

PÄRNU SAKSA TEHNOLOOGIAKOOLI 5. TASEME KUTSEÖPPE ÕPPEKAVA „ÄRIKORRALDUSE SPETSIALIST“

MOODULITE RAKENDUSKAVAD	
Sihtrühm	keskharidusega õppija
Õppevorm	töökohapõhine õpe

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht
1	KARJÄÄRI PLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUS	5 EKAP

**Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.

**Nõuded mooduli alustamiseks:** puuduvad

**Õpetajad:** Anu Kull, Uno Kuller, Diana Mesila, Võido Voor

Õpiväljundid Õppija ...	Hindamiskriteeriumid Õppija ...	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi</li> <li>annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta</li> <li>analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega)</li> <li>Eneseanalüüs lähtuvalt „Ärikorralduse spetsialist, tase 5“ kutsestandardist</li> <li>Infootsing töövahenduskeskkondades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja algatuskiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest,</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 130 tundi</b> (sh kontaktõpe, iseseisev ja praktiline töö)</p> <p><b>KARJÄÄRI PLANEERIMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enesetundmine ärikorralduse spetsialisti karjääri planeerimisel</li> <li>Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine ärikorralduse spetsialisti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• õppimisvõimaluste kohta</li> <li>• analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta</li> <li>• koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast</li> <li>• valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul</li> <li>• koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ärikorralduse spetsialisti erialal tööturu võimaluste kohta</li> <li>• Miniloeng kandideerimise protsessi kohta</li> <li>• Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta</li> <li>• Praktiline töö (dokumentide vormistamine)</li> <li>• Sotsiodraama (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma ärikorralduse spetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• karjääri planeerimisel</li> <li>• Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist</li> <li>• mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest</li> <li>• analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas</li> <li>• analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs)</li> <li>• Kõitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta</li> <li>• Arutelu turumajanduse toimimise kohta</li> <li>• Infootsing ja rühmatöö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast</li> <li>• Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine</li> <li>• Infootsing teabevärvast</li> </ul>	<p><b>MAJANDUS JA ETTEVÕTLUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mina ja majandus</li> <li>• Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</li> <li>• Pakkumine ja nõudlus</li> <li>• Maksud</li> <li>• Finantsasutused Eestis</li> <li>• Eesti ja kohalik ettevõtlus</li> <li>• Ettevõtja ja töötaja</li> <li>• Ettevõtluskeskkond</li> </ul>

	<p>Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni</li> <li>• kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast;</li> <li>• võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana;</li> <li>• kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist;</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda;</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste</li> </ul>	<p>Eestis kehtivate maksude kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö (Näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel)</li> <li>• Infootsing majandusinfo saamiseks</li> <li>• Praktiline töö (Ettevõtluskeskkonna analüüs)</li> </ul>		
--	--	--	--	--

	erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast</li> <li>• loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust</li> <li>• eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks</li> <li>• tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega</li> <li>• kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast</li> <li>• Infootsing tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel</li> <li>• Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta.</li> <li>• Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal</li> <li>• Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)</li> <li>• Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorralduseeskirja põhjal.</li> <li>• Praktiline töö (algatuskirjana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse kirjeldus: sh töökeskkonna riskide hindamine, tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise</li> <li>• Praktiline töö (analüüsib erinevusi töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)</li> <li>• Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis</li> </ul>	<p><b>TÖÖTERVISHOID JA TÖÖOHUTUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sissejuhatus töökeskkonda</li> <li>• Töökeskkonnaalane töö korraldus</li> <li>• Töökeskkonna ohutegurid</li> <li>• Töökeskkonnaalane teave</li> <li>• Tööõnnetused</li> <li>• Tule- ja elektriõhutus</li> </ul> <p><b>TÖÖTAMISE ÕIGUSLIKUD ALUSED</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lepingulised suhted töö tegemisel</li> <li>• Töökorraldus</li> <li>• Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised</li> </ul> <p><b>ASJAAJAMINE JA DOKUMENDIHOLDUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis</li> <li>• Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine)</li> <li>• Dokumentide, sh digitaaldokumentide</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töotervishoiu ja tööohutusala informatsiooni juhtuminäitel</li> <li>• kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel</li> <li>• analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente</li> <li>• arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise tööväime hüvitist</li> <li>• kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis</li> <li>• koostab ja vormistab</li> </ul>	<p>praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumentide saatmine e-kirjaga)</p>		<p>säilitamine</p>
--	---	---	--	--------------------

