus–Riigi Teataja</a>

<p><a href="#">Uued toidud ehk uuendtoit   Põllumajandus- ja Toiduamet (agri.ee)</a>  <a href="#">Mis on geneetiliselt muundatud toit? – Nupsu</a>  <a href="#">Juhendid - Eesti Kaupmeeste Liit</a>  <a href="http://endla.joosu.ee/piim-ja-piimatooted//">http://endla.joosu.ee/piim-ja-piimatooted//</a>  Kikas, H. jt. (2012). <i>Kaubandusalane toidukaupade õpik</i>. <a href="#">Kaubandusalane toidukaupade õpik (e-koolikott.ee)</a>  Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). <i>Tööstuskaubaõpetus</i>. Tallinn: Argo.  Mallene, Ü. (2005). <i>Müük ja müügikorraldus kaupluses</i>. Tallinn: Koolibri.  Siimon, A. (2014). <i>Kaubandus: põhimõisted ja -seosed</i>. Tallinn: Innove</p>
--

### 3. Teenindamine ja müümine

3	Teenindamine ja müümine			13 EKAP – 338 tundi, sh praktika 9 EKAP – 234 tundi
<b>Mooduli vastutaja:</b> Marve Koppel <b>Õpetajad:</b> Marika Mägi, Marve Koppel		I kursus	Auditoorne õpe – 24 tundi Iseseisev õpe – 56 tundi Praktiline töö – 24 tundi Praktika – 234 tundi	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamise ja kaupade müümisega kaubandusettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamisülesanded	Kokkuvõttev hindamine	Teemad
<b>ÕV 1. loob</b> positiivse kliendikontakti, <b>selgitab</b> välja kliendi vajadused, rakendades suhtlemisoskust ning kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 2 Iseseisev õpe 9	<b>HK 1.1. mõistab</b> klienditeenindaja vastutust ja rolli kliendisuhete kujundamisel kaubandusettevõttes <b>HK 1.2. algatab</b> positiivselt, sh praktilal kliendikontakti ja <b>selgitab</b> kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid	<b>HÜ 1. Rühmatöö:</b> planeerib meeskonnatööna klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärgi. <b>HÜ 2. Iseseisev töö:</b> essee teemal „Klienditeeninduse korraldamine“.	mitteeristav	<b>Klienditeeninduse korraldamine</b> 1. Kliendikeskne teenindamine 2. Teeninduspsühholoogia 3. Teenindusprotsess 4. Kliendisuhete juhtimine 5. Meeskonnatöö organiseerimine klienditeeninduses 6. Teenindaja kutse-eeetika

Praktika 30 Praktiline töö 2	<b>HK 1.3. teenindab</b> meeskonnaliikmena, sh praktikal, klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid			
<b>ÕV 2. juhendab</b> klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi, <b>lõpetab</b> kliendikontakti positiivselt  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 9 Praktika 32 Praktiline töö 4	<b>HK 2.1. oskab</b> juhendada klienti iseteeninduskassas, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid <b>HK 2.2. lõpetab</b> positiivselt, sh praktikal, kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla	<b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> juhendab klienti iseteeninduskassas või ostupuldiga sisseostude tegemisel ja kauba eest tasumisel.	mitteeristav	<b>Iseteenindussüsteemid</b> 1. Erinevad iseteeninduse lahendused 2. Iseteeninduskassa ja selle funktsionaalsus 3. Puldiga sisseostude sooritamine 4. Viipemakse (kliendi- ja pangakaart) 5. Ostupuldina toimiv mobiiliäpp 6. Vötkood
<b>ÕV 3. tutvustab</b> kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, <b>selgitab</b> pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, <b>teostab</b> müügi ja lisamüügi, kasutades erinevaid müügitehnikaid  <b>Jaotus tundides:</b>	<b>HK 3.1. tutvustab</b> kaupu, sh praktikal, lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning <b>nõustab</b> klienti, arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi <b>HK 3.2. teostab</b> lisamüüki, lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest	<b>HÜ 1. Juhtumianalüüs:</b> lahendab juhtumi eesmärgiga hoida kliendisuhteid. <b>HÜ 2. Paaristöö:</b> nõustab kliente eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid.	mitteeristav	<b>Kliendi nõustamine</b> 1. Müük ja müügitehnikad 2. Kliendi nõustamine lähtuvalt tegevusala spetsiifikast ja kutse-eetikast 3. Aktiivne kuulamine 4. Kliendi lojaalsus ja kliendisuhete hoidmine 5. Kaupade tutvustamine eesti ja inglise keeles

<p>Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 14 Praktika 74 Praktiline töö 8</p>				
<p><b>ÕV 4. edastab</b> klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, <b>võtab</b> vastu kliendi pretensiooni, <b>lahendab</b> selle võimalusel iseseisvalt või <b>suunab</b> edasi</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 14 Praktika 57 Praktiline töö 6</p>	<p><b>HK 4.1. kogub</b> ja <b>analüüsib</b>, sh praktilikal, klientide tagasisidet ning <b>edastab</b> ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale <b>HK 4.2. lahendab</b> klientide kaebusi, sh praktilikal, kaasates erinevaid osapooli ja arvestades õigusaktide nõudeid</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> kliendi pretensioonide käsitlemine vastavalt seadusele. <b>HÜ 2. Iseseisev töö:</b> kogub ja analüüsib klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale <b>HÜ 3. Rollimäng paaristööna:</b> lahendab klienditeeninduses tekkinud konfliktid lähtudes kliendiõigusi reguleerivast seadusandlusest.</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Pretensioonid ja tagasiside</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaupade tagastamine, ümbervahetamine, asendamine</li> <li>2. Müügijärgne hooldus lähtudes õigusaktidest</li> <li>3. Tagasisidestamise tehnikad</li> <li>4. Kliendiõigusi reguleeriv seadusandlus</li> <li>5. Probleemide ja pretensioonid lahendamine</li> <li>6. Konfliktid ja konfliktide lahendamine</li> </ol>
<p><b>ÕV 5. töötab</b> juhendamisel praktikaettevõttes, <b>järgib</b> ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid, <b>rakendab</b> töötamisel efektiivseid ja ohutuid töövõtteid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 10 Praktika 41 Praktiline töö 4</p>	<p><b>HK 5.1. analüüsib</b> meeskonnatööna, sh praktilikal, ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel <b>HK 5.2. töötab</b> juhendamisel meeskonnaliikmena vastavalt ettevõtte töökorralduse põhimõtetele <b>HK 5.3. suhtleb</b> töösituatsioonis arusaadavalt, viisakalt, keeleliselt korrektselt nii eesti kui ka inglise keeles</p>	<p><b>HÜ 1. Rühmatöö:</b> analüüsib ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks. <b>HÜ 2. Iseseisev töö:</b> kirjalik eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“ (annab hinnangu enese töökorraldusele ja meeskonnatöösse panustamisele lähtuvalt oma tööülesandest).</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Organisatsioonikultuur</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisatsioonikäitumine</li> <li>2. Organisatsioonikultuur</li> <li>3. Ettevõtte töökorraldus ja nõuded. Sisekorra eeskirjad</li> <li>4. Töökeskkond</li> <li>5. Töötervishoid</li> <li>6. Praktikanõuded ettevõttele</li> </ol>



