

LÄÄNE-VIRU RAKENDUSKÕRNGKOOL

Õppeasutuse kood: 70006174

Aadress: Tiigivahe 2, Mõdriku küla, Vinni vald, 46609 Lääne-Virumaa

Telefon/faks: 329 5950 / 329 5951

e-post: info@modriku.edu.ee

Õppekava rühm: Hulgi- ja jaekaubandus

Õppekava Müügikorraldus
Sales arrangement

Õppeaeg: 2 aastat
Tase sisseastumisel: keskharidus
Kutseõppe liik: päevane ja kaugõpe
Õppekava maht õppenädalates: 80 nädalat
Õppekeel: eesti keel

Kinnitan Helle Noorväli

Käskkirja nr 1-10/15, 20. mai 2010

Kooskõlastatud

Kooli nõukogu protokoll nr 1-6/4, 19. mai 2010

Kontaktisik:

Heve Kirikal, kaubandusökonomika juhtiv lektor

Telefon: 329 5950, faks 329 5951,

E-post heve@modriku.edu.ee

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis 13.07.2007

Kuupäev

Õppekava kood 81053

ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

Õppekava rühm Hulgi- ja jaekaubandus (ISCED 97 liigituse järgi)

Õppekava nimetus	MÜÜGIKORRALDUS
Õppekava ingliskeelne nimetus	<i>Sales arrangement</i>
Kutseõppe liik	Päevane ja kaugõpe
Maht õppenädalates	80 õn,
Nominaalne õppeaeg aastates	2 aastat – eestikeelse keskhariduse omandanud õppijatele

Nõuded õpingute alustamiseks

Õppekava alusel võib asuda õppima õppija, kes on omandanud vähemalt keskhariduse või kutsekeskhariduse ning kelle eesti keele oskus on vähemalt B2 või sellele vastaval tasemel. Kutsekeskhariduse või keskhariduse baasil müüja eriala omandanu võib alustada õpinguid müügikorralduse erialal teiselt kursusest.

Õppekava eesmärgid ja ülesanded:

Õppekava eesmärk on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud tööks müügiassistendina, luues õppijale võimalused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Müügikorralduse õppekava läbinutel on võimalik edasi õppida kaubandusökonoomika erialal rakenduskõrghariduse tasemel. Õppekava koostamise aluseks on „Müügiassistendi III“ kutsestandard. Õppetööd reguleerib kooli õppekorralduseeskiri.

Õppekava ülesanne on ette valmistada töötaja, kes:

- väärtustab kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
- valdab põhilisi töövõtteid ning tuleb iseseisvalt toime tavapärestes olukordades;
- omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks;
- vastutab oma tööülesannete täitmise eest;
- on hea suhtleja, kes väljendub selgelt ja arusaadavalt.

Õppekava õpiväljundid:

Õppekava läbimisel õppija:

- teab ning tunneb majanduse ja kaubanduse põhimõisteid;
- omab teadmisi töökeskkonnast, –tervishoiust ja -hügieenist;
- oskab selgitada erialaseid probleeme riigikeeles ning vähemalt ühes võõrkeeles;
- oskab käsitseda arvutit ja vormistada esmavajalikke dokumente;
- teab ja tunneb kaubandusettevõtte põhitegevusi;
- oskab suhelda ja klienditeenindust korraldada;
- teab ja tunneb kaupu ja nende omadusi;
- oskab müügitööd planeerida ja organiseerida;
- oskab kliente nõustada;
- rakendab teadmisi ja oskusi töös esinevate probleemide lahendamisel.

Õppekava struktuur:

1. **Üldõpingute moodulid (22 õn):** Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse 2 õn, majanduse ja ettevõtluse alused 6 õn, töökeskkonnaohutuse alused 1 õn, kommunikatsiooni alused 5 õn, erialane inglise/saksa keele õpe 2 õn, erialane vene keele õpe 2 õn, klienditeeninduse alused 2 õn, müügitöö alused 2 õn.
2. **Põhiõpingute moodulid (28 õn):** Kaubaõpetus 10 õn, klienditeeninduse korraldus 4 õn, müügitöö korraldus 7 õn, majandusarvestus ja aruandlus 4 õn, organsatsioon ja juhtimine 3 õn.
3. **Praktika töökeskkonnas (21 õn)**
4. **Lõpueksam** – koosneb teooriatestist ja praktilisest müügikorraldusliku situatsiooni ülesandest. Lõpueksami asemel võib kooli lõpetada ka kutseeksamiga.
5. **Kursusetöö (3 õn)**
6. **Valikained (6 õn)** – õppija valikul valikainete loetelust.

Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:

Kooli lõputunnistus kutseõppe läbimise kohta ja hinnetelett.

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele

.....2010.a.

.....
Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse kutsehariduse osakonna peaspetsialist

SISUKORD

1. ÕPPEKAVA ÜLDOSA	6
1.1 ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED.....	6
1.2 NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS	6
1.3 KUTSESTANDARDIST TULENEVAD OSKUSNÕUDED	6
1.4 ÕPPEKAVA STRUKTUUR JA KESTUS.....	7
1.5 ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED	12
1.6 NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS.....	13
1.6.1 Lõpueksam.....	13
1.6.2 Lõpueksami sisu ja läbiviimise korraldus	13
1.7 ÕPPEKAVA KOOSTAJAD	14
2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED	15
2.1 ÜLDOSKUSTE MOODULID	15
2.1.1 Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse.....	15
2.1.2 Majanduse ja ettevõtluse alused	16
2.1.3 Töökeskonnaohutuse alused	18
2.1.4. Kommunikatsiooni alused	19
2.1.5. Erialane inglise/saksa keele õpe I	21
2.1.6. Erialane vene keele õpe I.....	21
2.1.7. Klienditeeninduse alused.....	22
2.1.8. Müügitöö alused.....	23
2.2 PÕHIOSKUSTE MOODULID.....	25
2.2.1 Kaubaõpetus	25
2.2.2 Klienditeeninduse korraldus	26
2.2.3 Müügitöö korraldus.....	27
2.2.4 Majandusarvestus ja aruandlus	30
2.2.5 Organisatsioon ja juhtimine.....	32
2.3 PRAKTIKA TÖÖKESKKONNAS.....	33
2.3.1 Teenindus- ja müügiõskuste praktika.....	33
2.3.2 Töö- ja müügikorralduse praktika.....	35
2.3.3 Majandusarvestuse praktika	36
2.3.4 Praktika korraldus	37
2.3.5 Praktika eest vastutavate isikute kohustused.....	38
2.4 VALIKAINED	39
3. LISAD	46

Lisa. Õppejõud ja õppejõudude kvalifikatsioon

1. ÕPPEKAVA ÜLDOSA

1.1 ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED

Õppekava eesmärk on anda õppijale tihedas koostöös tööandjatega töökohapõhiselt teadmised, oskused ja hoiakud tööks müügiassistendina luues võimaluse õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Müügikorralduse õppekava läbinutel on võimalik edasi õppida kaubandusökonomika erialal rakendusliku kõrghariduse tasemel. Õppekava koostamise aluseks on „Müügiassistent III“ kutsestandard. Õppetööd reguleerib kooli õppekorralduseeskiri.

Õppekavaga kehtestatud kutsealase koolituse eesmärk on orienteerida õpilasi pidevõppele, arendada õpilases iseseisva töö oskust, loovust, algatus-, otsustus- ja vastutusvõimet ning suhtlemisvalmidust.

Õppekava ülesanne on ette valmistada töötaja, kes:

- väärtustab kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
- valdab põhilisi töövõtteid ning tuleb iseseisvalt toime tavapära olukordades;
- vastutab oma tööülesannete täitmise eest;
- omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks;
- korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;
- on hea suhtleja, kes väljendub selgelt ja arusaadavalt.

1.2 NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS

Õppekava alusel võib asuda õppima õppija, kes on omandanud vähemalt keskhariduse või kutsekeskhariduse ning kelle eesti keele oskus on vähemalt B2 või sellele vastaval tasemel. Kutsekeskhariduse või keskhariduse baasil müüja eriala omandanu võib müügikorralduse erialal alustada õpinguid teiselt kursusest.

1.3 KUTSESTANDARDIST TULENEVAD OSKUSNÕUDED

Õppekava võimaldab anda õppijale alljärgnevad üldoskused ja –teadmised:

- teadmised majandusest ja kaubandusest;
- teadmised töökeskkonnast ja –tervishoiust ja hügieenist;
- oskuse selgitada erialaseid probleeme riigikeeles ning vähemalt ühes võõrkeeles;
- oskuse käsitseda arvutit ja vormistada esmavajalikke dokumente.

Õppekava võimaldab omandada järgmised põhioskused:

- teadmised kaubandusettevõtte põhitegevustest;
- teadmised suhtlemisest ja klienditeeninduse korraldusest;
- teadmised kaubatundmisest;
- teadmised ja oskused müügitöö planeerimisest ja organiseerimisest;
- klientide nõustamisoskuse;
- teadmised ja oskused töös esinevate probleemide lahendamiseks.

Teenindus- ning müügitöö valdkonna töötaja omadused on järgmised:

Füüsilised omadused:

Meeldiv ja kliendisõbralik välimus; hea füüsilise koormuse taluvus, hea tervis.

Vaimsed omadused:

Loogiline mõtlemine, kontsentreerumisvõime, verbaalne võimekus, matemaatiline võimekus, analüüsivõime.

Isiksuseomadused:

Koostöövalmidus, koostöövõime, suhtlemisvalmidus, avatus, iseseisvus, otsustamisvõime, vastutustunne, kohanemisvõime sealhulgas stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus, täpsus, korrektsus, kehtestavus, saavutusvajadus, loovus, innovaatilisus.

1.4 ÕPPEKAVA STRUKTUUR JA KESTUS

Õppekava kogumahuks on 80 õppenädalat. Ühe õppenädala pikkuseks on 40 õppijatundi. Õppimine toimub nii koolis (teoreetiline õpe) kui ettevõttes (praktika töökeskkonnas). Õpe koolis on teoreetiline ja praktiline. Lisaks auditoorsele õppetööle õppejõu juhtimisel toimub ka õpilase iseseisev töö nii kooli õppeklassides, e-õppe korras, raamatukogus kui ka väljaspool kooli.

Õppekava on jaotatud mooduliteks. Õppekava moodul on õppekava sisuline tervik, eesmärgile orienteeritud ja hinnatav ühik, mis koosneb erinevatest õppeainetest. Iga mooduli kohta on välja toodud selles sisalduvate õppeainete õpetamise eesmärk, õppesisu ja õpiväljundid.

Õppekava koosneb üldoskusi arendavatest moodulitest (22 õn), millega pööratakse tähelepanu kaubanduse valdkonnaga seotud üldiste teadmiste ja oskuste arendamisele. Põhioskusi ja teadmisi (28 õn) arendavate moodulitega kujundatakse kompetentsus müügiassistendi kutsetöök ja pidevaks enesetäiendamiseks. Erialaste teadmiste süvendamiseks koostab õppija õpingute vältel kursusetöö (3 õn). Lisaks on õppijal oma teadmiste süvendamiseks võimalik valida valikaineid (6 õn). Praktilise töökogemuse saab õppija ettevõtte praktilal (21 õn).

Õppekava ajaline ja vormiline jaotus on aluseks tunniplaani ja õppetöögraafikute koostamisel. Aineprogramm on põhjalikum õppesisu kirjeldav dokument, kus tuuakse välja lisaks tunniteemadele ka iseseisev töö, mis sisaldab projekte, esseesid, ülesandeid, referaate, tööd kirjandusega, tööd arvutiga internetist saadavate andmete kasutamisel jne. Aineprogrammis on välja toodud ka temakohase kirjanduse loetelu, hinnatavad tööd ja hindamise vorm.

Tabel 1. Õppekava struktuur

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates KOKKU	Maht õppenädalates I õppeaasta	Maht õppenädalates II õppeaasta	Hindamine
I	ÜLDÕPINGUD/ÜLDOSKUSED/TEADMISED				
1	Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse	2	1	1	A
	<i>Sissejuhatus õpingutesse</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		A
	<i>Uurimistöö meetodika</i>	<i>1</i>		<i>1</i>	HA
2	Majanduse ja ettevõtluse alused	6	4	2	HA
	<i>Mikroökonomika</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		E
	<i>Makroökonomika</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		E
	<i>Ettevõtluse alused</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		A
	<i>Turunduse alused</i>	<i>1</i>		<i>1</i>	A
	<i>Õiguse alused ja tööõigus</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		HA
	<i>Majandusmatemaatika ja statistika</i>	<i>1</i>		<i>1</i>	HA
3	Töökeskkonnaohutuse alused	1	1	0	HA
	<i>Töetervishoid ja tööohutus. Tööhügieen</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		HA
4	Kommunikatsiooni alused	5	4	1	HA
	<i>Suhtlusõpetus</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		A
	<i>Erialane eesti keele õpe</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		A
	<i>Asjaajamine</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		A
	<i>Arvutiõpetus</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	E
5	Erialane inglise/saksa keele õpe I	2	1	1	E
6	Erialane vene keele õpe I	2	1	1	E
7	Klienditeeninduse alused	2	2	0	HA
	<i>Klienditeenindus ja teenindaja kutse-eesitika</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		HA
	<i>Teeninduspsühholoogia</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		HA
8	Müügitöö alused	2	2	0	HA
	<i>Kaubanduse alused ja kaubandusettevõtte põhitegevused</i>	<i>2</i>	<i>2</i>		HA

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates KOKKU	Maht õppenädalates I õppeaasta	Maht õppenädalates II õppeaasta	Hindamine
II	PÕHIÕPINGUD/PÕHIOSKUSED/TEADMISED				
9	Kaubaõpetus	10	10	0	E
	<i>Toidukaubaõpetus</i>	5	5		E
	<i>Tööstuskaubaõpetus</i>	5	5		E
10	Klienditeeninduse korraldus	4	0	4	HA
	<i>Klienditeenindus</i>	2		2	HA
	<i>Ärietika</i>	1		1	A
	<i>Müük ja müügitehnikad</i>	1		1	HA
11	Müügitöö korraldus	7	2	5	HA
	<i>Puhtuse- ja hügieeniõpe</i>	1	1		A
	<i>Kaubandusseadusandlus</i>	1	1		HA
	<i>Kaupluse müügitöö korraldamine</i>	2		2	E
	<i>Kaubandusturundus</i>	1		1	HA
	<i>Kaupluse majandustegevuse analüüs</i>	1		1	A
	<i>Logistika (laomajandus ja veokorraldus)</i>	1		1	HA
12	Majandusarvestus ja aruandlus	4	0	4	HA
	<i>Kaubanduslikud arvutused</i>	0,5		0,5	A
	<i>Maksundus</i>	1		1	HA
	<i>Majandusarvestus</i>	2		2	E
	<i>Kaubandusstatistika</i>	0,5		0,5	HA
13	Organisatsioon ja juhtimine	3	0	3	HA
	<i>Juhtimise alused</i>	1		1	HA
	<i>Organisatsioonikäitumine</i>	1		1	HA
	<i>Personalijuhtimine</i>	1		1	HA
	Üldõpingute moodulid kokku	22	16	6	
	Põhiõpingute moodulid kokku	28	12	16	
	Üldõpingud + Põhiõpingud moodulid kokku	51	28	23	

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates KOKKU	Maht õppenädalates I õppeaasta	Maht õppenädalates II õppeaasta	Hindamine
III	Praktika töökeskkonnas	21	9	12	
	<i>Teenindus- ja müügioskuste praktika</i>	9	9		HA
	<i>Müügikorralduse praktika</i>	8		8	HA
	<i>Majandusarvestuse praktika</i>	4		4	HA
IV	Kursusetöö	3		3	HA
V	Valikained	6	3	3	A
	ÕPINGUTE MAHT KOKKU	80	40	40	
	VALIKAINED				
1	<i>Ettevõtte infosüsteemid</i>	1		1	A
2	<i>Erialane soome keele õpe</i>	1		1	A
3	<i>Erialane inglise/saksa keele õpe II</i>	2		2	A
4	<i>Vene keele algõpe</i>	2	2		A
5	<i>Müügisuhtlemine</i>	1	1		A
6	<i>Pakkimisõpetus</i>	1	1		A
7	<i>Kaubanduslikud seadmed</i>	1	1		A
8	<i>Kaubandusuuringud</i>	1		1	A
9	<i>Tarbijakäitumine ja turundusuuringud</i>	1		1	A
10	<i>Karjääri planeerimine</i>	1	1		A
11	<i>Meeskonnatöö</i>	1		1	A

Tingmärgid: E – eksam, HA - hindeline arvestus, A - arvestus

1.5 ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED

Teadmiste kontrollimiseks kasutatakse sõltuvalt õppeaine sisust erinevaid vorme:

- suuline/kirjalik arvestus
- kirjalikud tööd
- iseseisvate tööde arutelu
- praktiliste oskuste kontrollimine
- eksam.