	<p>iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist</li> <li>• kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava</li> <li>• analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava</li> <li>• juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel</li> <li>• analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Köitev loeng suhtlemise aluste kohta</li> <li>• Videoanalüüs klienditeeninduse situatsioonide kohta</li> <li>• Tutvumine teeninduse e-käsiraamatuga</li> <li>• Rühmatööna klienditeeninduse heade tavade sõnastamine probleemide lahendamisel</li> <li>• Rollimäng ärikorralduse spetsialisti töös ettetulevate situatsioonide lahendamiseks</li> <li>• Loeng probleemi lahendamise metoodikast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompleksülesanne (ärikorralduse spetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otset kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga)</li> </ul>	<p><b>SUHTLEMISE ALUSED</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtlemine</li> <li>• Käitumine suhtlemissituatsioonides</li> <li>• Klienditeenindus</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja – oskusi</li> <li>• lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses)</li> </ul>		
<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi.</li> <li>• Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikke dokumente (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri).</li> <li>• Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel.</li> <li>• Loeb mõttega teeninduse e-käsiraamatut.</li> </ul>			
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, ärikorralduse spetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit; analüüs toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast; praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine; infootsing teabevärvast; kompleksülesanne ettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta; praktiline töö (analüüsida erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel; raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis; praktikakoha taotlus e-kirjana; kompleksülesanne (ärikorralduse spetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust kliendiga.</p>			
<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi</li> <li>• annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta</li> <li>• analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta</li> <li>• analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta</li> <li>• koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide</li> </ul>			