	<p><b>HK 5.4. valib ja kasutab</b> töövahendeid eesmärgipäraselt</p> <p><b>HK 5.5. järgib</b> töötamisel ergonoomia põhimõtteid</p> <p><b>HK 5.6. arvestab</b> teistega ja <b>töötab</b> tulemuslikult meeskonnaliikmena</p>			
<b>Õppemeetodid</b>	Situatsioonülesanne (sh suhtlustreeningud), rollimäng, kogemusõpe, suhtluspõhine loeng, rühmatöö, juhtumianalüüs, praktiline töö, meeskonnatöö, iseseisev töö, esitlus, kirjalik töö.			
<b>Iseseisev töö</b>	<p>ÕV 1. Essee teemal “Klienditeeninduse korraldamine”.</p> <p>ÕV 4. Kogub ja analüüsib klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.</p> <p>ÕV 5. Kirjalik eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“.</p>			
<b>Praktilised tööd</b>	ÕV 1. – ÕV 5. Koostab praktikaaruande ja esitluse.			
<b>Mooduli kokkuvõtve hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöös osalemine, praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb situatsioonülesanne, analüüside, praktiliste tööde kokkuvõtete alusel. Paaristöö ostumüügisituatsioon (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).			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<p><b>“Arvestatud” lävend</b></p> <p><b>Õpilane</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindab meeskonna liikmena, sh praktilikal, klienti kasutades suhtlemistehnikaid ja järgides klienditeeninduse põhimõtteid;</li> <li>• algatab positiivselt, sh praktilikal, kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid;</li> <li>• lõpetab positiivselt, sh praktilikal, kliendikontakti, tekitades kliendis soovi tagasi tulla;</li> <li>• oskab juhendada klienti iseteeninduskassas arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;</li> <li>• tutvustab kaupu, sh praktilikal, lähtudes kaupadele kehtestatud nõuetest ning nõustab klienti arvestades kliendi soove, vajadusi ja õigusi;</li> <li>• teostab lisamüüki lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest;</li> <li>• kogub ja analüüsib, sh praktilikal, klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;</li> <li>• lahendab klientide kaebusi, sh praktilikal, kaasates erinevaid osapooli ja arvestades õigusaktide nõudeid;</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna, sh praktilikal, ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel;</li> <li>• töötab juhendamisel meeskonna liikmena vastavalt ettevõtte töökorralduse põhimõtetele;</li> <li>• suhtleb töösituatsioonis arusaadavalt, viisakalt, keeleliselt korrektselt;</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valib ja kasutab töövahendeid eesmärgipäraselt;</li> <li>• järgib töötamisel ergonoomia põhimõtteid;</li> <li>• arvestab teistega ja töötab tulemuslikult meeskonna liikmena;</li> <li>• koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile.</li> </ul>
<b>Õppematerjalid</b>	<p>Bolton, R. (2002). <i>Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada</i>. Puhja: Väike Vanker</p> <p>Israel, S. (2011). <i>Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat</i>. Tallinn: Äripäev</p> <p>Jalak, K. (1997). <i>Müügiotsessi seitse astet</i>. Tallinn: Elmatar</p> <p>Karjatse, M. (1998). <i>Miks klient rahul ei ole?</i> Tallinn: Ilo</p> <p>Malmberg, K. (2005). <i>Tahte tekitajad: kuidas luua motiveeritud töökeskkonda</i>. Tallinn: Äripäev</p> <p>Mauring, T. (2003). <i>Isiklik müük</i>. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus</p> <p>McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). <i>Suhtlemisoskused: kehakeel. Suhted tööl</i>. Tartu: Greif</p> <p>Mitchell, J. (2009). <i>Kallista oma töökaaslast: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks</i>. Tallinn: Varrak</p> <p>Niiberger, T. (2011). <i>Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta</i>. Tallinn: Pegasus</p> <p>Soomre, M. (2008). <i>Belbini teejuht: kuidas tööl edu saavutada</i>. Tallinn: Äripäev</p> <p>Soone, I. (2010). <i>Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente</i>. Tallinn: Äripäev</p> <p>Zemke, R., Anderson, K. (2003). <i>Tippteenindaja raskused ja rõõmud</i>. Tallinn: Koolibri</p> <p>Tooman, H., Mae, A. (1999). <i>Inimeselt inimesele</i>. Tallinn: Avita</p> <p>Vadi, M. (2001). <i>Müügisuhtlemine</i>. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus</p>

#### 4. Kliendiga arveldamine

4	<b>Kliendiga arveldamine</b>			<b>7,5 EKAP – 195 tundi, sh praktika 5 EKAP – 130 tundi</b>
<b>Mooduli vastutaja:</b> Anne Lember <b>Õpetajad:</b> Anne Lember, Marika Mägi			I kursus	Auditoorne õpe – 14 tundi Iseseisev õpe – 35 tundi Praktiline töö – 16 tundi Praktika – 130 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendiga arveldamisel ja sellega seotud aruandlusega kaubandusettevõttes.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>