Hindamise eesmärgiks on:

- motiveerida õppijaid sihikindlalt õppima
- suunata õppijate enesehinnangu ja isikuomaduste kujunemist
- suunata õpetaja tegevust õppija õppimise ja arengu toetamisel
- anda informatsiooni õppijale õpitulemustest.

Hindamisel kasutatakse arvestuslikku hindamist, mille ülesandeks on anda informatsiooni moodulis määratletud konkreetsete õpitulemuste saavutamise kohta.

(1) Hindega «5» («väga hea») hinnatakse suulist vastust (esitust), kirjalikku või praktilist tööd, praktilist tegevust või selle tulemust (edaspidi *õpitulemus*), kui see on täiel määral õppekava nõuetele vastav. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «5», kui õppija on saanud 90–100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

(2) Hindega «4» («hea») hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid pole täielik või esineb väiksemaid eksimusi. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «4», kui õppija on saanud 70–89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

(3) Hindega «3» («rahuldav») hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid esineb puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «3», kui õppija on saanud 45–69% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

(4) Hindega «2» («puudulik») hinnatakse õpitulemust, kui see on osaliselt õppekava nõuetele vastav, esineb olulisi puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «2», kui õppija on saanud 20–44% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

(5) Hindega «1» («nõrk») hinnatakse õpitulemust, kui see ei vasta õppekava nõuetele. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «1», kui õppija on saanud 0–19% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Eksam või arvestus loetakse positiivselt sooritatuks eksami või arvestuse hindamisel hindele «3» kuni «5».

Kasutatakse ka diferentseeritud hinnangut: arvestatud, mittearvestatud.

1.6 NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS

Õpingute lõpetamiseks peavad olema kõik õppeained ja praktikad sooritatud vähemalt rahuldavalt, seejärel lubatakse õppija lõpueksamile. Eksam sooritatakse komisjoni või kutset omistava organi (KOO) ees. Õppekava täitnutele väljastatakse lõputunnistus ja hinnetelett kutsehariduse omandamise kohta.

1.6.1 Lõpueksam

Eesmärk:

Lõpueksami eesmärk on tõendada kutsequalifikatsiooni taotleja oskuste, teadmiste ja hoiakute vastavust müügiassistent III taseme kutsestandardile.

Nõuded lõpueksami sooritamiseks:

Lõpueksami sooritamise eelduseks on kõigi õppekavas ettenähtud teoreetiliste ja praktiliste moodulite läbimine vähemalt rahuldavate tulemustega.

1.6.2 Lõpueksami sisu ja läbiviimise korraldus

Lõpueksami sisu:

Lõpueksam koosneb teoreetiliste teadmiste testist ja praktilisest müügikorraldusliku situatsiooni ülesandest, võimaldades õppijal demonstreerida terviklikke teoreetilisi ja praktilisi kutsealaseid teadmisi, oskusi ja hoiakuid edukaks toimetulekuks igapäevases töösituatsioonis. Lõpueksami asemel võib kooli lõpetada ka müügiassistent III taseme kutseksamiga.

Eksamikomisjoni töökord:

1. Eksamikomisjoni moodustab õppeprorektor käskkirjaga.
2. Eksamikomisjon on vähemalt 3- liikmeline.
3. Eksamikomisjoni tööd juhib komisjoni esimees.
4. Eksamikomisjoni liikmed on kaubanduse valdkonna asjatundjad.
5. Eksamikomisjoni otsused võetakse vastu lihthälteenamusega. Hälte võrdsel jagunemisel on otsustavaks eksamikomisjoni esimehe hääl.
6. Eksamikomisjoni töö eesmärgiks on kontrollida õppija teadmisi ja oskuste taset.

Lõpueksami läbiviimine:

1. Eksami sooritamine toimub õppetöö graafikus märgitud ajal.
2. Eksam koosneb teoreetilisest ja praktilisest osast
3. Eksami piletid kinnitab õppeprorektor

Lõpueksami hindamise kriteeriumid:

1. Lõpueksami hindamisel lähtutakse Haridus- ja Teadusministeeriumi poolt kutseõppele kehtestatud hindamiskriteeriumitest.
2. Hinnatakse õppesisuga fikseeritud teadmisi, oskusi ja hoiakuid.
3. Lõpueksami ebaõnnestumise korral on võimalik eksamit sooritada ühekordse nominaalõppeaja jooksul eksamikomisjoni töötamise ajal, kuid mitte varem kui 6 kuu möödumisel peale eksami mittesooritamist.

Lõpueksami asendamisel müügiassistent III taseme kutseksamiga juhendatakse eksami korraldamisel müügiassistent III kutseksami juhendist.

1.7 ÕPPEKAVA KOOSTAJAD

Õppekava koostamisel osales töörühm koosseisus:

Heve Kirikal, kaubandusökonomika juhtiv lektor

Virve Transtok, ettevõtluse ja majandusarvestuse õppetooli juhataja

Merje Vaide, õppeprorektor

2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED

2.1 ÜLDOSKUSTE MOODULID

2.1.1 Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse

Maht: 2 õn

Mooduli eesmärk:

Kaubandusvaldkonna õpingutesse sissejuhatava mooduli eesmärk on anda õppijale terviklik ülevaade õpikeskkonnast ja õpitavast erialast, tagades teadmised ja oskused edukaks osalemiseks õppetöös ning kaasa aidata positiivse ja õpihimulise hoiaku kujundamisele müügikorralduse erialal õppimiseks. Anda teadmised ja oskused erialastes uuringutes kasutatavatest uurimismeetoditest ja –tehnikatest, et toetada õppijate valmisolekut viia läbi empiirilisi uurimusi.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

SISSEJUHATUS ÕPINGUTESSE. Tutvumine kooliga: ajalugu ja õpetatavad erialad. Müüja eriala olemus. Kutsestandard. Õppekava eesmärk, sisu ja ülesehitus. Õppetöökorraldus. Tunniplaan. Kooli infosüsteem (e-Kool). Õppetoetused ja täiendavad toetused, nende taotlemise kord. Praktika korraldus. Kasutatavad õpimeetodid: loengud, seminarid, rühmatööd, uurimustööd, projektid. Õppimine e-õppe keskkonnas.

UURIMISTÖÖ METOODIKA. Uurimistöö spetsiifika ja koht erialastes uuringutes. Põhilised mõisted. Uuringu kavandamise protsess. Lõputöö teema valiku protsess. Uurimisfaasid uuringus. Probleemi sõnastus uuringu alusena. Uuringu eesmärgi sõnastus. Teooria mõiste ja tähtsus uuringus. Teooria ja praktika vaheline suhe. Teabeallikate määratlemine: esmaste ja teiseste andmete analüüs äriuuringutes. Hüpoteesi püstitamine, hüpoteesi roll uuringus. Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed uurimismeetodid – näited uuringutest. Kvalitatiivse ja kvantitatiivse uuringu võrdlus. Andmete analüüs ja tulemuste esitamine empiirilises uuringus. Lõputöö kava koostamisega seotud tegevused, kava esitlemine ja ettekandmine seminaris. Kirjalike tööde vormistamine.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kooli õppetöö korraldust
- õppekava sisu ja ülesehitust
- õppetööks vajalikku dokumentatsiooni
- kutsestandardi olemust ja kutsenõudeid
- teadustöö aluseid ning näeb seoseid uuritava probleemi, teoreetiliste lähtekohtade ning uurimismeetodite valiku vahel
- tööde vormistamise põhinõudeid ning kasutab neid üliõpilastööde vormistamisel

oskab:

- toime tulla uues keskkonnas
- hinnata enda sobivust valitud erialal töötamiseks
- kasutada ja hankida õppematerjale
- teha meeskonna- ja rühmatööd
- valida uurimisprobleemist lähtuvalt kohase uurimismetoodika ning kavandada süsteemselt uuringu läbiviimise
- kasutada uurimisprobleemist lähtuvalt peamisi andmekogumis- ja analüüsimetodeid
- rakendada analüüsi- ja üldistamisoskust empiirilise uurimuse läbiviimisel ning interpreteerib uurimistulemusi

Hindamine: arvestus

Hinnatakse:

- iseseisvad tööd - (50%) – essee, referaat etteantud teemal
- praktilised ülesanded – (50%)

2.1.2 Majanduse ja ettevõtluse alused

Maht: 6 õn

Mooduli eesmärk:

Majanduse ja ettevõtluse aluste mooduli eesmärk on anda õppijale teadmised ühiskonnas toimuvatest majandusprotsessidest, inimeste majanduslikust käitumisest ja mõtlemisest ühiskonnas, samuti majandustegevust ja ettevõtlust toetavast seadusandlusest.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

MIKROÖKONOOMIKA.

Mikroökoonoomika olemus. Tarbijanõudlus. Tootjate pakkumine. Hinnamehhanism. Nõudluse elastsus. Pakkumise hinnaelastsus. Turuhäired. Riigi osa majanduses. Kardinaalne kasulikkus. Ordinaalne kasulikkus. Eelistusteooria. Tulud ja kulud. Optimaalse tootmismahu määramine. Täieliku konkurentsi turg. Monopoolne turg. Monopolistlik konkurent ja oligopol.

MAKROÖKONOOMIKA

Makroökoonoomika olemus. Rahvamajanduse arvepidamine. Makroökoonoomiline dünaamika. Kogunõudlus ja kogupakkumine. Makromajandusliku tasakaalu lihtne mudel. Makroökoonoomika kogukulutustel põhinev tasakaalumudel. Inflatsioon. Tööhõive ja töötus. Töötus ja inflatsioon. Fiskaalpoliitika. Raha pakkumine. Rahanõudlus. Rahaturu tasakaal. Keskpank ja kommertspankade süsteem. Finantssüsteemi juhtimine. Neoklassikaline süntees (IS-LM mudel). Fiskaal- ja monetaarpoliitika efektid IS – LM mudelis. Avatud majandus ja maksebilanss. Maksebilansi kontod. Skandinaavia mudel. Rahvusvaheline rahasüsteem.

ETTEVÕTLUSE ALUSED

Ettevõtte, ettevõtja, ettevõtlus. Ettevõtluse põhialused ja ettevõtluse kohta majanduses. Äriühing, mittetulundusühing ja füüsilisest isikust ettevõtja. Ettevõtte loomise etapid. Ettevõtluskeskkond.

Ettevõtte tegevusprotsessid ja juhtimine. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid. Äriidee olemus ja püstitamine. Äriplaani struktuur. Äriplaani (turundusplaani) koostamise põhimõtted. Kaubandusliku äriidee realiseerimine.

TURUNDUSE ALUSED

Turunduse olemus. Turunduse määratlused. Turunduse areng. Turunduskeskkond. Turunduskontseptsioonid. Turunduse strateegia ja taktika. Turundusuuring.

Turg. Turg ja turu segmenteerimine.

Toode. Toode ja toote arendus. Toote elutsüklid. Toote positioneerimine. Kaubamärk ja tootemark.

Tarbijakäitumine. Tarbijakäitumise olemus. Ostuotsustusprotsess. Tarbijakäitumise mõjurid.

Hind. Hinna olemus. Hinnakujundamine. Hinnapoliitika.

Turustus ja müügitoetus. Turustuse olemus. Jaotuskanalid, jaotussüsteem. Müügitoetus ja kommunikatsioon. Avaliku arvamuse kujundamine. Reklaami olemus, tähtsus ja planeerimine. Müügi soodustamise olemus ja võtted. Isiklik müük.

ÕIGUSE ALUSED JA TÖÖÕIGUS

Õiguse olemus ja mõiste. Õigusnormi mõiste ja liigid. Õigusnormi loogiline struktuur. Õiguse põhivaldkonnad. Õigusaktide liigid. Õigusaktide kehtivus ja toime. Õigussuhte mõiste.

Õigussuhte subjekt ja objekt. Õiguse järgimine, kasutamine, kohaldamine. Õigusrikkumine. Juriidilise vastutuse liigid ja kohtusüsteem. Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Füüsilised isikud, õigus- ja teovõime. Elukoht ja tegevuskoht. Juriidilised isikud. Esemed. Tehingud. Tehingu vorm. Tehingu kehtetus. Tingimuslik tehing. Tehingu tegemise nõusolek. Esindamine. Vastutus teise isiku eest. Tähtaeg ja tähtpäev. Tsiviilõiguste teostamise viisid. Aegumine. Asjaõigusseadus: valdus ja omand, piiratud asjaõigused.

Tööõiguse olemus. Tööõiguse asend õigussüsteemis. Töölepingu eristamine muudest teenuse osutamise lepingutest. Töölepinguliste suhete piiritlemine avalikust teenistusest. Rahvusvaheline Tööorganisatsioon (ILO). Töölepingu seadus. Töölepingu mõiste ja sõlmimine. Töötaja ja tööandja kohustused. Töö- ja puhkeaeg. Puhkused. Töötaja vastutuse piirangud. Töölepingu lõppemine ja üleminek. Töölepingu ülesõletamise viisid ja kord. Tühisus ja vaidlustamine. Vaidluste lahendamine ja riiklik järevalve. Vastutus. Võlaõigusseadus. Töövõtuleping. Käsundusleping.

MAJANDUSMATEMAATIKA JA STATISTIKA

Majandusmatematika

Funktsioon ja selle esitusviisid. Ühe ja mitme funktsioonide diferentsiaalarvutus (tuletis, lokaalsed ja globaalsed ekstreemumid) ja selle majandusrakendused (majanduses kasutatavaid funktsioone, marginaalarvutus, kasumi maksimeerimine ja kulu minimeerimine). Ühe muutuja funktsiooni integraalarvutus (määramata ja määratud integraal) ja selle majandusrakendusi (kogutulude, kogukulude, kasumi ja kogukasulikkuse arvutamine, tootja ja tarbija hinnavaru). Lineaaralgebra (maatriksarvutus, lineaarne sõltuvus, lineaarvõrrandite süsteemid, Gaussi meetod). Lineaarne planeerimine (alg- ja duaalne ülesanne, simpleksmeetod).