vormistamise heast tavast

- valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul
- koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani
- analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest
- analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas
- analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele
- analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas
- täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni
- kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“
- loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööhutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast
- loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust
- eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
- tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
- kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
- analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööhutusalast informatsiooni juhtumi näitel
- kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, töötaja ja puhkuse korraldamisel
- analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest
- analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente
- arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
- kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis
- koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
- kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega
- kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist
- kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava
- analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel</li> <li>• analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekkor, S. jt, Teenindamise kunst. 2013</li> <li>• Suppi, K. <i>Ettevõtlusõpik- käsiraamat</i>. Atlex, 2013</li> <li>• Portfoolio kursuse ajaveeb (<a href="http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/">http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/</a>)</li> <li>• Tööinspektsiooni kodulehekülg (<a href="http://www.ti.ee">http://www.ti.ee</a>)</li> <li>• Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, <a href="http://heateenindus.ee/kasiraamat">http://heateenindus.ee/kasiraamat</a>)</li> <li>• Karjääriinfoportaal (<a href="http://www.rajaleidja.ee">http://www.rajaleidja.ee</a>)</li> <li>• Ettevõtlusarendamise Sihtasutus (<a href="http://www.eas.ee">http://www.eas.ee</a>)</li> <li>• Rahandusministeerium (<a href="http://www.fin.ee">http://www.fin.ee</a>)</li> <li>• Maksu- ja tolliamet (<a href="http://www.emta.ee">http://www.emta.ee</a>)</li> </ul>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
2	ETTEVÖTTE JUHTIMISE TOETAMINE		32 EKAP, sh praktika 26 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte eesmärkide ja tegevuste toetamise ning ressursside kavandamisega, arvestades vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> läbitud moodul „Karjääri planeerimine ja ettevõtlus“				
<b>Õpetajad:</b> Peeter Kaar				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>toetab ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamist arvestades tegevusvaldkonda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid</li> <li>selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele sh praktikal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suhtluspõhine loeng ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamise toetamisest</li> <li>Praktiline töö ärimudeli arendamisest</li> <li>Situatsiooniülesanne ettevõtte eesmärkide saavutamisest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline töö - annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid</li> <li>Situatsiooniülesanne - selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele</li> <li>Praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 832 tundi</b> (sh kontaktöpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 676 tundi)</p> <p><b>ETTEVÖTTE EESMÄRKIDE JA ÄRIMUDELI ARENDAMISE TOETAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Majanduskeskkonna toimimine (majandusõpetus/makroökonomika, eesti majandus)</li> <li>Ettevõtluskeskkond ja ärimudeli arendamine</li> <li>Äriseadus</li> <li>Ettevõtte põhi- ja tugiprotsessid</li> <li>Ettevõtte tegevuse eesmärgistamine keskkonnast lähtuvalt (ettevõtte tegutsemismudel)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• osaleb turundus- ja müügitegevuse elluviimisel, lähtudes turundus- ja müügistrateegiast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi, sh praktiliselt turundus- ja müügitegevuse elluviimisel</li> <li>• hindab meeskonnatööna, sh praktiliselt turundustegevuste mõju ettevõtte müügitulemustele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamisest</li> <li>• Mõttekaart turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalustest</li> <li>• Meeskonnatöö turundustegevuse mõjust ettevõtte müügitulemustele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mõttekaart - selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi turundus- ja müügitegevuse elluviimisel</li> <li>• Meeskonnatöö - hindab turundustegevuse mõju ettevõtte müügitulemustele</li> </ul>	<p><b>ETTEVÕTTE TURUNDUS- JA MÜÜGITEGEVUSE TOETAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turunduse ja müügitöö alused</li> <li>• Ettevõtte turundus- ja müügiplaan</li> <li>• Projektijuhtimine</li> <li>• Arvutiõpetus - andmetöötlus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kavandab ressursid, lähtudes ettevõtte eesmärkidest, arvestades vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid, sh keskkonnanõudeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib, sh praktiliselt valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmärke ja tegevussuunda</li> <li>• põhjendab meeskonnatööna, sh praktiliselt ressursside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng ressursside kavandamisest ja keskkonnanõuetest</li> <li>• Praktiline töö ressursside planeerimisest</li> <li>• Rühmatöö ressursside valiku põhjendamisest arvestades keskkonnanõuetega</li> <li>• Õppekäik jäätmejaama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö -planeerib valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmärke ja tegevussuunda</li> <li>• Rühmatöö –põhjendab ressursside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest</li> <li>• Praktiline ülesanne - Praktiline ülesanne - ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine</li> <li>• Õppekäigu raport – keskkonnanõuetega</li> </ul>	<p><b>RESSURSSIDE KAVANDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Majandusressursid, ressursside piiratus</li> <li>• Juhtimisarvestus</li> </ul> <p><b>KESKKONNANÕUETEGA ARVESTAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töökeskkond</li> <li>• Töö tervishoid</li> <li>• Loodusressursid ja keskkonnaõpetus</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>toetab inimkeskse organisatsioonikultuuri arendamise põhimõtteid ettevõtte eesmärkide saavutamisel, arvestades ärietikat ja ettevõtte väärtusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib meeskonnatööna, sh praktilisel ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks</li> <li>analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietikast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suhtluspõhine loeng organisatsiooni- kultuuri arengu ja innovatsiooni toetamisest</li> <li>Rühmatöö ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtetest</li> <li>Juhtumi analüüs väärtuste ja hoiakute kujunemisest</li> </ul>	<p>arvestamisest jäätmejaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rühmatöö - analüüsib ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks</li> <li>Juhtumi analüüs - analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietikast</li> <li>Praktiline töö – eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“</li> </ul>	<p><b>ORGANISATSIOONIKULTUURI ARENGU TOETAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisatsioonikäitumine</li> <li>Organisatsioonikultuur</li> <li>Juhtimise alused</li> <li>Meeskonna juhtimine</li> <li>Ärietika</li> <li>Ärisuhtlemine ja ärietikett</li> <li>Vastutustundliku ettevõtte põhimõtted, sotsiaalne vastutus</li> <li>Eesti keel</li> <li>Inglise keel</li> </ul> <p><b>INNOVATSIOONI TOETAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovatsiooni toetavad organisatsioonid</li> <li>Innovaatilised tootearendused Eestis</li> <li>Keskkonnasäästlik ettevõtlus (taaskasutus)</li> <li>Rahvusvaheline majandus/rahvusvaheline turundus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kogub ja säilitab informatsiooni ja dokumente, lähtudes töövaldkonnast ja õigusaktidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>teeb, sh praktilisel dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi eripärast ja kehtivatest nõuetest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng informatsiooni ja dokumentide kogumisest ning säilitamisest</li> <li>Praktiline töö dokumentide elukäiguga seotud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline töö - teeb dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi eripärast ja kehtivatest nõuetest</li> </ul>	<p><b>INFORMATSIOONI JA DOKUMENTIDE KOGUMINE NING SÄILITAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumendi- ja arhiivihaldus</li> <li>Arvutiõpetus - andmetöötlus</li> <li>Õigusõpetus</li> </ul>