<p><b>ÕV 1. teeb</b> kassatoiminguid oma vastutusala piires, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, <b>koostab</b> ja <b>esitab</b> nõuetekohase arve, <b>arveldab</b> klientidega, kasutades erinevaid arveldussüsteeme ja maksevahendeid, <b>järgib</b> kassas töötades ergonoomika nõudeid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 2          Iseseisev õpe 5          Praktika 30          Praktiline töö 2</p>	<p><b>HK 1.1. töötab</b> kassas, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, sh praktikal  <b>HK 1.2. koostab</b> ja <b>esitab</b> nõuetekohase arve  <b>HK 1.3. arveldab</b> kliendiga, järgides õigusaktidest tulenevaid keeldusid, piiranguid, sh praktikal  <b>HK 1.4. teostab</b> korrektselt kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele  <b>HK 1.5. selgitab</b> erinevate harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja tööväimele</p>	<p><b>HÜ 1. Kompleksülesanne:</b> 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.  <b>HÜ 2. Situatsiooniülesanne:</b> müügikontakt kassas, klienditeenindamine, sh inglise keeles</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Kassatoimingud ja arvete koostamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kassatöö põhitoimingud (tehnilised vahendid sh tarkvara, maksevahendid, kaubakoodid, hügieeni ja ohutusnõuete järgimine, töökoha ettevalmistamine ja korrashoid)</li> <li>2. Klientidega arveldamine ja nõuetekohase arve koostamine (õigusaktid)</li> <li>3. Ergonoomika nõuded</li> </ol>
<p><b>ÕV 2. järgib</b> raha käitlemisel kehtivaid reegleid ja nõudeid, kontrollides raha turvaelemente visuaalselt ja/või kasutades spetsiaalseid tehnilisi vahendeid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 2          Iseseisev õpe 5          Praktika 20          Praktiline töö 2</p>	<p><b>HK 2.1. käitleb</b> raha, järgides kehtivaid reegleid ja nõudeid, sh praktikal  <b>HK 2.2. kontrollib</b> raha turvaelemente visuaalselt kasutades tehnilisi vahendeid, sh praktikal</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline ülesanne:</b> turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine.  <b>HÜ 2. Test:</b> raha Eesti Panka saatmise eeskiri, ringluskõlbmatu sularaha, kahjustatud või rikunud sularaha ümbervahetamise eeskiri.</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Raha käitlemine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raha lugemine, pakkimine</li> <li>2. Hügieeninõuete järgimine</li> <li>3. Raha turvaelementide kontroll tehniliste vahendite abil</li> <li>4. Inkassatsioon, sh turvanõuded</li> <li>5. Finantsasutused Eestis</li> </ol>

<p><b>ÕV 3. arvutab</b> kaubale müügi- ja ühikuhinna, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja lähtudes ettevõtte hinnakujundamise põhimõtetest</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 4          Iseseisev õpe 6          Praktika 20          Praktiline töö 4</p>	<p><b>HK 3.1. teab</b> ettevõtte hinnakujunduse aluseid ja <b>selgitab</b> mõisteid müügihind ja ühikuhind</p> <p><b>HK 3.2. arvutab</b> elementaarseid lahendus- ja teisenduskäike kasutades kaupade müügi- ja ühikuhinna, lähtudes hinnakujunduse põhimõtetest, sh praktilikal</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> ülesannete lahendamine lähtuvalt toote sisseostuhinnast.</p> <p><b>HÜ 2. Praktiline töö:</b> müügi- ja ühikuhinna arvutamine.</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Hindade kujundamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sisseostuhind. Juurdehindlus. Käibemaks</li> <li>2. Hinnakujundamise alused, sh müügi- ja ühikuhindade arvutamine</li> <li>3. Hindade alandamine ja müügikampaaniad</li> <li>4. Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted</li> </ol> <p>Õpimapi kohustuslikud osad: kaubale müügi- ja ühikuhindade arvutamine. Teisendused, protsendid</p>
<p><b>ÕV 4. vormistab</b> nõuetekohase kassaaruande, lähtudes ettevõttes kehtestatud korrast</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 4          Iseseisev õpe 6          Praktika 30          Praktiline töö 4</p>	<p><b>HK 4.1. koostab</b> nõuetekohaselt vormistatud kassaaruande oma vastutusala piires, sh praktilikal ja <b>teeb</b> õiged paranduskanded vastavalt juhendile</p> <p><b>HK 4.2. kontrollib</b> tähelepanelikult kassaaruannet, <b>leiab</b> kassaaruandest vead ning <b>parandab</b> need vastavalt õigele kassaseisule</p>	<p><b>HÜ 1. Praktiline kompleksülesanne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kassaaruande koostamine;</li> <li>• kassaaruande kontroll ja vigade parandamine.</li> </ul>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Kassaaruande koostamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Õigusaktid + kaubandusettevõtetes kasutatavad nõuded</li> <li>2. Kassaaruande koostamise põhimõtted</li> <li>3. Kassaaruanne</li> </ol>
<p><b>ÕV 5. järgib</b> õigusaktides kehtestatud müügipiiranguid</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 2          Iseseisev õpe 5</p>	<p><b>HK 5.1. leiab</b> vajalikku infot müügipiirangute kohta, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja <b>lähtub</b> töös õigusaktidest tulenevatest nõuetes</p>	<p><b>HÜ 1. Suuline/kirjalik ülesanne:</b> jaemüügi nõuded alkoholisele joogile/tubakale, piirangud tarbimisele.</p> <p><b>HÜ 2. Iseseisev töö:</b> jälgida nõuete ja</p>	<p>mitteeristav</p>	<p><b>Müügipiirangud</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keelud ja piirangud tulenevalt õigusaktidest</li> <li>2. Alkoholiseadus</li> <li>3. Tubakaseadus</li> <li>4. Keeldude/piirangute rikkumine</li> </ol>

Praktika 15 Praktiline töö 2	<b>HK 5.2. selgitab</b> kliendile müügi keeldusid ja piiranguid, kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid	piirangute täitmist kaubandusettevõtetest.		
<b>ÕV 6. kasutab</b> kliendiga arveldamisel erialast terminoloogiat, väljendades ennast eesti ja/või inglise keeles arusaadavalt  <b>Jaotus tundides:</b> Iseseisev õpe 8 Praktika 15 Praktiline töö 2	<b>HK 6.1. väljendab</b> ennast klientidega suhtlemisel nii eesti kui ka inglise keeles arusaadavalt, kasutades erialast terminoloogiat, sh praktilikal	<b>HÜ 1. Õpimapp:</b> koostab e-portfoolio vastavalt juhendile <b>HÜ 2. Suuline/kirjalik ülesanne:</b> kasutab erialaseid mõisteid ja termineid.	mitteeristav	<b>Erialane terminoloogia eesti ja inglise keeles</b> 1. Suhtlemistehnikad 2. Väljendusoskus 3. Tüüpdokumentide täitmine
<b>Õppemeetodid</b>	Loeng, praktiline töö, harjutused, rollimäng, infootsing			
<b>Iseseisev töö</b>	Õpimapi koostamine: hügieeni nõuded (õigusaktide alusel), turvaelemendid kassatöös (sh raha ja tehnilised vahendid), töökoha ettevalmistus ja korrashoid ning ergonoomika (praktilikaettevõtte näitel).			
<b>Praktilised tööd</b>	ÕV 1. Sularahaarve koostamine. ÕV 2. Turvaelementide selgitamine, raha lugemine, pakkimine. ÕV 3. Kassaaruande koostamine.			
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on hindamisülesannete ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi, praktiliste tööde ja situatsiooniülesande (müügikontakt kassas, klienditeenindamine, sh inglise keeles) alusel.			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <b>Õpilane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab nõuetekohaselt vormistatud arve;</li> <li>• töötab kassas kasutades erinevaid makseliike ja -vahendeid ning tehnilisi vahendeid ohutult, sh praktilikal;</li> <li>• teostab korrekselt kassa üle võtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele;</li> <li>• selgitab erisuguste harjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele;</li> <li>• arveldab klientidega järgides hügieeni, tööohutuse, töötervishoiu ja turvanõudeid, sh praktilikal;</li> <li>• käitleb raha, sh praktilikal, järgides kehtivaid nõudeid ja reegleid;</li> <li>• kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades tehnilisi vahendeid, sh praktilikal;</li> <li>• vormistab nõuetekohase kassaaruande oma vastutusala piires, sh praktilikal;</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib tähelepanelikult kassaaruannet, leiab kassaaruandest vead ning parandab need vastavalt õigele kassaseisule;</li> <li>• arveldab kliendiga, järgides õigusaktidest tulenevaid keeldusid, piiranguid;</li> <li>• selgitab kliendile müügi keeldusid ja piiranguid, kasutades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;</li> <li>• leiab vajalikku infot müügipiirangute kohta, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja lähtub töös õigusaktidest tulenevatest nõuetes.</li> </ul>
<b>Õppematerjalid</b>	Eesti Pank. <i>Europangatähed</i> . <a href="http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed">http://www.eestipank.ee/sularaha/europangatahed</a> <a href="http://www.hariduskeskus.ee/õppematerjalid/muujatele-avaleht">Õppematerjal müüjatele - AVALEHT (hariduskeskus.ee)</a>