Statistika

Statistika teooria, statistilised meetodid ja mudelid ning nende kasutamine majandusanalüüsis. Vaatlusteooria alused ja vaatlusandmete statistiline töötlemine. Absoluut- ja suhtarvud. Indeksid ja indeksiteanalüüs. Keskmised ja nende kasutamine. Varieerumine ja variatsiooninäitajad, dispersioonanalüüs. Valimi vaatlus, hüpoteeside püstitamine ja testimine. Arvjoonised ja nende kasutamine. Aegread ja aegridade statistiline uurimine (trendianalüüs ja sesoonsuse uurimine). Nähtustevahelised seosed ja nende uurimise meetodid, korrelatsioon- ja regressioonanalüüsi alused ja kasutamine majandusnähtuste statistilisel uurimisel.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- majandusalaseid põhimõisteid ning majanduses toimivaid põhiprotsesse ja nende tekke põhjuseid
- mikroökoonoomika olemust, tarbijanõudlust, tootjate pakkumist
- tarbija käitumise ja majandusteooria mudeleid
- mis on efektiivne majandamine ja kuidas toimida konkurentsitingimustes
- tarbijate valiku teooriaid
- makroökoonoomilist tasakaalu
- turunduse põhialuseid
- ettevõtte turundusalast tegevust
- õiguse olemust, õiguse allikaid ja õiguslaseid põhimõtteid
- tööõiguse olulisemaid valdkondi ja peamisi töösuhteid reguleerivaid õigusakte ulatuses, mis on vajalik tööle asumiseks
- töölepingu sõlmimise, muutmise ja lõpetamise/ülesõletamise aluseid
- kirjeldava statistika põhilisi meetodeid

- tõenäosusteooria ja matemaatilise statistika baasmõisteid
- lihtsamaid prognoosimeetodeid

oskab:

- kasutada majanduslikke meetodeid ja teooriaid
- järgida müügitoetusürituste ettevalmistamise ja läbiviimise põhimõtteid
- koostada lihtsamat reklaamteksti
- leida seadusandlikke akte ja neid lugeda ning nende alusel probleeme lahendada
- lahendada lihtsamaid vaidlusi töösuhetes
- kasutada praktikas kõige sagedamini esinevaid statistilisi jaotusfunktsioone
- analüüsida korrelatiivseid seoseid erinevate majandusnähtuste vahel
- analüüsida aegridasid

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete kohta (50%)
- essee, referaat või uurimus etteantud teemal (50%).

2.1.3 Töökeskkonnaohutuse alused

Maht: 1 õn

Mooduli eesmärk:

Töökeskkonnaohutuse aluste mooduli eesmärk on anda õppijale teadmised ja oskused töötada ohutult, ennast ja keskkonda säästvalt. Samuti anda oskused töökeskkonna ohutegurite hindamiseks ja ohuolukorras käitumiseks, kasutades päästevahendeid ning evakueerides ennast ja teisi.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

TÖÖOHUTUS. TÖÖTERVISHOID JA TÖÖHÜGIEEN

Üldnõuded töökeskkonnale, töökohale, töövahenditele. Tööolme. Tööohutuse ja töötervishoiu tagamise meetmed. Töökeskkonna ohutegurid ja ohutusjuhendid. Tervisekontroll. Tööandja ja töötaja kohustused ja õigused. Turvalisus. Õnnetusohu ja käitumine ohuolukorras. Tööõnnetus ja kutsehaigus.

KESKKOND JA SÄÄSTEV ARENG. JÄÄTMEAJANDUS Looduslike protsesside seotus ja tasakaal. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Keskkonnareostuse ennetamise ja vältimise võimalusi töökeskkonnas ja olmes. Jäätmete teke ja liigitus. Ohtlikud jäätmed. Jäätmetekke vähendamine. Jäätmehooldus ja esmane käitlus.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- töökeskkonna ohutegureid, oskab neid vältida või nende mõju vähendada
- tööandja ja töövõtja õigusi ja kohustusi töökeskkonna ohutuse tagamisel ja tööõnnetuste korral
- looduslike ja ühiskondlike protsesside vahelisi seoseid ning seoseid oma kutsealaga
- üldisi keskkonnaprobleeme ja säästva arengu põhimõtteid
- jäätmekäitluse vajadust ja jäätmekäitluse keskkonnasäästlikke põhimõtteid
- jäätmete kogumise ja säilitamise nõudeid

oskab:

- leida ja kasutada teavet töökeskkonda reguleerivate õigusaktide kohta
- töötada tervist säästvalt ja ökonoomselt

- kätuda ohuolukorras
- kasutada päästevahendeid, aidata teisi, teavitada ohust, evakueeruda
- koostada koduapteeki
- märgata keskkonna reostamise võimalikke ohte, oskab neid ennetada, vältida või teavitada ohust

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete kohta (50%)
- essee, referaat või uurimus etteantud teemal (50%).

2.1.4. Kommunikatsiooni alused

Maht: 5 õn

Mooduli eesmärk:

Kommunikatsiooni aluste mooduli eesmärk on anda õppijale tööks vajalikud teadmised ja oskused suhtlemisest, riigikeeles ning vähemalt ühes võõrkeeles erialaste probleemide suuliseks ja kirjalikuks selgitamiseks ja erialastes aruteludes osalemiseks ning info- ning kommunikatsioonitehnoloogiate rakendamiseks õpingutes ja tööalases tegevuses, kujundades ühtlasi valmisolekut anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud töö ja tegevuse kohta.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

SUHTLUSÕPETUS

Suhtlemise olemus Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Suhtlemisahelakomponendid. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemisvahendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Kuulamisoskused. Küsitlemisoskused. Vahtu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise erinevad vormid. Kirjalik suhtlemine. Suhtlemisbarjäär ja hirm.

Isiksus Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Positiivne minapilt. Enesekehtestamine. Mina- tasandid ja eneseanalüüs. Tõepärane enesehinnang.

Käitumine Erinevad käitumisviisid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. Rollid ja rollikäitumine. Suhtlustõkked. Vealukorrad ja nende tekkepõhjused. Käitumine ja toimetulek vealukordades. Meeskonnatöö. Pinge ja stress. Stressi tekkepõhjused. Tööstress ja läbipõlemine. Toimetulek pingete ja stressiga.

ERIALANE EESTI KEELE ÕPE

Kaubandusala sõnavara ja õigekeel. Erialase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Teksti korrigeerimine. Meedia avaliku arvamuse kujundajana. Samateemaliste erialaste ajalehetekstide võrdlemine ja analüüsimine. Erialase telesaate vaatamine ja analüüsimine. Vaatepunkti muutmine. Probleemide sõnastamine ja põhjendamine. Kommunikatsioon inimkäitumise mõjutajana. Numbrid ja lühendid. Hinnasiltide vormistamine ja lühendite õige kasutamine. Reklaamtekstid. Uudise ja pressiteate kirjutamine. Erialaste tekstide olemus ja eripära. Materjali kogumine ja korrastamine.

ARVUTIÕPETUS

Sissejuhatus. Tekstitötluse põhimõisted. Teksti vormistamise põhivõtted. Kirjalike tööde vormistamise nõuded. Tabelite koostamine. Joonised. Interneti kasutamine, otsimootorite kasutamine, võtmesõnad jms Riist- ja tarkvara ülevaade. Failihaldus ja töökeskkonna määrangud (Windows). Tekstitötluse lisavõimalused (hulgipostitus, tüüpdokumendid, klepsud, ümbrikud, programmi seaded, automaatne vormindamine jms). Tabelarvutuse kasutamine arvutusteks.

ASJAAJAMINE

Asjaajamise alused ja -kord. Eestis kehtivad asjaajamise korraldust reglementeerivad normdokumendid. Asjaajamise korraldamine organisatsioonis. Dokumendi mõiste. Dokumendi koostamis- ja vorminõuded Dokumendihaldus. Elektrooniline dokumendihaldus. Aadressraamatu koostamine ja kasutamine Digitaalalkiri ja krüpteerimine. Dokumendisüsteem, plangid, rekvisiidid, vormistamine. Avalduse, elulookirjelduse (CV), iseloomustuse, seletuskirja koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal. Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal. Meilietikett. Dokumentide registreerimine. Elektrooniline dokumendiregister. Dokumentide menetlemine ja säilitamine Telefonietikett.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- suhtlemise tähtsust infoühiskonnas ja suhtlemisprotsessi erinevaid komponente
- hea suhtlemistava põhimõtteid ja kehtestava käitumise eesmäärke
- iseenda tugevaid ja nõrku külgi
- suhtlustõkkeid ja oskab neid ületada
- võimalusi tööpinge ja stressi maandamiseks
- suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära
- dokumendiplangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid
- erinevate ametikirjade koostamise nõudeid
- kaubandusliku kirjavahetuse põhinõudeid
- tekstitöötuse põhimõisteid ja -korraldusi
- interneti teenuseid ja kasutamisevõimalusi
- arvuti põhiseadmeid ja nende kasutusotstarvet
- arvutiga töötamise ohutusnõudeid

oskab:

- käituda vastastikust suhtlemist toetaval viisil
- kasutada erinevaid suhtlemisvahendeid ja toime tulla erinevates suhtlemisolukordades
- edastada positiivset esmamuljet ja tähelepanelikult kuulata
- suhelda grupis ja töötada meeskonnas
- hinnata enda tugevusi ja nõrkusi suhtlemises
- koostada ja korrigeerida erialaseid tekste
- argumenteeritult sõnastada oma mõtteid ja esineda publiku ees
- suhelda telefoni teel
- koostada ja vormistada avaldust, elulookirjeldust (CV), iseloomustust arvutil ja paberkandjal
- koostada ja vormistada arvutil ametikirju ja valida sobivat ametikirja edastamise viisi
- kasutada tabelarvutust erialases töös.

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete kohta (40%)
- essee, referaat või uurimus etteantud teemal (30%)
- praktilised ülesanded/treeningud/harjutused (30%)

2.1.5. Erialane inglise/saksa keele õpe I

Maht: 2 õn

Mooduli eesmärk:

Erialase inglise/saksa keele õppe mooduli eesmärk on anda õppijale tööks vajalikud teadmised ja oskused inglise/saksa keeles erialaste probleemide suuliseks ja kirjalikuks selgitamiseks ja erialastes aruteludes osalemiseks, samuti aga inglise/saksa keele rakendamiseks teistes õppeainetes ja tööalases tegevuses, kujundades ühtlasi valmisolekut anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud töö ja tegevuse kohta.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Kaubanduslane sõnavara. Enese-, kaaslaste- ja erialatutvustus. Kaupade nimetused. Toote esitlemine. Toote kasutusjuhenditest arusaamine. Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine.

Suhtlemine. Kliendiga suhtlemine. Kliendi nõustamine. Kliendiga arvlemine. Kaupade hankimine. Telefonivestlus.

Töö kirjandusega. Erialasest kirjandusest olulise info leidmine ja selle oskuslik kasutamine praktikas.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kuidas inglise/saksakeelset infot hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada

oskab:

- tutvustada inglise/saksa keeles ennast ja oma eriala
- suhelda saksa/inglise keeles ja aru saada selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel
- mõista lihtsama inglise/saksakeelse erialase teksti sisu ja oma mõtteid sõnastada
- suhelda telefoni teel inglise/saksa keeles lihtsal erialasel teemal
- täita inglise/saksakeelseid lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste
- suhelda inglise/saksa keeles klientidega, teenindada ja nõustada kliente

Hindamine: eksam

Hinnatakse:

- suuline esitlus (12%)
- loovkirjutamine (12%)
- struktureeritud keeletestid (76%)

2.1.6. Erialane vene keele õpe I

Maht: 2 õn

Mooduli eesmärk:

Erialase vene keele õppe mooduli eesmärk on anda õppijale tööks vajalikud teadmised ja oskused vene keeles erialaste probleemide suuliseks ja kirjalikuks selgitamiseks ja erialastes aruteludes osalemiseks, samuti aga vene keele rakendamiseks teistes õppeainetes ja tööalases tegevuses, kujundades ühtlasi valmisolekut anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud töö ja tegevuse kohta.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Kaubandusalane sõnavara. Enese-, kaaslaste- ja erialatutvustus. Kaupade nimetused. Toote esitlemine. Toote kasutusjuhenditest arusaamine. Klienditeenindusega seotud väljendid ja nende kasutamine.

Suhtlemine. Kliendiga suhtlemine. Kliendi nõustamine. Kliendiga arvlemine. Kaupade hankimine. Telefonivestlus.

Töö kirjandusega. Erialasest kirjandusest olulise info leidmine ja selle oskuslik kasutamine praktikas.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kuidas venekeelset infot hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada

oskab:

- tutvustada vene keeles ennast ja oma eriala
- suhelda vene keeles ja aru saada selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel
- mõista lihtsama venekeelse erialase teksti sisu ja oma mõtteid sõnastada
- suhelda telefoni teel vene keeles lihtsal erialasel teemal
- täita venekeelseid lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste
- suhelda vene keeles klientidega, teenindada ja nõustada kliente

Hindamine: eksam

Hinnatakse:

- suuline esitlus (12%)
- loovkirjutamine (12%)
- struktureeritud keeletestid (76%)

2.1.7. Klienditeeninduse alused

Maht: 2 õn

Mooduli eesmärk:

Klienditeeninduse aluste mooduli eesmärk on anda õppijale teadmised teenindusliku mõttekultuuri ja teeninduse kui olulise majandusharu olemusest ning teenindaja kui ettevõtte esindaja rollist ja teenindaja kutse-eeetika põhitõdedest.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

TEENINDUSE OLEMUS. Teenindusühiskonna mõiste. Toode ja teenus. Teenindusemõiste, olemus ja kvaliteet. Kliendi mõiste. Erinevad teenindusvormid. Teeninduskultuur. Teeninduslik mõttekultuur. Klienditeeninduse seos üldise kultuuri ja inimese elukvaliteediga. Klientide soovid, vajadused ja ootused. Hea klienditeeninduse olemus.

KLIENDITEENINDAJA ISIKSUS. Kliendi ja teenindaja roll, rollikäitumine ja rolliootused. Klienditeenindaja isikuomadused. Klienditeenindaja eneseareng. Klienditeenindaja kutse-eeetika. Klienditeenindaja hoiakud ja sellest tulenevad erinevad käitumis- ja teenindusstiilid.

TEENINDAJA KUTSE-EETIKA

Moraal ja moraalnormid. Eetilised dilemmad. Eetika ja äri. Eetika mõju äritegevusele. Teenindaja kutse-eeetika. Kohustus ja vastutus. Eetika ja sotsiaalne vastutus. Distsipliin. Ettevõtte eetikakoodeks. Tarbijasuhete eetika. Reklaam ja eetika. Eetiline konflikt. Eetika ja inimõiguste printsiip. Eetika ja suurima kasulikkuse printsiip. Eetika ja enesehuvi printsiip.