		toimingutest		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab personali administreerimisega seotud tegevusi, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kavandab, sh praktikal personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanalid ja valikumeetodid</li> <li>• koostab töösuhtelaseid dokumente eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtlemispõhine loeng personalitöö korraldamisest</li> <li>• Praktiline töö personali värbamisest ja valikuprotsessist</li> <li>• Rollimäng tööintervjuu läbiviimisest</li> <li>• Praktiline töö töösuhtelaste dokumentide koostamisest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - kavandab personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanalid ja valikumeetodid</li> <li>• Rollimäng – tööintervjuu läbiviimine</li> <li>• Praktiline töö - koostab töösuhtelase dokumendi eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest</li> </ul>	<b>PERSONALITÖÖ KORRALDAMINE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalijuhtimine</li> <li>• Tööseadusandluse rakendamine personalitöös</li> <li>• Eesti keel</li> <li>• Inglise keel</li> </ul>
<b>Iseseisev töö moodulis:</b> <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta</li> <li>• Praktiline töö – kavandab ettevõtte ärimudeli arvestades äriseadust ja esitleb ärimudelit</li> <li>• Praktiline ülesanne – tööjõu- ja materjali kulu kavandamise kohta</li> <li>• Praktiline ülesanne - ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine</li> <li>• Rühmatöö – innovaatilise toote kavandamine taaskasutatavast materjalist</li> <li>• Juhtumi analüüsi - väärtuste ja hoiakute kujunemisest tõlkimine inglise keelde</li> <li>• Praktiline ülesanne – eneseanalüüs: „Mina meeskonnatöötajana“</li> <li>• Praktiline ülesanne - ettevõtteorganisatsioonikultuuri analüüs</li> <li>• Praktiline töö - dokumentide liigitusskeemi koostamine</li> <li>• Ideekaart – personali hindamise võimalustest ettevõttes</li> <li>• Praktiline töö - ametijuhendi ja ametiprofiili koostamine eesti ja inglise keeles</li> </ul>			

<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.  Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: praktiline töö - ettevõtte tegevuskeskkonna analüüsimise kohta, hinnang ärimudeli arendamisele, valdkonna tegevuseks vajalike ja optimaalsete, ressursideplaneerimine, ökoloogilise jalajälje mõõtmine ja tulemuste analüüsimine, eneseanalüüs - mina meeskonnatöötajana, dokumentide elukäiguga seotud toimingute tegemine, personali värbamise ja valikuprotsessi kavandamine töösuhtelase dokumendi koostamine, situatsiooniülesanne - ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalused, väärtuste ja hoiakute kujunemise analüüs, mõttekaart - turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalused, rühmatöö - turundustegevuse mõjust ettevõtte müügitulemustele, ressurside valiku põhjendamine, ettevõtte ülesehituse toimimise analüüs, rollimäng – tööintervjuu läbiviimine, õppekäik - keskkonnanõuetega arvestamine jäätmejaamas, praktikaaruanne.</p>
<b>Hindamiskriteeriumid:</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• annab hinnangu ärimudeli arendamisele, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid</li> <li>• selgitab ettevõtte eesmärkide saavutamise võimalusi vastavalt ettevõtte põhi- ja tugiprotsessidele sh praktikal</li> <li>• selgitab turundus- ja müügistrateegia rakendamise võimalusi, sh praktikal turundus- ja müügitegevuse elluviimisel</li> <li>• hindab meeskonnatööna, sh praktikal turundustegevuste mõju ettevõtte müügitulemustele</li> <li>• planeerib, sh praktikal valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid keskkonnateadlikult, arvestades ettevõtte tegevuse eesmäärke ja tegevussuunda</li> <li>• põhjendab meeskonnatööna, sh praktikal ressurside valikut lähtuvalt majanduskeskkonnast ja ettevõtte võimalustest</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal ettevõtte ülesehituse ja toimimise põhimõtteid konkreetse ettevõtte näitel, teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste rakendamiseks</li> <li>• analüüsib eesti ja inglise keeles väärtuste ja hoiakute kujunemist, lähtudes ettevõtte väärtustest ja ärietikast</li> <li>• teeb, sh praktikal dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi eripärast ja kehtivatest nõuetest</li> <li>• kavandab, sh praktikal personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanaliid ja valikumeetodid</li> <li>• koostab töösuhtelaseid dokumente eesti ja inglise keeles, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest</li> <li>• koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>