## II. VALIKÕPINGUTE MOODULID

### 1. Toidu- ja esmatarbekaubad

1	Toidu- ja esmatarbekaubad			6 EKAP – 156 tundi, sh praktika 4 EKAP – 104 tundi
<b>Mooduli vastutaja:</b> Irina Arhipova <b>Õpetajad:</b> Irina Arhipova, Marika Mägi			I kursus	Auditoorne õpe – 12 tundi Iseseisev õpe – 28 tundi Praktiline töö – 12 tundi Praktika – 104 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupu, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Alustatud on mooduliga “Kaupade käitlemine”.			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
<b>ÕV 1. tunneb</b> põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade kaubamärke, koostist ja märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast  <b>ÕV 1–ÕV 2</b> <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 12 Iseseisev õpe 28 Praktika 104 Praktiline töö 12	<b>HK1.1. selgitab</b> meeskonnatööna toidu- ja esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktikal <b>HK 1.2.selgitab</b> toidu- ja esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal <b>HK 1.3. selgitab</b> toidu- ja esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal	<b>ÕV 1 – ÕV 2</b> <b>HÜ 1. Praktiline töö:</b> selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel <b>HÜ 2. Õpimapi</b> koostamine. <b>HÜ 3. Test</b> põhimõistete kohta.	mitteeristav ÕV 1–ÕV 2 hinnatakse koos	<b>Toidukaubaõpetus</b> 1. Tera- ja kaunviljad ning nendest tooted 2. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi 3. Munad- ja munatooted 4. Kondiitri- ja pagaritooted 5. Aedviljad (puuviljad, köögiviljad, eksootilised viljad) 6. Piim ja piimatooted 7. Liha ja lihatooted 8. Kala ja kalatooted, mereannid 9. Joogid (alkoholiga ja ilma) 10. Kohv ja kohvijooigid 11. Tee ja teejoogid 12. Maiustused 13. Maitseained, kastmed. Sool 14. Toidurasvad 15. Lemmikloomatoidud ja -tarbed 16. Tubakatooted  <b>Tööstuskaubaõpetus</b> 1. Kooli-, büroo- ja paberikaubad 2. Tarbekeemia 3. Puhastusvahendid ja -ained

<p><b>ÕV 2. tunneb</b> põhjalikult toidu- ja esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid ning kasutamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast</p>	<p><b>HK 2.1. selgitab</b> toidu- ja esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid, lähtudes kaupade käitlemise, teenindamise ja müümise ning kassatöö põhimõtetest, sh praktikal</p> <p><b>HK 2.2. selgitab</b> toidu- ja esmatarbekaupade kasutamise võimalusi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal</p>			<p>4. Kodu- ja majapidamiskaubad 5. Elektri- ja kodumasinad 6. Kosmeetika- ja parfümeerikaubad 7. Mänguasjad</p>
<p><b>Õppemeetodid</b></p>	<p>Loeng, meeskonnatöö, arutelu, situatsioonülesanne, praktiline töö, iseseisev töö</p>			
<p><b>Iseseisev töö</b></p>	<p>Praktikapäeviku täitmine ja praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile.</p>			
<p><b>Praktilised tööd</b></p>	<p>Selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, säilitamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel Õpimapi koostamine.</p>			
<p><b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b></p>	<p>Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b>. Hindamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete ja praktika positiivne sooritamine.</p>			
<p><b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b></p>	<p><b>“Arvestatud” lävend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab meeskonnatööna esmatarbekaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktikal,</li> <li>• selgitab esmatarbekaupade koostisosi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab esmatarbekaupade kohustuslikke ja vabatahtlikku märgistust lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab esmatarbekaupade kvaliteedi- ja säilitusnõudeid lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab esmatarbekaupade kasutamist lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal.</li> </ul>			
<p><b>Õppematerjalid</b></p>	<p>Fortin, J. (2006). <i>Maailma toiduainete entsüklopeedia</i>. Tallinn: Tea</p>			



	Kikas, H., Antson, A., Joosu, E. jt (2012). <i>Kaubandusalane toidukaupade õpik</i> . <a href="http://kaubandusalane.toidukaupade.opik.ee">Kaubandusalane toidukaupade õpik (e-koolikott.ee)</a> Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). <i>Tööstuskaubaõpetus</i> . Tallinn: Argo
--	--