TEENINDUSPSÜHHOLOOGIA

Teeninduspsühholoogia olemus. Isiksuse olemus ja seda mõjutavad tegurid. Isiksuse struktuur ja areng. Mina tasandid. Suhtlemine erinevatelt mina-tasanditelt. Transaktsioonid ja nende kasutamine teeninduses. Käitumine ja motiivid. Ostmist mõjutavad tegurid. Hoiakud ja

väärtushinnangud. Hoiakute mõju teenindusele. Väärtushinnangute ja kultuuri mõju teenindusele. Tähelepanu. Aistingute ja tajude osa tähelepanu tekkimises. Aistingute ja taju omaduste kasutamine teeninduses. Mõtlemise, õppimise ja mälu tähtsus teeninduses. Rühmad ja käitumine rühmas. Rollid ja rollikäitumine. Meeltetervis ehk psühhohügieen. Stressi mõiste ja olemus. Stressiga toimetulek. Tööstress ja selle vältimine.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- teeninduse ja teenindusliku mõttekultuuri olemust
- teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ja teenindaja kutse-eesitika põhitõdesid
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- kliendikeskse teenindamise olemust
- klienditeeninduse erinevaid vorme
- erinevaid kliendirühmi
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- erineva kultuuritaustaga klientide kombeid, tavasid ja väärtushinnanguid
- iseennast, enda tugevaid ja nõrku külgi

oskab:

- mõelda kliendikeskselt
- ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida
- toime tulla erinevates teenindussituatsioonides
- tagada klientidele ohutuse ja turvalisuse
- nõustada erineva kultuuritaustaga kliente
- lahendada konflikte ja probleeme teenindussituatsioonides

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- testid põhimõistete ja –seoste kohta (40%)
- probleem- ja situatsioonülesannete lahendamine (30%)
- praktilised teenindus- ja müügisituatsioonid (30%)

2.1.8. Müügitöö alused

Maht: 2 õn

Mooduli eesmärk:

Müügitöö aluste mooduli eesmärk on anda õppijale teadmised ja oskused kaubanduse olemusest ja ülesannetest, teadmised kaubandustöötaja kohustustest ja õigustest ning kaubandusettevõtte töö abi- ja põhioperatsioonidest.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

KAUBANDUSE ALUSED JA KAUBANDUSETTEVÕTTE PÕHITEGEVUSED

Kaubanduse olemus. Kaubandus kui majanduskategooria. Kaubandus kui uurimis- ja tunnetusobjekt. Kaubanduse makro- ja mikrokäsitlus. Kaubandusteaduse kujunemine ja areng. Kauplemisõpetus ja kaubandusettevõtte majandusõpetus. Kaubanduse funktsiooniõpetus. Kaubandusteaduse arengusuunad. Kaubandusteooriad. Kaubandusettevõtte põhitegevused. Jaekaubandus ja selle keskkond. Diferentseerumine kaubanduses. Sortimendi kombinatsioonid. Klientide võitmine ja hoidmine. Majandusliku tegutsemise vahendid. Koostöö kaubanduses. Frantsiis kaubanduses. Kaubandustöötaja kohustused ja õigused. Kaubanduse hea tava nõuded. Kaubandusettevõtte abi- ja põhioperatsioonid. Kaupade

sissetulekute allikad. kaupade vastuvõtu, säilitamise ja müügiks ettevalmistamise aluseid. Kaupade väljapaneku üldised põhimõtted ja nõuded kaupade märgistusele.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kaubanduse olemust ja ülesandeid
- kaubandustöötaja kohustusi ja õigusi
- kaubandusettevõtte abi- ja põhioperatsioone
- töökoha ratsionaalse korraldamise põhimõtteid
- kaupade sissetuleku allikaid
- kaupade vastuvõtu, säilitamise ja müügiks ettevalmistamise aluseid
- kaupade väljapaneku üldisi põhimõtteid
- üldisi nõudeid kaupade märgistamisele
- kaubanduse hea tava nõudeid

oskab:

- eristada kaubandusettevõtte abi- ja põhioperatsioone
- järgida kaubanduse hea tava nõudeid

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete ja –seoste kohta (50%)
- essee/referaat kaubanduse arenguloost (50%)

2.2 PÕHIOSKUSTE MOODULID

2.2.1 Kaubaõpetus

Maht: 10 õn

Mooduli eesmärk:

Kaubaõpetuse mooduli õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmised kaupadest, nende päritolust, koostisest, omadustest, säilitamistingimustest ja –nõuetest ning kasutamisevõimalustest, samuti aga nende liigitamise põhimõtetest ja sortimendist. Arendab kliendi vajaduste väljaselgitamise oskust. Omandab oskused kasutada seadusandluses toodud nõudeid oma igapäevases töös.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Läbitud on kaubandusvaldkonna õpingutesse sissejuhatav moodul

Õppesisu:

TOIDUKAUBAÕPETUS

Kaubaõpetuse mõiste ja sisu. Toidukaupade tarbimisomadused. Säilitamistingimused ja realiseerimisajad. Kvaliteet. Standardimine. Toiduainete keemiline koostis ja kalorsus. Toiduainete konserveerimisviisid, mikroorganismid. Kaubakaod. Lisaained. Tuntumad Eesti, Euroopa ja ülemaailmsed kaubamärgid. Märgistus, kvaliteedi- ja ökomärgid. Teravili ja selle saadused. Makaronid. Leiva- ja saiatooted. Pärm. Piim ja piimatooted. Liha ja lihatooted. Kala ja kalasaadused. Mittealkohoolsed joogid. Alkohoolsed joogid. Maiustused. Kondiitritooted. Kulinaariatooted. Maitseained, toidukastmed. Suhkur. Suhkruasendajad. Mesi. Sool. Kohv. Tee. Toidurasvad. Toidukonsentraadid. Puu- ja köögivilid, seened. Konserveeritud, sügavkülmutatud ja kuivatatud tooted. Lastetoidud. Loomatoidud. Eritoit. Uuendtoit. Geneetiliselt muundatud toit. Munad. Tubakatooted.

TÖÖSTUSKAUBAÕPETUS

Kaubaõpetuse mõiste ja sisu. Tööstuskaupade tarbimisomadused. Kvaliteet, sertifitseerimine. Märgistusnõuded, ökomärgised. Tuntumad Eesti, Euroopa ja ülemaailmsed kaubamärgid. Tekstiilkiud. Rõivastus- ja trikotaažkaubad. Karusnahakaubad. Tekstiiltükikaubad. Pudukaubad. Jalatsid. Parfümeeria- ja kosmeetikakaubad. Juvelikaubad. Metallmajapidamiskaubad. Klaas- ja keraamikakaubad. Plastid ja plastmasskaubad. Mängusjad. Vabaajakaubad. Tarbekeemiakaubad. Bürookaubad. Elektriikaubad. Koduelektronika. Valgustid ja valgustusallikad.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kaupade liigitamise põhimõtteid ja sortimenti
- toidukaupade valmistamise tooraineid
- toidukaupade koostist, toiteväärtust ja toiduohutust
- kaupade omadusi ja kasutamisevõimalusi
- kaupade säilitamisviise ja realiseerimistingimusi
- kaupade märgistust ja märgistusele esitatavaid nõudeid
- tuntumaid kaubamärke
- erinevaid kvaliteedi- ja ökomärke
- toodete sertifitseerimist ja selle tähtsust
- standardiinfo saamise allikaid Eestis
- tööstuskaupade valmistamiseks kasutatavaid materjale
- tööstuskaupade tarbimisomadusi ja hooldusnõudeid
- kvaliteedi määramise kriteeriume

oskab:

- määrata organoleptiliselt toidukaupade kvaliteeti
- konsulteerida ostjat toidukaupade toiteväärtuse ja maitseomaduste suhtes
- määrata visuaalselt tööstuskaupade kvaliteeti
- lugeda ja selgitada kaupade märgistuse tähendust ja sisu
- konsulteerida ostjat kaupade sortimendi, koostise ja omaduste suhtes
- konsulteerida ostjat kaupade kasutamistingimuste- ja võimaluste suhtes
- konsulteerida ostjat kaupade märgistuse ja päritolu suhtes
- konsulteerida ostjat kaupade realiseerimis- ja garantiiaegade suhtes
- konsulteerida ostjat riietumisstiilide, moetrendide, materjalide sobivuse suhtes
- konsulteerida ostjat kaupade ohutuse ja hoidmistingimuste suhtes
- lahendada klientide pretensioone seoses kaupade kvaliteediga
- kaupu müügiks ette valmistada ja korras hoida oma töökohta
- kujundada kaupade väljapanekuid ja hinnainfoga varustamist
- ennetada kaubakadude teket

Hindamine: eksam

Hinnatakse:

- kontrolltööd/testid põhimõistete kohta (40%)
- praktilised ülesanded/harjutused (60%)

2.2.2 Klienditeeninduse korraldus

Maht: 4 õn

Mooduli eesmärk:

Klienditeeninduse korralduse mooduli on anda õppijale teadmised ja oskused toimetulekuks erinevates teenindussituatsioonides tagades klientide rahulolu ja pikaajalise kliendisuhete, omandades teenindus- ja müügitöö korraldamise põhioskused.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Üldõpingutest on läbitud klienditeeninduse aluste moodul.

Õppesisu:

KLIENDITEENINDUS

Teenindusühiskonna mõiste. Teeninduse filosoofia. Toode ja teenus. Teeninduse mõiste, olemus ja kvaliteet. Kliendi mõiste. Erinevad teenindusvormid. Teeninduskultuur. Teeninduslik mõttekultuur. Klienditeeninduse seos üldise kultuuri ja inimese elukvaliteediga. Klientide soovid, vajadused ja ootused. Hea klienditeeninduse olemus. Klienditeenindaja isiksus. Isiksuse olemus ja teda mõjutavad tegurid. Isiksusestruktuur ja areng. Klienditeenindaja isikuomadused. Mina tasandid. Suhtlemine erinevatelt mina-tasanditelt. Transaktsioonid ja nende kasutamine teeninduses. Käitumine ja motiivid. Hoiakud ja väärtushinnangud. Hoiakute mõju teenindusele. Väärtushinnangute ja kultuuri mõju teenindusele. Tähelepanu. Aistingute ja tajude osa tähelepanu tekkimises. Aistingute ja taju omaduste kasutamine teeninduses. Mõtlemine. Õppimise ja mälu tähtsus teeninduses. Rollid ja rollikäitumine. Kliendi ja teenindaja roll, rollikäitumine ja rolliootused. Klienditeenindaja eneseareng. Klienditeenindaja kutse-eeetika. Klienditeenindaja hoiakud ja sellest tulenevad erinevad käitumis- ja teenindusstiilid.

ÄRIEETIKA

Eetika ajalooline areng. Moraal ja moraalinormid. Tänapäeva eetikateooriad. Eetilised dilemmad. Eetika ja äri. Eetika mõju äritegevusele. Teenindaja kutse-eeetika. Kohustus ja vastutus. Eetika ja sotsiaalne vastutus. Distsipliin. Ettevõtte eetikakoodeks. Infotehnoloogia ja eetika. Konkurents ja eetika. Tarbijasuhete eetika. Turundustegevuse eetika. Reklaam ja

eetika. Eetiline konflikt. Eetika ja inimõiguste printsiip. Eetika ja suurima kasulikkuse printsiip. Eetika ja enesehuvi printsiip.

MÜÜK JA MÜÜGITEHNIKAD

Müümise olemus. Müügitöö liigitamine. Eetilised põhimõtted müügitöös. Eduka müüja isiksuse tunnused. Müügitsükkel. Eeltöö ja kliendiga kohtumine. Tähelepanu ja huvi äratamine. AIDA mudel. Kliendi vajaduste selgitamise meetodid. SPIN- meetod. LOGATE- meetod. Esitlusmeetodid FAB-tehnika. Veenmine ja näitlikustamine. Ostumotiividest lähtuvad müügitehnikad. Konkureeriv toode. Müügivastupanud, nende ületamine ja käsitlemine. Ostuettepanekute tegemine. Müügi lõpetamine ja müügijärgne teenindus. Kliendikeskne müük. Pikaajalise kliendisuhete loomine. Müümise erijuhud. Telefonimüük. Passiivne ja aktiivne telefonimüük.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- klientide sidumise ja klienditeeninduse mõju müügiedule
- teenindaja vastutust probleemsete olukordade lahendamisel
- teenindaja vastutust klientidele antud lubaduste täitmisel ja turvalisuse tagamisel
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- erinevaid suhtlemisvahendeid ja suhtlemistehnikaid
- erineva kultuuritaustaga klientide tavasid ja väärtushinnanguid
- erinevaid müügitehnikaid
- kliendi rahulolu tagamise võtteid

oskab:

- oskab korraldada teeninduse- ja müügitööd
- selgitada välja kliendi vajadused
- tutvustada ja pakkuda kliendile tema vajadustele vastavat kaupa
- nõustada kliente
- valida ja kasutada erinevate kliendirühmade teenindamiseks sobivaid teenindus- ja müügitehnikaid
- sooritada passiivset ja aktiivset telefonimüüki
- teenindada erineva kultuuritaustaga kliente
- mõelda kliendikeskselt
- töötada meeskonnas
- reageerida õigesti kiitustele
- toime tulla konfliktide ja probleemide lahendamisega
- tagada klientidele antud lubadustest kinnipidamise, ohutuse ja turvalisuse
- hankida ja edastada tagasisidet klientidelt

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd/testid põhimõistete kohta (30%)
- essee, referaat või uurimus etteantud teemal (30%)
- praktilised ülesanded/treeningud/harjutused (40%)

2.2.3 Müügitöö korraldus

Maht: 7 õn

Mooduli eesmärk:

Müügitöö korralduse mooduli eesmärk on anda õppijale mitmekülgsed teadmised ja oskused kaubandusest ja selle korraldamisest ning kaupade väljapanekute ja müügisaali planeerimise põhimõtetest.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud kaubaõpetuse moodul.

Õppesisu:

PUHTUSE- JA HÜGIEENIÕPE

Toiduhügieeni mõiste. Toidukäitleja isiklik hügieen, toidukäitleja kohustused. Nõuded toiduainete töötlemisel, säilitamisel ja transportimisel. Jäätmete kogumine ja säilitamine. Kasulikud ja kahjulikud mikroorganismid. Haigust tekitavad mikroobid, kahjurid. Korrastus- ja puhastustööde tähtsus. Mustus ja selle tekkimise viisid. Vesi. Desinfitseerimise mõiste. Desinfitseerivad ained ja pesuvahendid. Puhastusvahendite liigitus PH alusel. Puhastusvahendite valiku põhimõtted. Koristusvahendid ja –meetodid. Puhastusvahendite doseerimine. Erinevate pindade hooldus. Tööriietuse hooldus. Töövahendite, nõude pesemine käsitsi ja masinaga. Ohutusnõuded tervisele ja keskkonnale. Enesekontrollisüsteem.

KAUBANDUSSEADUSANDLUS

Kaubandustegevuse seadus. Tarbijakaitseseadus. Toiduseadus. Toote ja teenuse ohutuse seadus. Kaubamärgiseadus. Konkurentsiseadus. Reklaamiseadus. Alkoholiseadus. Tubakaseadus. Pakendiseadus. Jäätmeseadus. Mõõteseadus.

KAUPLUSE MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE

Ostu- ja müügitööd reguleeriv seadusandlus. Kaubandustöötaja kohustused ja õigused. Kaupluse organisatsiooniline ülesehitus ja töökohtade organiseerimine. Kaupluse põhi – ja abitööoperatsioonid. Kaubandus- ja müügi pinna jagunemine kaupluses. Kaubandussisustusele esitavad nõuded. Müügisaali planeerimine ja kaupade paigutus müügisaalis. Sortiment ja selle kujundamine. Kaupade sissetulekute allikad. Kaupade tellimine, vastuvõtmine, hoidmine ja müügiks ettevalmistamine. Kaupade taara ja pakend. Kaupade kodeerimise põhimõtted. Kaupade kohustuslik märgistus. Ohutusmärgistus. Kaupade märgistus – kvaliteedi, pakendi, keskkonna jm. märgised. Kaubakoodid EAN. Kaupade turvamise põhimõtted. Kaupade väljapaneku põhimõtted ja müügisaali mahutavus. Lisateenused kaubandusettevõttes. Visuaalne kommunikatsioon kaupluses. Müügisaali hinnainfo kujundamise põhimõtted. Ostjatevoolu ja töögraafikute seos.

KAUBANDUSTURUNDUS

Kaubandusturunduse olemus ja ajalugu. Jaekaubandusturunduse instrumendid. Kaubandusturunduse juhtimine. Analüüs ja kavandamine. Turu uurimine, jälgimine ja prognoosimine. Turu-uuringu tulemuste hindamine ja rakendamine. Äritüübi mõiste ja areng. Äritüübi valiku põhimõtted. Asukoha mõiste ja asukoha valik. Ostu- ja müügiturud ning turgude piirid. Konkurents, selle hindamine ja tähtsus. Sortimendipoliitika. spetsialiseerumine ja diferentseerumine. Sortimendistrateegia ja-taktika. ABC analüüs. Hinnapoliitika erinevad vormid. Hinnastrateegia ja – taktika. Nõudlus ja hinnakujundus. Hinnakujundamise meetodid. Optimaalne hind. Hindade alandamine ja müügi kampaaniad. Taunitavad tegevused hinnakujunduses. Müügitoetuspoliitika. Müügi edendamine ja reklaam. Müügi aktiveerimise võimalused kaupluses. Teeninduspoliitika. Sihtgruppidele orienteeritud teenused. Klientide rahulolu ja pikaajaline kliendisuhe.