## 2. Garderoobi- ja vabaajakaubad

2	Garderoobi- ja vabaajakaubad			6 EKAP – 156 tundi, sh praktika 4 EKAP – 104 tundi
<b>Mooduli vastutaja:</b> Marika Mägi <b>Õpetajad:</b> Marika Mägi			I kursus	Auditoorne õpe – 12 tundi Iseseisev õpe – 28 tundi Praktiline töö – 12 tundi Praktika – 104 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult garderoobi- ja vabaaja kaupu, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>		Alustatud on mooduliga “Kaupade käitlemine”.		
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
<b>ÕV 1. tunneb</b> põhjalikult garderoobi- ja vabaajakaupade kaubamärke, materjali ja märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast  <b>Jaotus tundides:</b> <b>ÕV 1–ÕV 2</b> Auditoorne õpe 12 Iseseisev õpe 28 Praktika 104 Praktiline töö 12	<b>HK 1.1. selgitab</b> meeskonnatööna garderoobi- ja vabaajakaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktilal <b>HK 1.2. selgitab</b> garderoobi- ja vabaajakaupade materjale, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktilal <b>HK 1.3. selgitab</b> garderoobi- ja vabaajakaupade märgistust, lähtudes kaupade käitlemise ning	<b>ÕV 1–ÕV 2</b> <b>HÜ 1. Praktilised tööd:</b> 1) pakendilt kaubamärkide leidmine ja info selgitamine 2) kontrollib kaupadel oleva märgistuse vastavust nõuetele 3) hindab visuaalset kliendi suurusnumbrit sobiva suurusega rõiva pakkumiseks 4) toodete koostise leidmine, materjali omaduste ning hooldusnõuete selgitamine	mitteeristav ÕV 1–ÕV 2 hinnatakse koos	<b>Garderoobi- ja vabaajakaubad</b> 1. Garderoobi- ja vabaajakaupade materjalid ja nende omadused 2. Märgistus, sh hooldusmärgistuse nõuded 3. Tekstiilikiudude liigitus ja omadused 4. Koodilühendid 5. Nahkmaterjalid, hooldusnõuded 6. Keemiline puhastus 7. Pesuvahendid

	teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal	5) valib ülesandest lähtuvalt rõivaste valmistamiseks sobivad kangad ja furnituuri, selgitab valikuid ning hüve kliendile 6) rõivakaupade kvaliteedi hindamine ja kohendamine		
<b>ÕV 2. tunneb</b> põhjalikult garderoobi- ja vabaajakaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, kasutamist ja hooldamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast	<b>HK 2.1. selgitab</b> garderoobi- ja vabaajakaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, lähtudes kaupade käitlemise, teenindamise ja müümise ning kassatöö põhimõtetest <b>HK 2.2. selgitab</b> garderoobi- ja vabaajakaupade kasutamise ja hooldamise võimalusi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest	<b>HÜ 2. Õpimapi</b> koostamine <b>HÜ 3. Test</b> põhimõistete kohta	mitteeristav	
<b>Õppemeetodid</b>	Loeng, meeskonnatöö, arutelu, situatsioonülesanne, praktiline töö, iseseisev töö			
<b>Iseseisev töö</b>	Koostab juhendi alusel kaubamärgi esitluse ühele valitud kaubagrupile.			
<b>Praktilised tööd</b>	Praktilised tööd kaubandusettevõttes.			
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete ja praktika positiivne sooritamine lävendi tasemel.			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab meeskonnatööna garderoobi- ja vabaajakaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab garderoobi- ja vabaajakaupade materjale, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab garderoobi- ja vabaajakaupade märgistust, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab garderoobi- ja vabaajakaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, lähtudes kaupade käitlemise, teenindamise ja müümise ning kassatöö põhimõtetest;</li> <li>• selgitab garderoobi- ja vabaajakaupade kasutamise ja hooldamise võimalusi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest.</li> </ul>			
<b>Õppematerjalid</b>	Kikas, H., Mets, S., Koger, E. (2007). <i>Tööstuskaubaõpetus</i> . Tallinn: Argo			

### 3. Elektroonika- ja bürookaubad

3	Elektroonika- ja bürookaubad			6 EKAP – 156 tundi, sh praktika 4 EKAP – 104 tundi
<b>Mooduli vastutaja:</b> <b>Õpetajad:</b> Marika Mägi			I kursus	Auditoorne õpe – 12 tundi Iseseisev õpe – 28 tundi Praktiline töö – 12 tundi Praktika – 104 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb põhjalikult elektroonika- ja bürookaupu, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>		Alustatud on mooduliga “Kaupade käitlemine”.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamisülesanded	Kokkuvõttev hindamine	Teemad
<b>ÕV 1. tunneb</b> põhjalikult elektroonika- ja bürookaupade kaubamärke, materjale ning märgistust, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast  <b>Jaotus tundides:</b> <b>ÕV 1–ÕV 2</b> Auditoorne õpe 12 Iseseisev õpe 28 Praktika 104 Praktiline töö 12	<b>HK 1.1. selgitab</b> meeskonnatööna elektroonika- ja bürookaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktikal <b>HK 1.2. selgitab</b> elektroonika- ja bürookaupade materjale, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal <b>HK 1.3. selgitab</b> elektroonika- ja bürookaupade märgistust, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal	<b>ÕV 1–ÕV 2</b> <b>HÜ 1 Praktiline kompleksülesanne:</b> 1) leiab pakendilt ja selgitab meeskonnatööna elektroonika- ja bürookaupade kaubamärkide ja tootjate vahelist seost (seos kaubagruppidega); 2) selgitab kaupade materjalide omadusi, lähtudes kaupade funktsioonist; 3) selgitab kaupadel olevat märgistust (märgise nimi ja tähendus); 4) selgitab kauba kvaliteeti mõjutavaid tegureid ja nende mõju kaupadele ning	mitteeristav ÕV 1–ÕV 2 hinnatakse koos	<b>Büroo- ja elektroonikakaubad</b> 1. Paberitooted: koopiapaberid, värvilised paberid, termorullid, ümbrikud, etiketid, kaustikud, kalendrid 2. Kirjutusvahendid: tindi-, pasta- ja geelpliiatsid, markerid 3. Büroo põhitöövahendid: klambrilööjad, augurauad, käärid, templid, luubid, liimipulgad 4. Töölaua tarbed: dokumendisahhtlid, pliiatsitopsid 5. Dokumentide haldamine: registraatorid, kiirkõitjad 6. Arhiveerimiskaubad: kaaned ja karbid 7. Kotid ja kohvrid 8. Koolitarbed: kotid ja vihikud, joonestusvahendid 9. Kunstitarbed: pliiatsid, paberid, pintsliid 10. Käsitöötarbed: noad, paberid 11. Õppevahendid: maakaardid, gloobused, mikroskoobid 12. Mänguasjad. Klotsid, lauamängud 13. Büroo sisustus: toolid, mööbel, valgustid 14. Arvutustehnika. Arvutid, monitorid.
<b>ÕV 2. tunneb</b> põhjalikult elektroonika- ja	<b>HK 2.1. selgitab</b> elektroonika- ja bürookaupade kvaliteedi			

<p>bürookaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, kasutamist ja hooldamist, lähtudes klienditeenindaja töö eripärast</p>	<p>ja hoiustamisnõudeid, lähtudes kaupade käitlemise, teenindamise ja müümise ning kassatöö põhimõtetest, sh praktikal <b>HK 2.2. selgitab</b> elektroonika- ja bürookaupade kasutamise ja hooldamise võimalusi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal</p>	<p>kaupade hoiustamisnõudeid, lähtudes kaupade funktsioonist; 5) selgitab kaupade kasutamise ja hooldamise võimalusi, lähtudes kaupade funktsioonist. <b>HÜ 2. Õpimapi</b> koostamine. <b>HÜ 3. Test</b> põhimõistete kohta.</p>	<p>15. Kontori- ja kodutehnika. Ekraanid, telefonid, kalkulaatorid, köögitehnika  16. Tehnikatarvikud. Kassetid, tindirullid, patareid  17. Bürookaupade brändid  18. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad  19. Elektroonikakaubad: külmikud, nõudepesumasinad, pesumasinad, kuivatid, ahjud, pliidid, õhupuhastid, mikrolaineahjud, tolmuimejad, õmblusmasinad, kohvimasinad, mikserid, köögikombainid, veekeetjad, rösterid, mahlapressid, hakklihamasinad, kaalud, fritüürid, rõivaaaurutid, triikraud, ventilaatorid, radiaatorid, õhuniisutajad  20. Ilutooted: pardlid, epilaatorid, trimmerid, sirgendajad, föönid, koolutajad, lokitangid hambaharjad  21. Televiisorid ja kodukinod  22. Audio-videotooted: kõlarid, kõrvaklapid, muusikakeskused, raadiod, raadiomakid, diktofonid, kaablid  23. IT-tooted: arvutid, printerid  24. Telefonid ja nutitooted  25. Foto- ja videokaamerad. Veebikaamerad, droonid, valgud, statiivid, tarvikud  26. Kontoritehnika: laminaatorid, paberipurustajad; kliimaseadmed  27. Mängud ja konsoolid. Konsoolitarvikud, mänguritoolid  28. Autoseadmed ja tarvikud: GPS-id, käed-vabad seadmed, kõlarid  29. Hobid ja vaba aeg: mänguasjad, golfikellad, kompassid, veesporditarbed, elektritõukerattad, elektroonilised mänguasjad</p>
---	--	--	---

			<p>30. Tarvikud. Juhtmed, kaablid</p> <p>31. Tervisetooted: massaažiseadmed, vererõhuaparaadid</p> <p>32. Elektroonikakaupade brandid</p> <p>33. Kaupade kohustuslik märgistus (energiatähised). Ohutusmärgistus. Pakendite märgistamine. Kaupade markeerimine müügiks vajaliku infoga. Märgistusnõuetele mittevastavad kaubad</p>
<b>Õppemeetodid</b>	Loeng, meeskonnatöö, arutelu, situatsioonülesanne, praktiline töö, iseseisev töö, esitlus		
<b>Iseseisev töö</b>	Ühe kaubagrupi iseseisev läbitöötamine ja esitluse koostamine. Praktikapäeviku täitmine ja praktikaaruande koostamine vastavalt juhendile.		
<b>Praktilised tööd</b>	Selgitab iga kaubagrupi juures ühe kauba koostist, kasutamist, märgistust ja kaubamärke ning kasutab eelnevat müügisituatsiooni juhtimisel. Õpimapi koostamine.		
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete ja praktika positiivne sooritamine.		
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<p><b>“Arvestatud” lävend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab meeskonnatöona elektroonika- ja bürookaupade kaubamärke, lähtudes kaupade käitlemise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab elektroonika- ja bürookaupade materjale, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab elektroonika- ja bürookaupade märgistust, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab elektroonika- ja bürookaupade kvaliteedi ja hoiustamisnõudeid, lähtudes kaupade käitlemise, teenindamise ja müümise ning kassatöö põhimõtetest, sh praktikal;</li> <li>• selgitab elektroonika- ja bürookaupade kasutamise ja hooldamise võimalusi, lähtudes kaupade käitlemise ning teenindamise ja müümise põhimõtetest, sh praktikal.</li> </ul>		
<b>Õppematerjalid</b>	<p><a href="#">Arvutid- Kontoritarbed- Kontoritehnika-Mööbel   Büroomaailm (byroomaailm.ee)</a></p> <p><a href="#">Pealeht - Charlot e-shop</a></p> <p><a href="#">Expert - Hea Elu Tehnika   Kodumasinad   Köögitehnika   TV</a></p> <p><a href="#">Euronics.ee   Kodumasinad   Köögitehnika   Telerid   Telefonid   Euronics</a></p>		

#### 4. Erialane inglise keel

4	Erialane inglise keel			3 EKAP – 78 tundi, sh praktika 2 EKAP – 52 tundi
Õpetajad: Kadri Rand			I kursus	Auditoorne õpe – 20 tundi Iseseisev õpe – 6 tundi Praktika – 52 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides inglise keeles				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Hindamisülesanded	Kokkuvõttev hindamine	Teemad
<b>ÕV 1. suhtleb</b> õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides kliendina või klienditeenidajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 6 Iseseisev õpe 2 Praktika 18	<b>HK 1.1. suhtleb</b> iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades ingliskeelset põhisojavara <b>HK 1.2. tutvustab</b> vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles <b>HK 1.3. kasutab</b> suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid	<b>HÜ 1. Kirjalik sõnavaratöö.</b> <b>HÜ 2. CV</b> koostamine inglise keeles. <b>HÜ 3.</b> suuline enesetutvustus	mitteeristav	<b>Inglise keele põhireeglid ja -sõnavara – 1 EKAP</b> 1. Häälamine, põhireeglid ja tähestik 2. Numbrid, viisakusväljendid 3. Esitlemine, enda tutvustus 4. Ajaväljendid 5. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine) 6. Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindus- ja ärivaldkonnaga seotud näited
<b>ÕV 2. selgitab välja</b> kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist inglise keeles	<b>HK 2.1. alustab</b> vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava <b>HK 2.2. esitab</b> teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt	<b>HÜ 1. Kirjalik sõnavaratöö</b> <b>HÜ 2. Praktiline töö –</b> teenindusdialog	mitteeristav	<b>Praktiline ärisuhtlus ja klienditeenindus – 0,5 EKAP</b> 1. Äriprotsessist lähtuv põhisojavara inglise keeles 2. Teenindusprotsessist lähtuv põhisojavara inglise keeles 3. Küsimused ja vastused klienditeeninduses 4. Arveldamisega, arvete ja tellimuste koostamisega seotud sõnavara