KAUPLUSE MAJANDUSTEGEVUSE ANALÜÜS. Müügitöö planeerimine. Pika- ja lühiajaline planeerimine. Müügiplaani ja –eelarve koostamine. Müügiaruannete koostamine. Ostueelarve ja hangete planeerimine. Kaubavarude analüüs ja optimeerimine. Kaupluse majandusliku efektiivsuse näitajad. Finantsanalüüs ja selleks kasutatavad aruanded.

LOGISTIKA

Logistika mõiste areng läbi ajaloo. Logistika tähtsus tsiviilelus. Logistika põhimõisted. Hanke-, tootmis- ja jaotuslogistika. Logistilised protsessid ettevõttes. Logistilised kulud, nende sisu. Logistika võimalused kulutuste vähendamiseks. Logistilise süsteemi olemus. Logistiliste teenuste ostmine ja allhanked (outsourcing) kui logistika-alane arengusuund.

Tööd ja tegevused logistilises ketis, logistikute tööülesanded. Kompleksne ja süsteemne lähenemine probleemilahendusele. Logistika ja keskkond.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- toidukäitleja kohustusi
- toiduainete töötlemise, säilitamise ja transpordi nõudeid
- korrastus- ja puhastustööde tähtsust
- puhastusvahendite liigitust ja valiku põhimõtteid
- ohutusnõudeid tervisele ja keskkonnale
- enesekontrollisüsteemi
- kaubandusseadusandlusest tulenevaid mõisteid ja kehtestatud nõudeid
- varalise vastutuse rakendamise põhimõtteid kaubanduses
- teab käibe kiirendamise ja läbimüügi suurendamise võimalusi
- müügitöö efektiivsuse näitajaid
- hinna kujundamise meetodeid ja mõjureid müügitulemustele
- kaubandusturunduse olemust
- müügi ja turunduse seoseid
- teab pakendikäitlemise ja kaupade ladustamise nõudeid ning logistilisi tegevusi ettevõttes
- integreeritud logistika olemust
- logistilise süsteemi loomise etappe ning logistilise kontseptsiooni ja strateegia teoreetilisi aspekte
- hanke-, materjali- ja jaotuslogistika omavahelisi põhjus-tagajärg seoseid
- tooraine, pooltoodete ja kaupade ratsionaalse ja efektiivse ümberpaigutamise põhiparameetreid
- logistika infrastruktuuri ning transpordilogistikat mõjutavaid faktoreid ja tarneklauseid.

oskab:

- rakendada enesekontrollisüsteemi ja järgida isikliku hügieeni nõudeid
- järgida hügieeninõudeid kaupade vastuvõtul, hoidmisel, töötlemisel ja transpordil
- kasutada õigeid puhastusvahendeid kasutada kaubandusseadusandlust ja leida sealt asjakohast teavet probleemi lahendamiseks
- lahendada lihtsamaid kaubanduses eettulevaid probleeme kaubandusseadusandlusest lähtuvalt
- korraldada töid, mis on seotud varalise vastutusega
- kujundada olenevalt nõudlusest kaubasortimenti
- jälgida ostjatevoolu ja kaubavarusid
- täita ja koostada müügiga seotud dokumente
- organiseerida ja korraldada müügitööd
- hinnata müügitöö efektiivsust
- uurida tarbija vajadusi ja ostukäitumist
- käidelda sissetulevaid kaupu ja erinevaid pakendeid
- tööd organiseerida kaubandusalaseid seadusakte järgides ja turundusalaseid teadmisi kasutades
- analüüsida integreeritud logistika positiivseid ja negatiivseid külgi
- analüüsida nende mõju logistika põhieesmärgile
- rakendada logistikat äritegevuse praktikas

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd/testid põhimõistete kohta (30%)
- essee, referaat või uurimus etteantud teemal (30%)
- praktilised ülesanded/treeningud/harjutused (40%)

2.2.4 Majandusarvestus ja aruandlus

Maht: 4 õn

Mooduli eesmärk:

Majandusarvestuse ja aruandluse mooduli eesmärk on anda õppijale teadmised ja oskused matemaatika rakendusvõimaluste kasutamiseks majandusnähtuste lahtimõtestamisel kaubanduskeskkonnas ning kaubalis-rahaliste tehingute arvutamise, võrdlemise, teisendamise ja analüüsimise oskuse müügikeskkonnas. Omandada teadmised maksude olemusest, maksuseaduste rakendamisest, majandusarvestuse ja raamatupidamise põhimõistetest ning seadusandlikest aktidest, samuti raamatupidamisest kui ettevõtte lahutamatu koostisosast, mis peegeldab ettevõtte majandustegevust. Omandada baasteadmised kaubandusstatistika valdkonnas ja oskuse kasutada statistilisi abivahendeid praktiliste ülesannete lahendamisel.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud majandusmatemaatika ja statistika majanduse ja ettevõtluse aluste moodulist.

Õppesisu:

KAUBANDUSLIKUD ARVUTUSED. Mõõtühikute süsteemid. Meetermõõdustik. Pikkusühikud. Pindalaühikud. Ruumalaühikud. Massiühikud. Mittesüsteemsed mõõtühikud. Peast arvutamise võtted. Summa ja vahe korrutamise omaduste kasutamine arvutamise lihtsustamiseks. Summa jagamise omadus peast arvutamise lihtsustamiseks. Arvutusreeglid ja võtted majanduslikeks arvutusteks. Kümnenndüsteem ja kümnenndmurrud. Arvude ümardamine ja ligikaudsed arvutused. Protsentiarvutuste põhivõtted ja nende rakendamine kaubanduslikes arvutustes. Kauba hinna kujundamine. Valuutaga seotud arvutused. Valuuta ostu- ja müügikurss. Jaehinna kujundamise erinevad põhimõtted. Kasutatavad juurdehindlused ja nendega opereerimine. Käibemaks ja selle arvestamine.

MAJANDUSARVESTUS

Majandusarvestuse ajalugu, mõiste ja liigid. Raamatupidamise seadustest ja juhenditest tulenevad ülesanded ning nõuded arvestuse korraldamiseks ja läbiviimiseks. Raamatupidamise sise-eeskiri. Ettevõtte varad, kohustused, omakapital tulenevalt bilansikirjetest. Ettevõtte tulud ja kulud tulenevalt kasumiaruannete kirjetest. Majandustehingutest tulenevad muudatuste liigid. Konto mõiste, ülesehitus ja liigid. Kahekordne kirjendamine ja kontoplaan. Sünteetiline ja analüütiline arvestus kontodel. Majandustehingute arvestamise loogiline ahel. Algdokument, register, raamatupidamise aastaaruanne, majandusaasta aruanne.

Kaupade arvestus ja aruandlus. Kaubanduses kasutatavate dokumentide liigid. Kaupade saatedokumendid. Kaupade vastuvõtu protseduuri olemus ja vajalikkus. Kaupade koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt ning kontroll. Kaupade kvaliteeti tõendavad dokumendid. Aktide koostamine. Kaubaaruanne ja selle koostamine. Arvutipõhine kaubaaruandlus, dokumentide vormistamine ja kassaaruanded. Raha käitlemisele esitatavad nõuded. Kaubakahjude tekkimine ja nende vähendamise võimalused. Materiaalne vastutus. Kaupade inventeerimine.

MAKSUNDUS

Maksusüsteem ja maksukorralduse seadus. Füüsilise isiku tulu maksustamine, ettevõtlus ja maksustamine. Tulu kinnipidamine, deklareerimine ja tasumine. Sotsiaalmaks.

Töötuskindlustus- ja kogumispensionimakse. Üldised ja spetsiaalsed tarbimismaksud. Omandi maksustamine.

KAUBANDUSSTATISTIKA

Statistika üldised põhimõisted ja kategooriad. Statistika organisatsioon. Kaubandusstatistika olemus ja mõisted. Statistilise uurimistöö korraldamise etapid. Absoluut- ja suhtarvud (suhtarvude liigid ja kasutamine kaubanduses, suhtarvude leidmine ja hinnangute andmine nähtustele). Statistilised keskmised, liigid ning rakendusvaldkonnad. Variatsiooninäitarvud. Indeksid (indeksite mõiste ja olemus, liigid, süsteemid ja nende arvutamine). Nähtustevaheliste seoste uurimine (seose ja mõju mõisted, seoste uurimise meetodid, funktsionaalsed ja korrelatiivsed seosed).

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- matemaatika rakendusvõimalusi kaubanduses
- põhiühikuid ja nende teisendamist
- peastarvutamise võtteid
- arvutusreegleid ja võtteid majanduslikeks arvutusteks
- kehtivaid maksevahendeid
- et ettevõtte eduka ja seadusjärgse tegutsemise aluseks on korrektne arvestus, aruandlus ja raamatupidamine
- majandusarvestuse olemust, majandusarvestuse liike ja mõisteid
- majandusarvestuses kasutatavaid raamatupidamise seadusi ja juhendeid
- raamatupidamiskohustuse ja hea raamatupidamistava mõisteid
- majandustehingute dokumenteerimise mõisteid
- aruandluse liike, majandusaasta aruannete koostisosi, tähtaegu ja sisu
- bilansi koostamise aluseid, kahekordset kirjendamist
- majandusaasta aruande koostamise aluseid
- majandusaasta aruande järgi ettevõtte edukuse hindamist
- maksude olemust ja vajalikkust, maksusüsteemi ja maksustamise põhiprintsiipe
- erinevaid maksude liike
- maksumaksja õigusi ja kohustusi
- maksuseaduste rikkumisel rakendatavaid sanktsioone
- maksude juhtimise võimalusi ja põhimõtteid ettevõttes
- kaubandusstatistika põhilisi meetodeid
- kaupade arvestust ja aruandlust

oskab:

- ühikuid teisendada
- peast arvutada ja protsenti leida
- koostada kaubalis-rahaliste väärtuste aruannet
- kujundada kaupade müügihinda
- arvutada käibemaksu
- analüüsida ja arvutada kaubakatet, käivet, kulusid, rentaablust ja kasumit
- kasutada mittesüsteemseid mõõtühikuid
- vastu võtta ja välja anda kaupa ja pakendeid
- vormistada ja lugeda kassa- ja kaubasaatedokumente ning vormistada kaubaaruannet
- inventeerida kaupu
- kasutada maksude kohta käivat seadusandlust
- lahendada maksusituatsioone

- koostada raamatupidamise-siseeeskirja
- koostada raamatupidamise algdokumente (arve, order) ja koostada raamatupidamislikke lausendeid
- kanda tehinguid registritesse
- teostada kassapõhist raamatupidamist
- täita tuludeklaratsiooni
- rakendada kaubandusstatistika põhilisi meetodeid praktiliste ülesannete lahendamisel
- kasutada statistilisi abivahendeid järelduste tegemisel kaubanduse valdkonnas
- mõista trügis ilmunud (kaubandus) statistilist informatsiooni

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete kohta (50%)
- praktilised ülesanded/harjutused (50%)

2.2.5 Organisatsioon ja juhtimine

Maht: 3 õn

Mooduli eesmärk:

Organisatsiooni ja juhtimise mooduli eesmärk on anda õppijale esmased juhtimisalased teadmised ja oskused meeskonna moodustamiseks, motiveerimiseks ja juhtimiseks. Omandada hoiakud, mis aitavad kaasa efektiivsele tegutsemisele praktilises müügikeskkonnas ja müügimeeskonnas. Omandada teadmised personalialase töö korraldamisest ja juhtimisest kaubandusettevõttes.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud põhiõpingute moodulitest klienditeeninduse korraldus ja müügitöö korraldus.

Õppesisu:

JUHTIMISE ALUSED

Juhtimise olemus. Juhtimisteooriate ajalugu (teadusliku juhtimise koolkond, bürokraatia koolkond, administratiivse juhtimise koolkond). Organisatsiooni sise- ja väliskeskond (mikro- ja makrokeskkond). Planeerimine. Otsustamine. Otsustamise stiilid. Otsustamine grupis ja selle tehnikad. Organiseerimine. Organisatsioonitüübid.

ORGANISATSIOONIKÄITUMINE

Organisatsiooni olemus ja organisatsioonilise käitumise mõiste. Sotsiaalsüsteem ja sotsiaalkultuur. Inimese individuaalsed omadused. Motivatsioon ja töörahulolu. Osalusdemokraatia. Juhi ja liidri käitumine. Isikutevahelised suhted ja konfliktid. Toimetulek konfliktidega.

Juht ja juhtimistegevus. Juhi põhitegevused. Juhi rollid. Töökohtade kavandamine. Personalitöö. Autoriteet. Viis võimutüüpi. Erinevad juhtimisstiilid. Eestvedamine. Seitsme „S“ –i teooria. Kontrollimine ja kontrollimise liigid. Efektiivne kontrollimissüsteem. Meeskonnatöö. Grupid. Rollid. Normid meeskonnatöös. Meeskondade liigid. Meeskonnatöö arengustaadiumid. Meeskonnatöö juhtimine. Motiivide ja stiimulite seosed tööprotsessis.

PERSONALIJUHTIMINE

Personalijuhtimise olemus ja areng. Personalijuhtimise valdkonnad ja eesmärk. Töö analüüs, eesmärgid, meetodid. Ametikirjelduse ja ametikoha profiili koostamine. Personali planeerimine ja tööjõu liikumine. Personali värbamise olemus ja eesmärk, meetodid ja allikad. Organisatsioonisisene ja organisatsiooniväline värbamine. Tööpakkumiskuulutus. Interaktiivne värbamine. Töölevõtuankeedi põhikomponendid, koostamise spetsiifika. Personali valiku olemus, eesmärk, meetodid. Personali valiku läbiviimise etapid. Intervjuerimine. Personalivaliku eetika. Personali hindamine, eesmärk ja meetodid. Personali

hüvitamine ja töötasustamine. Personali arendamine, koolitus ja karjäär. Personaliarvestus. Personalidokumendid ja nende haldus. Personalialase info kogumine, töötlemine, analüüs kui alus strateegilisele juhtimisele. Personaliuuringud.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- mõistab isiku ja rühma käitumist organisatsioonis;
- tunneb ära oma töövaldkonnas tekkinud probleemsituatsioonid, analüüsib neid ning tuginedes peamistele juhtimisteooriatele ja –võtetele pakub välja võimalikke lahendusviise;
- rakendab enesejuhtimise ja personalijuhtimise põhimõtteid;
- teeb koostööd ning järgib meeskonnatöö põhimõtteid;
- eristab suhtlemisstiile ja –tasandeid;
- on salliv hoiakute ning väärtuste mitmekesisuse suhtes organisatsioonis

oskab:

- hinnata suhete tähtsust ja vajalikkust organisatsiooni tegevuse seisukohast
- kirjeldada organisatsiooni suhtlemisvõrku
- analüüsida inimese ja organisatsiooni suhteid
- kirjeldada delegeerimist ja võimu olemust ning seostada kohustusi ja õigusi
- kirjeldada personalitöö eesmärgi ja valdkondi
- analüüsida müügipersonali töö efektiivsust
- kirjeldada motivatsioonitegureid ja hinnata müügiassistendi töö tulemuslikkust

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- kontrolltööd põhimõistete kohta (50%)
- praktilised ülesanded/harjutused (50%).

2.3 PRAKTIKA TÖÖKESKKONNAS

2.3.1 Teenindus- ja müügioskuste praktika

Maht: 9 õn

Eesmärk:

Praktika mooduliga taotletakse, et õppija omandab õiged kutsealased hoiakud, harjub töökeskkonnaga ja saab motivatsiooni kutsealaseks tööks valmistumiseks. Anda praktikaga õppijale võimalus rakendada teoreetilisi teadmisi reaalses töösituatsioonides, arendada läbi eneseanalüüsi isikuomadusi ja kutseoskusi, rakendada praktiliselt saadud teadmisi ja oskusi kutsealaste õpingute tõhustamiseks, omandada individuaalseid ja meeskonnatöö kogemusi.