<p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 4          Iseseisev õpe 1          Praktika 8</p>	<p>küsimusi inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid  <b>HK 2.3. vastab</b> arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p>			
<p><b>ÕV 3. kasutab</b> iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja nõustab klienti kauba valikul</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 6          Iseseisev õpe 2          Praktika 18</p>	<p><b>HK 3.1. vastab</b> arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid  <b>HK 3.2. tutvustab</b> arusaadavalt kaupa inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p>	<p><b>HÜ 1. Paaristöö</b> (dialoogid, erinevate suhtlussituatsioonide läbimängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme).  <b>HÜ-2. Kirjalik ülesanne.</b></p>	mitteeristav	<p><b>Kaupluste liigid ja osakonnad – 1 EKAP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kliendi nõustamine</li> <li>2. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaubad)</li> </ol>
<p><b>ÕV 4. arveldab</b> kliendiga ja <b>lõpetab</b> positiivselt Kliendikontakti</p> <p><b>Jaotus tundides:</b>          Auditoorne õpe 4          Iseseisev õpe 1          Praktika 8</p>	<p><b>HK 4.1. nimetab</b> arve summa kasutades viisakusväljendeid inglise keeles  <b>HK 4.2. lõpetab</b> arusaadavalt ja positiivselt kliendikontakti inglise keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p>	<p><b>HÜ 1. Dialoogi</b> koostamine ja esitlemine paaristööna.  <b>HÜ 2. Test.</b></p>	mitteeristav	<p><b>Arveldamine kliendiga – 0,5 EKAP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arvsõnad</li> <li>2. Makseviisid</li> <li>3. Rahaühikud</li> <li>4. Viisakusväljendid</li> </ol>
<p><b>Õppemeetodid</b></p>	<p>ÕV 1. Selgitav loeng inglise keele põhireeglitest ja -sõnavarast, praktilised harjutused sõnavarast ja grammatikast, rühmatööd sõnavara harjutamiseks          ÕV 2. Ärialase inglise keele terminoloogia selgitav loeng, klienditeeninduse terminoloogia inglise keeles – selgitav loeng, praktilised harjutused äri- ja teenindussõnavara kasutamise kohta, vestlused ja dialoogid          ÕV 3. Vestlused ja dialoogid, selgitav loeng</p>			

	ÕV 4. Lugemis- ja kuulamisülesanne
<b>Iseseisev töö</b>	1. Äri- ja teenindussõnastiku koostamine 2. Tutvumine õppematerjalidega 3. Praktilised harjutused põhisõnavara ja -grammatika omandamiseks 4. CV koostamine inglise keeles
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, kirjalike tööde esitamine ja praktika positiivne sooritamine.
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras, kasutades inglisekeelset põhisõnavara;</li> <li>• tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala inglise keeles;</li> <li>• kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid;</li> <li>• alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava;</li> <li>• esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid;</li> <li>• vastab arusaadavalt kliendi küsimustele inglise keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</li> </ul>
<b>Õppematerjalid</b>	Gutjahr, L., Mahoney, S. (2009). <i>English for Sales Purchasing</i> . Oxford University Press Irvine, M., Caldman, M. (2001). <i>Commercially speaking</i> . Oxford University Press

## 5. Erialane soome keel

5	Erialane soome keel			3 EKAP – 78 tundi, sh praktika 2 EKAP – 52 tundi
<b>Õpetajad:</b> Tiiu Kiil		I kursus	Auditoorne õpe – 20 tundi Iseseisev õpe – 6 tundi Praktika – 52 tundi	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
ÕV 1. suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluse situatsioonides	<b>HK 1.1.</b> suhtleb iseseisvalt tutavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara	<b>HÜ 1.</b> Kirjalik sõnavaratöö. <b>HÜ 2.</b> CV koostamine soome keeles.	mitteeristav	<b>Soome keele põhireeglid ja -sõnavara – 1 EKAP</b> 1. Häälamine, põhireeglid ja tähestik 2. Numbrid, viisakusväljendid 3. Esitlemine, enda tutvustus 4. Ajaväljendid



<p>kliendina või klienditeenindajana iseseisva keelekasutajana nii kõnes kui kirjas</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Audoorne õpe 6 Iseseisev õpe 2 Praktika 18</p>	<p><b>HK 1.2. tutvustab</b> vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles</p> <p><b>HK 1.3. kasutab</b> suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid</p>	<p><b>HÜ 3.</b> Suuline enesetutvustus.</p>		<p>5. Grammatika põhialused (pööramine, käänamine)</p> <p>6. Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindus- ja ärivaldkonnaga seotud näited</p>
<p><b>ÕV 2. selgitab</b> välja kliendi vajadused rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles</p> <p><b>Jaotus tundides:</b> Audoorne õpe 4 Iseseisev õpe 1 Praktika 8</p>	<p><b>HK 2.1. alustab</b> vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava</p> <p><b>HK 2.2. esitab</b> teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p> <p><b>HK 2.3. vastab</b> arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p>	<p><b>HÜ 1. Kirjalik sõnavaratöö.</b></p> <p><b>HÜ 2. Praktiline töö</b> – teenindusdialog.</p>	mitteeristav	<p><b>Praktiline ärisuhtlus ja klienditeenindus – 0,5 EKAP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Äriprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles</li> <li>2. Teenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keeles</li> <li>3. Küsimused ja vastused klienditeeninduses</li> <li>4. Arveldamisega, arvete ja tellimuste koostamisega seotud sõnavara</li> </ol>
<p><b>ÕV 3. kasutab</b> iseseisvalt kaubandusega seotud sõnavara ja <b>nõustab</b> klienti kauba valikul</p>	<p><b>HK 3.1. vastab</b> arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid</p>	<p><b>HK 3.1. Paaristöö</b> (dialogid, erinevate suhtlussituatsioonide läbimängimine, kasutades teemakohast sõnavara ja suhtluskeele norme).</p>	mitteeristav	<p><b>Kaupluste liigid ja osakonnad – 1 EKAP</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kliendi nõustamine</li> <li>2. Kauba kirjeldamise põhimõtted (toidu- ja tööstuskaubad)</li> </ol>

<b>Jaotus tundides:</b> Audoorne õpe 6 Iseseisev õpe 2 Praktika 18	<b>HK 3.2. tutvustab</b> arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	<b>HK 3.2. Kirjalik ülesanne.</b>		
<b>ÕV 4. arveldab</b> kliendiga ja <b>lõpetab</b> positiivselt Kliendikontakti  <b>Jaotus tundides:</b> Audoorne õpe 4 Iseseisev õpe 1 Praktika 8	<b>HK 4.1. nimetab</b> arve summa kasutades viisakusväljendeid inglise keeles <b>HK 4.2. lõpetab</b> arusaadavalt ja positiivselt kliendikontakti soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid	<b>HÜ 1. Dialoogi</b> koostamine ja esitlemine paaristööna	mitteeristav	<b>Arveldamine kliendiga - 0.5 EKAP</b> 1. Arvsõnad 2. Makseviisid 3. Rahaühikud 4. Viisakusväljendid
<b>Õppemeetodid</b>	ÕV 1. Selgitav loeng soome keele põhireeglitest ja -sõnavarast, praktilised harjutused sõnavarast ja grammatikast, rühmatööd sõnavara harjutamiseks. ÕV 2. Ärialase soome keele terminoloogia selgitav loeng, klienditeeninduse terminoloogia soome keeles – selgitav loeng, praktilised harjutused äri- ja teenindussõnavara kasutamise kohta, vestlused ja dialoogid. ÕV 3. Vestlused ja dialoogid, selgitav loeng, kirjalikud ülesanded. ÕV 4. Lugemis- ja kuulamisülesanne.			
<b>Iseseisev töö</b>	1. Äri- ja teenindussõnastiku koostamine 2. Tutvumine õppematerjalidega 3. Praktilised harjutused põhisõnavara ja -grammatika omandamiseks 4. CV koostamine soome keeles			
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine ning ettekannete ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb kirjalike sõnavaratööde, CV koostamise, suuline enesetutvustuse ja praktilise töö – teenindusdialoogi alusel.			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara;</li> <li>• tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles;</li> <li>• kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid;</li> <li>• kirjeldab Soome majandust ja ettevõtlust, kasutades soome keele põhisõnavara;</li> <li>• alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava;</li> <li>• esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid;</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.</li> </ul>
<b>Õppematerjalid</b>	Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). <i>Hyvin menee! Suomea aikuisille</i> . Helsinki: Otava Kenttälä, M. (2001). <i>Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja</i> . Helsinki: Gaudeamus Kuusk, M. (2013). <i>Suomi selväksi: soome keele õpik</i> . Tallinn: Pakett Sark, K. (2009). <i>Hyvä – parempi – paras: soome keele õppekomplekt algajaile</i> . Tallinn: Iduleht Soome-eesti sõnaraamat

## 6. E-äri

6	E-äri			3 EKAP – 78 tundi, sh praktika 2 EKAP – 52 tundi
<b>Õpetajad:</b> Taavi Rauniste			I kursus	Auditoorne õpe – 20 tundi Iseseisev õpe – 6 tundi Praktika – 52 tundi
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime äritehingutega virtuaalses keskkonnas lähtudes ettevõtte eesmärkidest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad			
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamisülesanded</b>	<b>Kokkuvõttev hindamine</b>	<b>Teemad</b>
<b>ÕV 1. kasutab</b> sobivat ärimudeli tüüpi lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 12 Iseseisev õpe 4 Praktika 36	<b>HK 1.1. kavandab</b> sobiva ärimudeli tüübi arvestades ettevõtte tegevusvaldkonda ja eesmärke  <b>HK 1.2. iseloomustab</b> e-äri erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogistest lahendustest	<b>HÜ 1. Praktiline rühmatöö</b> e-äri mudelite rakendamise kohta. <b>HÜ 2. Praktiline töö</b> – esitlus e-äri valdkonnas.	mitteeristav	<b>E-äri mudelid – 1 EKAP</b> A – 6/ I – 2/ PR – 18 1. Äri-äri B2B 2. Äri-tarbija B2C 3. Äri-riik B2A 4. Tarbija –riik C2A  <b>E-äri valdkonnad – 1 EKAP</b> A – 6/ I – 2/ PR – 18 1. E-rahandus 2. E-varustus 3. E-kaubandus 4. E-meedia
<b>ÕV 2. analüüsib</b> e-äri olemust ja toimimist arvestades ärikeskkonna tegureid  <b>Jaotus tundides:</b>	<b>HK 2.1. selgitab</b> e-äri toimimist ja võimalikke arenguid lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast ja eesmärkidest	<b>HÜ 2.1. Praktiline töö</b> – e-äri analüüs	mitteeristav	<b>E-äri iseloomustus – 0,5 EKAP</b> 1. E-turg ja selle toimimine globaalses majanduses 2. E-äri kiirus kui eelis 3. E- vahendus: kaubandus, varustus, logistika, finantsteenindus

Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 1 Praktika 8				4. E-äri ressursid 5. E-äri uued võimalused
<b>ÕV 3. analüüsib</b> e-äri rakendamise võimalusi ettevõttes arvestades sise- ja väliskeskkonna võimalusi  <b>Jaotus tundides:</b> Auditoorne õpe 4 Iseseisev õpe 1 Praktika 8	<b>HK 3.1. kavandab</b> ettevõtte võimalikke arenguid kasutades e-äri võimalusi ja vahendeid	<b>HÜ 3.1. Praktiline</b> rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus	mitteeristav	<b>Ettevõtte e-majanduses – 0,5 EKAP</b> 1. Ettevõtte infosüsteem 2. E-äri juhtimine ettevõtte
<b>Õppemeetodid</b>	ÕV 1. Selgitav loeng erinevatest ärimudeli tüüpidest ja e-äri valdkondadest, praktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohta, selgitav loeng E-äri erinevatest valdkondadest. ÕV 2. Selgitav loeng e-turust, e-äri iseloomustavatest näitajatest, ressurssidest ja võimalikest tulevikutrendidest, videonäited e-äri toimimisest ja omadustest. ÕV 3. Selgitav loeng e-äri toetavast infosüsteemis ja juhtimisest, praktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus.			
<b>Iseseisev töö</b>	Tutvub e-äri asja- ja ajakohase infoga. Praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast. Praktiline töö – e-äri analüüs.			
<b>Mooduli kokkuvõttev hindamine</b>	Moodulit hinnatakse <b>mitteeristavalt</b> . Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine ja praktika positiivne sooritamine. Mooduli hinne kujuneb praktilise rühmatööde ja praktiliste tööde alusel, mis hõlmavad e-äri mudelite rakendamist, esitlust e-äri valdkonnast, e-äri analüüsi, infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldust.			
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid</b>	<b>“Arvestatud” lävend</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kavandab sobiva ärimudeli tüübi arvestades ettevõtte tegevusvaldkonda ja eesmäärke;</li> <li>• iseloomustab e-äri erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogilistest lahendustest;</li> <li>• selgitab e-äri toimimist ja võimalikke arenguid lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast ja eesmärkidest;</li> <li>• kavandab ettevõtte võimalikke arenguid kasutades e-äri võimalusi ja vahendeid.</li> </ul>			
<b>Õppematerjalid</b>	Mis on e-äri? Õpiobjekt <a href="http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid_est/LO01_est/index.html">http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid_est/LO01_est/index.html</a>			