Õppija arendab kutsealase tegevuse käigus sotsiaalseid kompetentse, kuid ka loovust ja analüütilisust nii ennast kui ka protsesse analüüsides. Saab motivatsiooni töötamiseks valitud kutsealal ja mõistab töö turvalisuse ja tööohutuse tähtsust töökohal, arendab isiksuse omadusi ja õpib kohanema tööelu muutustega. Õppija omandab praktilised oskused toidu- ja tööstuskaupade käitlemiseks, kauba pakenditelt informatsiooni leidmiseks ja tarbijale selgitamiseks.

Nõuded mooduli alustamiseks:

On läbitud üldõpingute/oskuste moodulid ja kaubaõpetuse moodul põhiõpingutest

Õppesisu:

Koosneb kolmest teemast:

I teema:

- **Tutvumine ettevõtte ja kaupluse üldise töökorraldusega.** Omandivorm, missioon, visioon, põhiväärtused, organisatsioonistruktuur, juriidilise isiku nimi, allüksuse täpne nimetus, asukoht, lahtiolekuaeg, käive, müügiplaan, töötajate arv. Kaupluse üldine töökorraldus, tööprotsessid ja nende analüüs.

II teema:

- **Klientide teenindamine.** Erinevate töökohtade tööks ettevalmistamine. Klientide teenindamine letis, kassas, infolauas. Kaupade soovitamine ja pakkumine vastavalt kliendi vajadustele. Kaasnevate kaupade pakkumine.

III teema:

- **Kaubaõpetusalaste oskuste arendamine.** Kaupade sortimendi ülesehitamise põhimõtted ja kaupluse tuumiksortiment. Kaupade väljapaneku põhimõtted ja kaupade esitlemise erinevad vormid. Kaupluses kasutatavad tehnoloogilised seadmed, nende liigid ja tüübid (kaalud, külmseadmed, tõste- ja teisaldusmehhanismid, kassasüsteemid jne). Kaupade peamised hankekanalid ja suuremad koostööpartnerid. Kaupade tellimise kord. Kaupade hankimise viisid. Enesekontrolli plaan. Meeskonnatöö väljendumine igapäevatoos.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kaupluse üldist töökorraldust ja töökorralduslike protsesse
- kaupluses müügilolevaid kaupu ja nende märgistust
- kaupade kvaliteedi määramise nõudeid ja säilitamistingimusi
- kaupluse töös kasutatavaid tehnoloogilisi seadmeid
- klientide teenindamise, raha käitlemise ning inkassatsiooni põhimõtteid

oskab:

- analüüsida oma kutsealaseid oskusi ja hinnata praktikale püstitatud eesmärkide alusel oma tööd ja karjäärivõimalusi
- anda hinnanguid oma koostöövõimele
- kriitiliselt hinnata oma praktikakogemusi, arvestades püstitatud eesmärke ja karjääritaotlusi
- määratleda, mil määral avaldas praktikale mõju eelnevate teooriamoodulite läbimine
- kirjeldada praktikaettevõtte organisatsiooni
- kaupu müügiks ette valmistada ja korras hoida oma töökohta

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- praktika ülesannete täitmist,
- individuaalsete eesmärkide täitmist,
- õpimapi (praktika aruande) sisu,
- praktika kaitsmist (seminaril).

Iga teema lõppedes, teeb õppija koos lähijuhendajaga kokkuvõtte praktika toimumise käigust ja saadab koolipoolsele juhendajale hinnangu andmiseks õpimapi (praktika aruande) koos lähijuhendaja hinnangu ja praktikandi eneseanalüüsiga.

Iga teema hindamisel võetakse aluseks:

- **ettevõtte hinnang** (osakaal hinde kujunemisel 50%), mille annab lähijuhendaja - arvesse võttes praktika sooritamise tulemusi, õpilase kutsealast ettevalmistust, praktiliste tööoskuste omandamist ja töösse suhtumist

- **õppija eneseanalüüs (20%)**
- **koolipoolse juhendaja hinnang (30%)** - antakse praktikaaruandes esitatud sisukuse ja praktikale püstitatud eesmärkide vastavuse alusel.

Õpimapi (praktika aruande) kaitsmine koos lähijuhendaja ja koolipoolse juhendajaga toimub pärast praktika lõppemist, kus antakse praktikale lõplik hinnang, mis kujuneb kolme teema läbimise ja õpimapi kaitsmise tulemusena ning kus teemade osakaalud hindamisel on alljärgnevad:

I teema – 20%

II teema – 40%

III teema – 40%

2.3.2 Töö- ja müügi korralduse praktika

Maht: 8 õn

Praktika eesmärgid:

- teenindus- ja müügi alaste teoreetiliste teadmiste kinnistamine praktikas
- teenindus- ja müügi alaste oskuste omandamine töökeskkonnas
- teenindus- ja müügi alaste oskuste rakendamine kutsealaste õpingute tõhustamiseks

Nõuded praktika alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud põhiõpingutest kaubanduse alused ja põhitegevus ning klienditeenindus.

Praktika sisu:

- **Ettevõtte üldtutvustus** – Ettevõtte põhiandmed, põhitegevus, ettevõtte organisatsioonistruktuur. Ettevõtte personali üldandmed, personali koosseisu kirjeldus.
- **Töö- ja palgakorraldus** – Töökorralduse üldine kirjeldus. Töökorralduse eesmärk kaubandusettevõttes. Tegevuskavad ja töökorralduse regulatsioon, dokumendihaldus- ja ringlus. Ettevõtte personali koosseisuregister ning sellele vastav ja seaduse poolt nõutav dokumentatsioon. Töölepingud ja nende lisad, tsiviilõiguslikud lepingud. Ettevõtte tööajaarvestuse regulatsioon (sh tööaja arvestuse alused) ja dokumentatsioon. Tööajakorraldus erinevate ametikohtade lõikes. Alaealiste ja rasedate töötamine. Töötamine eritöödel (tervist kahjustav töö jne). Ettevõtte puhkusearvestuse regulatsioon ja dokumentatsioon. Ettevõtte palgakorralduse regulatsioon ja dokumentatsioon. Ettevõtte töökorraldusest lähtuv infosüsteem. Tööalane – ametlik ja mitteametlik suhtlemine.
- **Töökeskkond** – Töökeskkond ja selle analüüs. Töökeskkonna kirjeldus. Töökeskkonna analüüs – tegevuskavad. Tööohutusjuhendid. Töövahendid ja nende kasutamine. Tuleohutuse juhendid. Tuletõrjevahendid. Hädaabitelefoni. Ohu- ja keeluhoiatus-, kohustus- vms märgid. Kaitsevahendid. Evakuatsiooniplaan. Esmaabi. Esmaabivahendid. Elektriõhutuseskirjad. Töökeskkonnavolinik. Töökeskkonna spetsialist. Töötajate sissejuhatav ja esmane instrueerimine. Dokumentatsioon. Jäätmeäritlus. Saasteallikad. Saastemaksud. Töökaitsealane sisekontroll. Töökeskkonna riskianalüüs.
- **Müügi korraldus** – Ettevõtte müügi tegevuse põhimõtted: tegevusvaldkonna eelised ja puudused, müügi protsess ja selle seos teiste ettevõtte struktuuridega, müügi töö keskkond ja nõuded sellele. Ettevõtte müügi töö: müügi organisatsioon, müügi meeskond. Müügi meeskonna värbamise ja valiku põhimõtted. Müügi valdkonnad. Müügi eesmärk ja –strateegiad. Isiklik müük. Ostu- ja müügi protsess ettevõttes. Müügi planeerimine. Ettevõtte teenindustegevus. Teeninduse põhimõtted. Teeninduseeskiri ja kutsealased nõuded. Teeninduskultuur ja

selle komponendid. Kaubanduslik pind ja selle jaotus. Kasutatav kaubanduslik sisustus. Kaubanduslikud seadmed. Kaupade väljapanekul kasutatavad lisaseadmed. Müügitegevuse protsess: kaupade vastuvõtmine (koguseline ja kvaliteediline vastuvõtt, sellega kaasnev dokumentatsioon ning kauba vastuvõtul esinevate lahknevuste käsitlemine ja üleskerkinud probleemide lahendamine), saatedokumentide sisestamine andmebaasi, kaupade müük, klientide teenindamine, töö kassas.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kaupluse üldist töökorraldust ja töökorralduslikke protsesse
- kaupluses müügilolevaid kaupu
- kaupluse töös kasutatavaid tehnoloogilisi seadmeid
- klientide teenindamist

oskab:

- korraldada tööd ja organisatsiooni liikmeid juhendada
- planeerida tööaega ja analüüsida töö- ja müügikorraldust ettevõttes
- müügimeeskonda töötajaid värvata ja valida
- tagada kliendikeskse teeninduse
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi ja praktikale püstitatud eesmärkide alusel hinnata oma tööd
- anda hinnanguid oma koostöövõimele
- kriitiliselt hinnata oma praktikakogemusi, arvestades püstitatud eesmärke ja karjääritaotlusi
- määratleda, mil määral avaldas praktikale mõju eelnevate teooriamoodulite läbimine
- kirjeldada praktikaettevõtte organisatsiooni

Hindamine: hindeline arvestus

Hinnatakse:

- praktika ülesannete täitmist,
- individuaalsete eesmärkide täitmist,
- praktika aruannet,
- praktika kaitsmist (seminaril).

2.3.3 Majandusarvestuse praktika

Maht: 4 õn

Praktika eesmärk on mõista majandusarvestust sh raamatupidamist, kui süsteemi ja ettevõtte lahutamatu koostisosa. Saada teadmine ja oskus vormistada kaubanduses kasutatavaid algdokumente, koonddokumente ja nende seosest raamatupidamise aastaaruandega. Praktika käigus õpib õppija dokumenteerima, mõõtma ja hindama kaubaga toimuvaid tehinguid/liikumisi (arvelevõtt, praagi arvestus jm, allahindlus, rikkumine, puudujäägi arvestus, kuluks kandmine/müügikulu arvestus – nii sularaha- kui krediitmüügi korral) ning pidama arvestust kauba liikumise kohta laos/kaupluses.

Nõuded praktika alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud majandusarvestuse ja aruandluse moodul

Praktika sisu:

- **Tutvumine raamatupidamise sise-eeskirjaga** –kontoplaan, algdokument, kasutatav raamatupidamisprogramm – põhilised registrid, aruanded – vormid, sisu, esitamistähed. Seos kaupluse/lao varude liikumise ja raamatupidamisarvestuse vahel. Raamatupidamise aastaaruanne, majandusaasta aruanne – bilanss sh rõhk

varudele, kasumiaruanne – skeem, kaubakulu kajastamine ja korrigeerimine, rahavoogude aruanne – rõhk põhitegevuse rahavoole. Ettevõtte sisene aruandlus - kaubanduse spetsiifilised aruanded (ettevõttesised, -välised).

- **Kaupluse/lao jooksev dokumentatsioon, arvestus ja aruandlus – materiaalne vastutus.** Kauba vastuvõtt, kontrollimine, dokumentide registreerimine, tekkinud hälvete arvestamine, müügihinna määramine ja arvutamine, kaupade allahindlus sh hinnasoodustused, kampaaniahinnad, kaupade mahakandmine, kuluks kandmine, müügikulu arvestus (perioodiline või jooksev süsteem) nii sularaha- kui krediitmüügi korral. Arvete kontrollimine (vastavus nõuetele, matemaatiline, loogiline) ja koostamine. Protsesside kirjeldus ja dokumenteerimine, inventeerimine – dokumentatsioon ja kontroll, hälbed. Kaupluse/lao aruandlus. Käibemaksu mõju. Ümardamine, täpsusaste – erinevate tehingute korral. Taara arvestus.
- **Sularaha arvelevõtt ja liikumine koos dokumenteerimisega ja aruandlus.** Kaardimaksete arvestus sh ettevõtte kulu. Kas firmal on soetatud õigus mängida kaupluses/laos muusikat või muud analoogset – mida see kaasa toob, seos raamatupidamise aruannetega?
- **Toimingute ja protsesside seos raamatupidamisese eeskirjaga.** Tarkvara kasutamine.

NB! Õppija omapoolsed tähelepanekud, mis sobivad antud valdkonda, näiteks hinnangud erinevatele protsessidele: tuua välja tugevused, nõrkused, puudused, teha ettepanekuid.

Eneseanalüüs – hinnang ettevalmistusele: teoreetilise ja praktilise ettevalmistuse tase praktika sooritamiseks (tugevad ja nõrgad küljed); hinnang toimetulekule: praktika käigus sooritatud tööde ja tegevustega toimetuleku analüüs, hinnang uutele teadmistele ja oskustele, mida uut ja huvitavat kogesid ja õppisid praktika ajal, enesetunne jne.

Praktikant peab oma igapäevase tegevuse kohta **praktikapäevikut**. Koostab **praktikaaruande** punktides 1...3 toodud valdkondades (õppija **kirjeldab** aruandes, kuidas toimub...).Aruande vormistamine toimub Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli kirjalike tööde vormistamise juhendi järgi.

Õpiväljundid

Õppija teab ja tunneb:

- majandusarvestust kui süsteemi
- raamatupidamisarvestuse olemust

oskab:

- lugeda ja mõistab raamatupidamise aastaaruannet
- kasutada raamatupidamise sise-eeskirja
- vormistada sularaha liikumisega seotud algdokumente
- rakendada varude arvestamise võtteid ja meetodeid
- vormistada algdokumente, registreid, aruandeid
- kasutada lao/kaupluse tarkvara, sisestada tehinguid, lugeda ja mõista aruandeid
- vormistada inventuuriga seotud dokumente

2.3.4 Praktika korraldus

Praktikale suunamine

Praktikale suunamine toimub vastavalt õppetöö graafikule.

Praktikale suunamisel käsitletakse järgmisi teemasid:

- praktika üldeesmärgid;
- õppija individuaalsed praktika eesmärgid ja ülesanded;

- praktika dokumentatsioon;
- praktika hindamise kriteeriumid;
- praktika lõpuseminari sisu ja aeg.

Praktika dokumendid

- praktikaleping;
- lähijuhendaja täidetav hinnanguleht;
- praktikapäevik;
- praktika aruanne.

Praktika töökeskkonnas

Vastavalt praktika üldeesmärkidele ja õppija individuaalsetele eesmärkidele toimub praktiline töö kaubandusettevõttes.

Praktikat juhendavad ettevõtte poolt määratud lähijuhendaja praktikaettevõttes ja kooli poolt määratud nõustav ja praktikat koordineeriv juhendaja.

Praktika lõpuseminar ja lõpphinnang

Lõpuseminar toimub koolipoolse juhendaja juhtimisel praktikatsükli lõpus ja seisneb alljärgnevas:

- praktika ülesannete täitmise analüüs,
- individuaalsete eesmärkide täitmise aruanne,
- praktikandi eneseanalüüs,
- lõpphinnang, mis antakse koolipoolse juhendaja poolt.

Praktika lõpuseminaril osalemine on õppijale kohustuslik.

2.3.5 Praktika eest vastutavate isikute kohustused

Õppija kohustused

Õppija teostab praktikat lähtuvalt praktika üldeesmärkidest ja individuaalsetest õppeeesmärkidest. Õppija:

- püstitab koos juhendajaga lähtuvalt praktika üldeesmärkidest individuaalsed praktika eesmärgid;
- teostab praktika läbimiseks ettenähtud ülesanded, saades nende täitmiseks nõuandeid praktika koolipoolselt juhendajalt ja lähijuhendajalt;
- analüüsib praktika aruandes kirjalikult praktika eesmärkide täitmist ja enesearengut, hindab praktikakeskkonda, täidab praktikale seatud ülesanded.

Lähijuhendaja kohustused

Lähijuhendaja on praktikaettevõtte poolt määratud praktika juhendamise ettevalmistuse saanud spetsialist. Praktika juhendaja on õppijale õpetaja, juhendaja ja tugiisik praktika sooritamise ajal.

Praktika juhendaja:

- tutvub praktika dokumentidega, sh praktika üldeesmärkide ja õppija individuaalsete praktikaeesmärkidega ning koostöös õppijaga leiab võimalikud lahendused eesmärkide saavutamiseks;
- annab õppijale teadmisi ja pidevalt arendavat tagasisidet tema tegevuse kohta praktika ajal;
- õpetab praktilisi töövõtteid, süvendab õppija oskusi;

- informeerib jooksvalt praktika koolipoolset juhendajat praktika kulgemisest ja tekkinud probleemidest;
- täidab praktika sooritamise hinnangulehe, mis on arvestuslik ja mida arvestatakse koos koolipoolse juhendaja hinnangu, õppija kirjalikku eneseanalüüsi ja ettenähtud kirjalike tööde teostamisega praktika lõpphinnangu andmisel.

Koolipoolse juhendaja kohustused

Koolipoolne praktika juhendaja aitab õppijal planeerida praktika individuaalsed eesmärgid ning on õppijale nõuandjaks praktika eesmärkide saavutamisel.

Koolipoolne juhendaja:

- viib läbi praktikale saatmise seminari;
- juhendab ja nõustab praktika vältel teostavate kirjalike tööde tegemist;
- külastab õppijat vajadusel praktikaettevõttes või võtab ühendust telefoni/e-posti teel;
- teeb koostööd lähijuhendajaga;
- osaleb praktika lõpuseminaril;
- annab praktika sooritamisele omapoolse hinnangu.

2.4 KURSUSETÖÖ

Maht: 3 õn

Eesmärk:

Toetada akadeemilise teksti kirjutamise ja rakendusuuringu kavandamise oskuse kujunemist valitud kaubandusvaldkonna aktuaalsel teemal, kinnistades seeläbi õppija kaubandusvaldkonna teadmisi ning luues eeldused empiirilise uurimuse läbiviimiseks.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Õppija viib valitud kaubandusvaldkonna aktuaalsel teemal ja tulenevalt uurimisprobleemist läbi kirjanduse teoreetilise analüüsi. Probleemi käsitlemiseks valib kohase metoodika ja esitab uurimisprobleemi omapoolse käsitlemise ning loob kriteeriumid ja pakub välja uurimisküsimused empiirilise uurimuse läbiviimiseks.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- rakendusuuringu kavandamise ja akadeemilise teksti koostamise nõudeid.
- kuidas püstitada kaubandusvaldkonna uurimisprobleem, valida selle käsitlemiseks kohane metoodika, esitada teiste autorite poolt avaldatud teoreetilised seisukohad ning analüüsida neid

oskab:

- esitada uurimisprobleemi omapoolse teoreetilise käsitlemise ja pakkuda välja uurimisküsimused edaspidise uurimuse (näit lõputöö) läbiviimiseks.

2.5 VALIKAINED

ETTEVÕTTE INFOSÜSTEEMID

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Ettevõtte infosüsteemide aine õpetamisega anda õppijale teadmised infotöötlusprotsessidest ettevõttes sealhulgas erinevatest IT lahendustest.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Infotehnoloogia põhimõisted. Tarkvara liigid. Tarkvara õiguskaitse. IT areng Eestis ja maailmas. Interneti kasutamine, -teenused. E-äri lahendused: põhimõisted, mudelid. E-strateegia Eestis. IT roll ettevõttes. IT ja äristrateegia. Ettevõtte infosüsteemi mõiste. Infosüsteemi olulisemad komponendid. Majandustarkvara. CRM (*Customer Relationship Management* kliendihaldussüsteemid). Ülevaade müügisüsteemidest.

Õpiväljundid

Õppija teab ja tunneb:

- infotehnoloogia põhimõisteid ja arengusuundi
- tarkvara liike ja kasutusvõimalusi
- interneti kasutamisevõimalusi ja põhilisi teenuseid
- infosüsteemi olulisemaid komponente ja mõistab IT rolli ettevõttes

ERIALANE SOOME KEELE ÕPE

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Kinnistada põhilisi soome keele struktuure teksti mõistmise eesmärgil ja tutvustada erialast terminoloogiat.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Kursuse käigus töötatakse läbi valik erialaga seotud õppematerjale ning vajadusel korratakse teksti mõistmiseks olulisi keelestruktuure. Õpitakse vahet tegema ametliku ja vaba registri keelenditel. Arendatakse kõiki keele osaoskusi (lugemine, kuulamine, rääkimine, kirjutamine). Tutvutakse kultuuride eripärasustega.

Õpiväljundid

Õppija saab aru:

- põhilisest infost tuttavalt erialaga seotud teemal
- tekstidest, mis koosnevad tema tööga seotud sõnadest
- kultuuridevahelisest erinevusest

oskab:

- vestelda tuttavalt või talle olulisel teemal
- lühidalt põhjendada ja selgitada oma seisukohti
- koostada lihtsat seostatud teksti tuttavalt teemal

ERIALANE INGLISE/SAKSA KEELE ÕPE II

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Kinnistada põhilisi inglise/saksa keele struktuure teksti mõistmise eesmärgil ja tutvustada erialast terminoloogiat.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Kursuse käigus töötatakse läbi valik erialaga seotud õppematerjale ning vajadusel korratakse teksti mõistmiseks olulisi keelestruktuure. Õpitakse vahet tegema ametliku ja vaba registri keelenditel. Arendatakse kõiki keele osaoskusi (lugemine, kuulamine, rääkimine, kirjutamine). Tutvutakse kultuuride eripärasustega.

Õpiväljundid

Õppija saab aru:

- põhilisest infost tuttavalt erialaga seotud teemal
- tekstidest, mis koosnevad tema tööga seotud sõnadest
- kultuuridevahelisest erinevusest

oskab:

- vestelda tuttavalt või talle olulisel teemal
- lühidalt põhjendada ja selgitada oma seisukohti
- koostada lihtsat seostatud teksti tuttavalt teemal

VEENE KEELE ALGÕPE

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Vene keele algõppe õpetamisega taotletakse, et õppija omandab vene keele alased teadmised suhtlemiseks tavasuhtlustasandil, omandab lugemisvõime, mõistab ja oskab kasutada sõnaraamatut.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Puuduvad

Õppesisu:

Igapäevaviisakus. Enesetuvustus. Isikukohase informatsiooni küsimine ja andmine. Inimesed, nende kirjeldamine. Välimus. Isiklikud suhted. Elulugu. Kodu ja perekond. Meeldimised ja mittemeeldimised. Harjumused. Telefoni kasutamine. Söök, jook. Poeskäimine. Teeküsimine ja teejuhatamine. Maailm. Ilm. Kliima. Toit. Rõivad. Külaliste vastuvõtt kodus. Võõrastega tutvumine. Sport. Instruksioonid ja nõuanded. Hotellid ja ühistransport. Haridussüsteem. Majandus. Äritegevus. Restoran. Pank. Reisimine. Külaliste vastuvõtt firmas. Teenindus.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- lihtsamat venekeelset olme- eriala- ja päevateemast sõnavara

oskab:

- suhelda lihtsamatel olme- eriala- ja päevateemadel vene keeles
- suhelda klientidega vene keeles
- suhelda telefoniga vene keeles

MÜÜGISUHTLEMINE

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Müügisuhtlemise õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmised müügialasest suhtlemisest ja omandab praktilised oskused klientide teenindamisel.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud üldõpingute kommunikatsiooni moodulist suhtlemisõpetus.

Õppesisu:

Kontakti loomine kliendiga. Kliendi vajaduste ärakuulamine. Kliendi vajaduste rahuldamine. Kauba pakkumine. Kliendi vastuväidete käsitlemine. Lisamüügi teostamine. Kontakti lõpetamine.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- müügisuhtlemise võtteid
- kauba pakkumise viise

oskab:

- kliendi vajadusi ära kuulata
- pakkuda kliendi vajadustele vastavat kaupa
- käsitleda kliendi vastuväiteid
- teostada lisamüüki

PAKKIMISÕPETUS

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Pakkimisõpetuse õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmised pakendi vajalikkusest ja erinevatest pakendi liikidest. Õppija omandab praktilised oskused pakkimistehnikate kasutamisel, kaupade pakendamisel, sealhulgas ilupakendi valmistamisel ning oskuse klienti pakendi valikul nõustada.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud põhiõpingutest kaubanduse alused.

Õppesisu

Ilu- ja tarbepakendi mõiste. Ilupakendi areng läbi aegade. Ilupakendi vajalikkus. Kliendi nõustamine ilupakendi valikul. Pakkimiseks vajalikud töövahendid ja nende kasutamine. Värvivalikud, proportsioonid pakkide valmistamisel. Pakkepaberite liigid. Pakkimistehnikad. Erinevad seosed ja seosnõürid, furnituurid. Erikujuliste pakkide valmistamine.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- erinevaid pakkematerjale
- erinevaid pakkimistehnikaid

oskab:

- valida ja kasutada erinevaid materjale
- kasutada erinevaid pakkimistehnikaid
- valmistada erinevaid pakendeid
- nõustada kliente ilupakendi valikul

KAUBANDUSLIKUD SEADMED

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Kaubanduslike seadmete õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmised kaubanduses kasutatavatest seadmetest ja töövahenditest, arvutikassa töötamise põhimõtetest ning oskab kaubanduses kasutatavaid seadmeid oma igapäevatoös rakendada.

Nõuded valikaine alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud kaubanduse aluste ja põhitegevuste moodul

Õppesisu:

Kaubanduslik inventar, selle kasutamine ja hooldus. Tõste-transportiseadmed, külmseadmed ja kuumtöötlemiseadmed, nende ohutu kasutamine. Kaupade markeerimine. Kaalud, liigitus, kasutamine ja hooldus. Kassaaparaadid, nende kasutamine ja igapäevahooldus. Kassaprogrammid. Kassapidaja töökoha korraldus. Ostjaga arvlemise kord ja võtted. Kaardimaksed ja maksmise kord. Igapäevane rahatulem.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- külm- ja kuumtöötlemiseadmeid
- erinevaid kaalusid
- tõste- ja transportiseadmeid
- kaasaegseid kassa- ja müügisüsteeme

- kassaaparaate ja nende tööoperatsioone oskab:
- käsitseda erinevaid seadmeid ja inventari
- käsitseda erinevaid kaalumehhanisme
- korraldada oma töökohta kassas
- töötada ja arveldada kassas

KAUBANDUSUURINGUD

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Kaubandusuuringute aine eesmärk on anda teadmisi kaubanduse valdkonna uuringutest, liikidest, valdkondadest, samuti meetodikatest ja nende rakendusvõimalustest.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud üldiõpingutest majanduse ja ettevõtluse aluste moodul

Õppesisu:

Kaubandusuuringu olemus. Uuringu probleemid. Eemärkide, ülesannete ning hüpoteeside püstitamine. Kaubandusuuringu liigid. Meetodikad ja nende rakendamine. Uuringu etapid ja läbiviimine. Uuringu tulemuste analüüsimine. Uuringu esitamine ja rakendusvaldkonnad.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- kaubandusuuringute eripärasid, liike ja valdkondi
- kuidas püstitada erinevat liiki uuringutele eesmärgid, hüpoteesid, samuti uurimisülesanded ja –küsimused

oskab:

- rakendada vastavalt uuringu probleemile ja eesmärkidele sobivat meetodikat
- läbi viia rakendusuuringu lähtuvalt probleemist ja oma huvi valdkonnast
- analüüsida, teha järeldusi ja ettepanekuid nii kvalitatiivse kui kvantitatiivsete uuringute puhul

TARBIJAKÄITUMINE JA TURUNDUSUURINGUD

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Tarbijakäitumise ja turundusuuringute aine eesmärk on anda teadmisi tarbijakäitumise psühholoogilistest, sotsiaalsetest ja muudest mõjuteguritest, ostuotsustusprotsessi etappidest ja tarbija mõjutamise ning veenmise võimalustest, samuti aga oskused turu segmenteerimiseks ning turundusuuringu läbiviimiseks.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud üldiõpingutest majanduse ja ettevõtluse aluste moodul

Õppesisu:

Tarbijakäitumise olemus ja mõjurid. Tarbija soovid ja vajadused. Tarbija ostukäitumise teemadega seotud peamised mõisted. Tarbeturg, Tarbija versus klient. Lõpptarbija. Sihturg ja sihttarbija. Tarbijatüüp. Tarbija liigid. Tarbija ostukäitumine. Tarbija ja ostja rollid, tüübid ja otsustused. Tarbija rollid ostuprotsessis osalemisel. Ostukäitumine ja ostuobjekt. Tarbija kolm tüüpi. Info ja promotsioon kui ostukäitumise mõjurid. Ostukäitumise olukorrad. Põhjalik, harjumuslik- ja pealiskaudne otsustamine. Tarbija ostuotsustusprotsess. Käitumuslikest ja hoiakutest tulenevad mõjurid ostuotsustusprotsessis: probleemi teadvustamine; inimeste esmased ja kõrgemaastme vajadused; emotsionaalsed motiivid ja ratsionaalsed motiivid; informatsiooni otsimine; infoallikad; tarbija valiku kriteeriumid (hind marginimi, kvaliteet, toote omadused, välimus); ostu otsustamine; otsustamise kriteeriumid. tarbija rahulolu, ostujärgne hinnang; positiivsed ja negatiivsed kogemused. Turundusuuringu ja turu-uuringu

erinevused. Turundusuuringud ja –liigid (toote, hinna, turu- ja promotsiooniuringud): uuringute ja turundusuuringute mõiste, olemus, erisused, uurimisobjekt; uuringu eesmärgi püsistus ja meetodika valik; valim ja selle määramine; erinevate meetodite (vaatlus, küsitlus, eksperiment) kasutamine ja uuringu läbiviimine turundusuuringutena; uuringu analüüsimise ja esitamise meetodid; turundusuuringute tulemuste rakendusvõimalused.

Õpiväljundid:

Õppija teab ja tunneb:

- tarbija hoiakuid ja käitumist mõjutavaid tegureid
- tarbija rolle, ostustiile ning käibe mahtu mõjutavaid tegureid
- tarbija otsustusprotsessi etappe.
- turundusuuringu olemust ja selle läbiviimise etappe

oskab:

- eristada tarbijate erinevaid rolle otsustusprotsessis.
- kirjeldada tarbijakäitumist mõjutavaid tegureid
- selgitada teemaga seotud mõisteid ja põhimõtteid.
- segmenteerida tarbeturgu ja läbi viia turundusuuringuid.

KARJÄÄRI PLANEERIMINE

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Karjääri planeerimise õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmised karjääri planeerimise vajalikkusest ja praktilised oskused karjääri teadlikuks planeerimiseks ja juhtimiseks organisatsioonis.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud põhiõpingutest organisatsiooni ja juhtimise moodul.

Õppesisu:

Karjääri planeerimise mõiste ja olemus, eesmärgid. Karjääri teooriate areng. Hollandi, Dawis-Lofquisti, Superi, Krumboltzi teooria. Karjääri planeerimine ja juhtimine. Karjääri juhtimise rollid. Karjääri valik ja mudelid. Karjääri orientatsioonid. Karjääri etapid ja platoo. Karjääri arendamise programmid. Karjäärinõustamine. Karjääriplaani koostamine.

Õpiväljundid

Õppija teab ja tunneb:

- karjääriteooriate põhiseisukohti
- karjääriga seotud mõisteid ja mudeleid
- karjääriplaani koostamise võimalusi

oskab:

- rakendada karjääriteooriate põhiseisukohti praktikas
- koostada karjääriplaani

MEESKONNATÖÖ

Maht: 1 õn

Eesmärk:

Meeskonnatöö aine eesmärk on anda õppijale teadmised ja oskused meeskonnatöö rakendamise võimalustest ettevõtetes ning arendada osalejate koostöökompetentsi, ühtlasi toetada õppijates valmisolekut meeskonnatöö käivitamiseks ning meeskonnatöös osalemiseks.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Eelnevalt on läbitud põhiõpingutest organisatsiooni ja juhtimise moodul.

Õppesisu:

Meeskonnatöoga seotud põhimõisted. Grupi ja meeskonna tunnused. Eduka koostöö eeldused ja takistused meeskonnas. Koostöö-alane kompetentsus. Meeskondade arengu üldpõhimõtted.

Meeskonna efektiivsus ja emotsionaalne intelligentsus. Koostöö kujunemine meeskonnas. Takistused meeskonna arengul ja võimalused koostöö arendamiseks. Rollid meeskonnas. Produktiivsed ja vähem produktiivsed rollid grupis. Probleemide ennetamine ja lahendamine meeskonnas. Konfliktide lahendamine meeskonnas. Meeskonna juhi tegevused meeskonna toimimisel.

Õpiväljundid

Õppija teab ja tunneb:

- meeskonna toimimise põhialuseid ning saab aru meeskonnatöö kasutamise näidustustest organisatsioonis
- meeskonnatöö kavandamise ja käivitamise põhimõtteid ning meeskonnajuhi tegevusi nendes
- koostöö kujunemise põhimõtteid ning arvestab neid meeskonna kujundamisel
- konfliktide lahendamise meetodeid ning kasutab neid meeskonnatöös
- korraldab meeskonnatööd ning suunab vajadusel enda ja teiste meeskonnaliikmete käitumist

3. LISAD

LISA. ÕPPEJÕUD JA ÕPPEJÕUDUDE KVALIFIKATSIOON

Nr	Õppeained	ÕN	Õppejõud	Haridustase Lõpetatud õppeasutus	Magistrikraad või vastav kvalifikatsioon	Täiendkoolitus	Erialane tööstaaz	Põhikohaga või lepinguga
I	ÜLDOSKUSED/TEADMISED							
	Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õpingutesse	2,0						
	Sissejuhatus õpingutesse	1,0	Heve Kirikal	Kõrgem TRÜ 1978 Kaubandusökonoomika	TLÜ 2006 Sotsiaalteaduste magister MA	Erinevad juhtimiskoolitused	12 aastat	P
	Uurimistöö meetodika	1,0	Airi Mitendorf	Kõrgem 2002 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool sotsiaaltöö	TÜ 2004 MSW sotsiaaltöö magister	Sotsiaalministeerium, TA jt koolitused	6 aastat	P
	Majanduse ja ettevõtluse alused	6						
	Mikroökonomika	1,0	Diana Tandru	Kõrgem. Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool 2001 Tallinna Majanduskool 2005	International University Audentes 2008 Õigusteaduste magister	Saksa keele kursus välismaalastele. Kiirlugemiskool. Õppimine ja õpetamine kõrgkoolis.	4 aastat	P
	Makroökonomika	1,0	Diana Tandru	Kõrgem. Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool 2001 Tallinna Majanduskool 2005	International University Audentes 2008 Õigusteaduste magister	Saksa keele kursus välismaalastele. Kiirlugemiskool. Õppimine ja õpetamine kõrgkoolis.	4 aastat	P
	Ettevõtluse alused	1,0	Eva Vahtramäe	Kõrgem EBS 2000 rahvusvaheline ärijuhtimine	TPÜ 2004 Organisatsiooni- käitumise magister MA	SA Innove, EBS juhtimiskoolituse Keskus jt koolitused	12 aastat	P
	Turunduse alused	1,0	Eva Vahtramäe	Kõrgem EBS 2000 rahvusvaheline ärijuhtimine	TPÜ 2004 Organisatsiooni- käitumise magister MA	SA Innove, EBS juhtimiskoolituse Keskus jt koolitused	12 aastat	P
	Õiguse alused ja tööõigus	1,0	Laivi Annus-Anijärv	Kõrgem I Studium 2004	Akadeemia Nord magistriõpe	Koolipedagoogika, õppekavade arendus, õiguslased koolitused jm	3 aastat	P
	Majandusmatemaatika ja statistika	1,0	Ester Vallas	Kõrgem TPedi 1977	Vastav kvalifikatsioon	MathCadi koolitus. EÄP erialased koolitused. Pedagoogilised	40 aastat	P

						koolitused		
	Töökeskkonnaohutuse alused	1,0						
	Töötervishoid ja tööohutus. Tööhügieen	1,0	Reino Veielainen	Kõrgem TRÜ 1985, ajalugu	Vastav kvalifikatsioon	TPÜ 2000 filosoofia õpetaja TÜ Karaire 2001 Astangu RK tuutorõpe	35 aastat	P
			Marje Muusikus	Kõrgem EPA 1991, Insener-tehnoloog	Vastav kvalifikatsioon	Terviseinspektsiooni erinevad koolitused	15 aastat	L
	Kommunikatsiooni alused	5,0						
	Suhtlusõpetus	1,0	Kaja Altermann	Kõrgem TPeDI 1976 Koolieelne ped. ja psühholoogia	Vastav kvalifikatsioon	Suhtlemistreenerite väljaõpe Self II, Tartu; Kaasajastatud õppe- meetodid – Merlecons ja Co OÜ	32 aastat	P
	Erialane eesti keele õpe	1,0	Anne Reinsoo	Kõrgem. TÜ 1985 Eesti keele ja kirjanduse õpetaja	Vastav kvalifikatsioon	Inglise keele õpetaja Uuenduspäädagoogika jt koolitused	23 aastat	P
	Asjaajamine	1,0	Katrin Pajunurm	Kõrgem Tallinna Tehnikaülikool 2001 haldusjuhtimine	Tallinna Tehnikaülikooli magistriõpe	Õppimine ja õpetamine kõrgkoolis Asjaajamine	17 aastat	L
	Arvutiõpetus	2,0	Merje Vaide	Kõrgem TPI 1989 majandusinsener	TPÜ 2005 MA Informaatika õpetaja- infojuht	Juhtimise Kõrgem Kool päädagoogika; BCS Koolitus, e- koolitus jt IT alased koolitused	21 aastat	P
	Erialane inglise/saksa keele õpe	2,0						
	Erialane inglise/saksa keele õpe	2,0	Sirje Jakobson	Kõrgem TÜ 1976, inglise filoloogia	TÜ 2006 MA Koolikorralduse magister	USA Suveinstituut, Rootsi Kuningriik: Euroopa Keelemapp tasemed	32 aasta	P
			Epp Kiik	Kõrgem. TLÜ 2007 Kutsepäädagoogika	Kõrgharidus	Päädagoogika ja psühholoogia kursus. Täiendõpped saksa keeles. Erinevad e-kursused	15 aastat	P
	Erialane vene keele õpe	2,0						
	Erialane vene keele õpe	2,0	Sirje Tširkina	TLÜ 2003, Põhikooli vene keele ja kirjanduse õpetaja	TLÜ 2006, MA, Päädagoogiline nõustamine	Päädagoogilised täiendkoolitused, nõustamiskoolitused	10 aastat	P
	Klienditeeninduse alused	2,0						
	Klienditeenindus ja teenindaja	1,0	Anu Leuska	Kõrgem, TÜ 1999	TLÜ 2006,	Psühholoogia ja	10 aastat	P

	kutse-eetika			Ravi ja tervishoid, koolipsühholoog	Psühholoogia kutsemagister	pedagoogilised täiendkoolitused		
	Teeeninduspsühholoogia	1,0	Anu Leuska	Kõrgem, TÜ 1999 Ravi ja tervishoid, koolipsühholoog	TLÜ 2006, Psühholoogia kutsemagister	Psühholoogia ja pedagoogilised täiendkoolitused	10 aastat	P
	Müügitöö alused							
	Kaubanduse alused ja kaubandusettevõtte põhitegevused		Heve Kirikal	Kõrgem TRÜ 1978 Kaubandusökonoomika	TLÜ 2006 Sotsiaalteaduste magister MA	Erinevad juhtimiskoolitused	12 aastat	P
II	PÕHIOSKUSED/TEADMISED							
	Kaubaõpetus	10,0						
	Toidukaubaõpetus	5,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonoomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Tööstuskaubaõpetus	5,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonoomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Klienditeeninduse korraldus	4,0						
	Klienditeenindus	2,0	Heli Freienthal	Kõrgem TPÜ 1993 füüsika	Vastav kvalifikatsioon	Arvuti koolis. Majandusinfo töötlemine. E-kursused Konfliktide juhtimine jt psühholoogia koolitused	3 aastat	P
	Ärietika	1,0	Diana Tandru	Kõrgem. Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool 2001 Tallinna Majanduskool 2005	International University Audentes 2008 Õigusteaduste magister	Saksa keele kursus välismaalastele. Kiirlugemiskool. Õppimine ja õpetamine kõrgkoolis.	4 aastat	P
	Müük ja müügitehnikad	1,0	Mait Jaanson	Kõrgem Etelä-Karjalan Ammattikorkeakoulu 1998 tradenomi	Kõrgharidus TÜ magistriõpe	Baltikumi kaubandus, Ettevõtete rahvusvahelistumine jt koolitused	13 aastat	P
	Müügitöö korraldus	7,0						
	Puhtuse- ja hügieeniõpe	1,0	Marje Muusikus	Kõrgem EPA 1991, Insener-tehnoloog	Vastav kvalifikatsioon	Terviseinspektsiooni erinevad koolitused	15 aastat	L
	Kaubandusseadusandlus	1,0	Heve Kirikal	Kõrgem TRÜ 1978 Kaubandusökonoomika	TLÜ 2006 Sotsiaalteaduste magister MA	Erinevad juhtimiskoolitused	12 aastat	P

	Kaupluse müügitöö korraldamine	2,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonoomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Kaubandusturundus	1,0	Mait Jaanson	Kõrgem Etelä-Karjalan Ammattikorgeakoulu 1998 tradenomi	Kõrgharidus TÜ magistriõpe	Baltikumi kaubandus, Ettevõtete rahvusvahelistumine jt koolitused	13 aastat	P
	Kaupluse majandustegevuse analüüs	1,0	Raili Kuusik	Kõrgem TTÜ 2004 raamatupidamine	TLÜ 2009 MA	SELF koolitused, MAAR koostamine	3 aastat	P
	Logistika	1,0	Diana Tandru	Kõrgem. Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool 2001 Tallinna Majanduskool 2005	International University Audentes 2008 Õigusteaduste magister	Saksa keele kursus välismaalastele. Kiirlugemiskool. Õppimine ja õpetamine kõrgkoolis.	4 aastat	P
	Majandusarvestus ja aruandlus	5						
	Maksundus	1,0	Kaidi Kallaste	Kõrgem Tallinna Kõrgem Majanduskool 2002 rahvusvaheline majandus ja ärijuhtimine	TTÜ 2004 MBA Ärikorralduse magister TTÜ doktorantuur	SA Innove, Äripäeva Kirjastus, IBFD International Tax Academy, Eesti Raamatupidajate Kogu jt koolitused	8 aastat	L
	Majandusarvestus	2,0	Siiri Luts	Kõrgem EPA 1984 ökonoomist-raamatu- pidaja; TÜ 1992 pedagoogika	TPÜ 2003 MA Pedagoogika magister	Eesti Raamatupidajate Kogu õppepäevad jt	29 aastat	P
	Kaubandusstatistika	1,0	Ester Vallas	Kõrgem TPeDI 1977	Vastav kvalifikatsioon	MathCadi koolitus. EÄP erialased koolitused. Pedagoogilised koolitused	40 aastat	P
	Organisatsioon ja juhtimine	3,0						
	Organisatsioonikäitumine	1,0	Heli Freienthal	Kõrgem TPÜ 1993 füüsika	Kõrgharidus TLÜ magistriõpe	Arvuti koolis. Majandusinfo töötlemine. E-kursused Konfliktide juhtimine jt psühholoogia koolitused	3 aastat	P

	Juhtimise alused	1,0	Virve Transtok	Kõrgem 1998 TPÜ kutseõpetaja õpetajakoolitus, sotsiaalpedagoog	TTÜ 2004 MPA haldusjuhtimise magister TTÜ doktorantuur	SA Innove, Eesti Raamatupidajate Kogu, REKK jt koolitused	16 aastat	P
	Personalijuhtimine	1,0	Heve Kirikal	Kõrgem TRÜ 1978 Kaubandusökonomika	TLÜ 2006 Sotsiaalteaduste magister MA	Erinevad juhtimiskoolitused	12 aastat	P
III	PRAKTIKA TÖÖKESKKONNAS	21,0						
	Teenindus- ja müügiostuste praktika	9,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Töö- ja müügikorralduse praktika	8,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Majandusarvestuse praktika	4,0	Siiri Luts	Kõrgem EPA 1984 ökonoomist-raamatu- pidaja; TÜ 1992 pedagoogika	TPÜ 2003 MA Pedagoogika magister	Eesti Raamatupidajate Kogu õppepäevad jt	29 aastat	P
V	LÕPUEKSAM							
VI	VALIKAINED							
	Ettevõtte infosüsteemid	1,0	Merje Vaide	Kõrgem TPI 1989 majandusinsener	TPÜ 2005 MA Informaatika õpetaja- infojuht	Juhtimise Kõrgem Kool pedagoogika; BCS Koolitus, e- koolitus jt IT alased koolitused	21 aastat	P
	Erialane soome keele õpe	1,0	Merike Kuhhi	Kõrgem, TÜ 1985, Eesti filoloog	Vastav kvalifikatsioon		35 aastat	L
	Erialane inglise/saksa keele õpe II	2,0	Sirje Jakobson	Kõrgem TÜ 1976, inglise filoloogia	TÜ 2006 MA Koolikorralduse magister	USA Suveinstituut, Rootsi Kuningriik: Euroopa Keelemapp tasemed	32 aasta	P
			Epp Kiik	Kõrgem. TLÜ 2007 Kutsepedagoogika		Pedagoogika ja psühholoogia kursus. Täiendõpped saksa keeles. Erinevad e-kursused	15 aastat	P
	Vene keele algõpe	2,0	Sirje Tširkina	TLÜ 2003, Põhikooli vene keele ja	TLÜ 2006, MA, Pedagoogiline nõustamine	Pedagoogilised täiendkoolitused,	10 aastat	P

				kirjanduse õpetaja		nõustamiskoolitused		
	Müügisuhtlemine	1,0	Kaja Altermann	Kõrgem TPedI 1976 Koolieelne ped. ja psühholoogia	Vastav kvalifikatsioon	Suhtlemistreenerite väljaõpe Self II, Tartu; Kaasajastatud õppe-meetodid – Merlecons ja Co OÜ	32 aastat	P
	Pakkimisõpetus	1,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonomika
	Kaubanduslikud seadmed	1,0	Liina Maasik	Kõrgem 2007 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool kaubandusökonomika	Kõrgharidus	TLÜ kutsepedagoogika jt koolitused	2 aastat	P
	Kaubandusuuringud	1,0	Eva Vahtramäe	Kõrgem EBS 2000 rahvusvaheline ärijuhtimine	TPÜ 2004 Organisatsiooni-käitumise magister MA	SA Innove, EBS juhtimiskoolituse Keskus jt koolitused	12 aastat	P
	Tarbijakäitumine ja turundusuuringud	1,0	Eva Vahtramäe	Kõrgem EBS 2000 rahvusvaheline ärijuhtimine	TPÜ 2004 Organisatsiooni-käitumise magister MA	SA Innove, EBS juhtimiskoolituse Keskus jt koolitused	12 aastat	P
	Karjääri planeerimine	1,0	Nelly Randver	Kõrgem TPedI 1973 Pedagoogika ja psühholoogia õpetaja	Vastav kvalifikatsioon	Tallinna Psühhodraama Kooli ja Eesti Psühhodraama Ühingu koolitused	35 aastat	P
	Meeskonnatöö	1,0	Airi Mitendorf	Kõrgem 2002 Lääne-Virumaa Kutsekõrgkool sotsiaaltöö	TÜ 2004 MSW sotsiaaltöö magister	Sotsiaalministeerium, TA jt koolitused	6 aastat	P