<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alas, R. <i>Juhtimise alused</i>. Kirjastus Külim, 2001</li> <li>• Brooks, I. (2008). <i>Organisatsioonikäitumine</i>. Kirjastus Äripäev, 2008</li> <li>• Suppi, K. <i>Ettevõtlus õpik-käsiraamat</i>. Atlex, 2013</li> <li>• Junior Achievement Eesti. <i>Majandusõpik</i>. Tallinn, 2011</li> <li>• Niiberg, T. <i>Suhtlemise kuldreeglid</i>. Pegasus, 2011</li> <li>• Perens, A. <i>Projektijuhtimine</i>. Kirjastus Külim, 2011</li> <li>• Goldratt, E. <i>Kriitiline ahel</i>. Kirjastus Goldratt Baltic Network, 2007</li> <li>• <i>Teadlik turundus</i>. Tartu Ülikooli kirjastus, 2010</li> <li>• Vadi, M. <i>Organisatsioonikäitumine</i>. Tartu Ülikooli kirjastus, 2003</li> <li>• Vihalem, A. <i>Turunduse alused</i>. Kirjastus Külim, 2003</li> <li>• Äripäev (<a href="http://www.aripaev.ee">http://www.aripaev.ee</a>)</li> </ul>
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
3	MAJANDUSARVESTUS		20 EKAP, sh praktika 16 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõttes majandusarvestusega nii paberil kui elektroonilises keskkonnas, lähtudes ettevõtte vajadustest ja eripäras.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b> Irene Janter				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab raamatupidamis-dokumente lähtudes õigusaktidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles</li> <li>kontrollib, sh praktikal raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng raamatupidamisdokumentide koostamisest ja dokumentide korrektsuse kontrollimisest</li> <li>Praktiline töö – raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamisest</li> <li>Praktiline töö – raamatupidamisdokumentide korrektsuse kontrollimine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline töö – koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles</li> <li>Praktiline töö – kontrollib raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 520 tundi</b> (sh kontaktöpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 416 tundi)</p> <p><b>RAAMATUPIDAMISDOKUMENTIDE KOOSTAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raamatupidamise alused</li> <li>Raamatupidamist reguleerivad õigusaktid, sh sise-eeskiri</li> <li>Finantsarvestuse põhimõtted ja -meetodid</li> <li>Arvutiõpetus – raamatupidamine arvutil</li> <li>Inglise keel</li> </ul> <p><b>RAAMATUPIDAMISDOKUMENTIDE KORREKTSUSE KONTROLLIMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aruannete ja kirjete vahelised seosed ja vastavus õigus- ja normatiivaktidega</li> <li>Majandusaasta lõpetamisega seotud tegevused</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• peab töötasu arvestust vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng töötasu arvestuse pidamisest</li> <li>• Praktiline töö – töötasu arvestamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situatsioonülesanne - arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil</li> </ul>	<p><b>TÖÖTASUARVESTUSE PIDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötasu arvestamist reguleerivad õigusaktid</li> <li>• Tööõigus. Töötasustamise korraldus organisatsioonis. Tööajatabelid</li> <li>• Töötasu arvestus, sh erinevate lepingute alusel töötavate isikute töötasu arvestus</li> <li>• Töötasuga seotud maksud ja maksed</li> <li>• Arvutiõpetus – töötasu arvestus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab ette sisendandmeid valdkondlike finantsplaanide ja prognooside koostamiseks ning jälgib nende täitmist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kogub ja süstematiseerib meeskonnatööna, sh praktikal finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest</li> <li>• koostab, sh praktikal statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng andmete ettevalmistamisest prognooside ja valdkondlike finantsplaanide koostamiseks</li> <li>• Rühmatöö finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalike andmete kogumisest</li> <li>• Praktiline töö statistiliste aruannete koostamisest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö •kogub ja süstematiseerib finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest -</li> <li>• Kompleksülesanne - koostab statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid</li> </ul>	<p><b>ANDMETE ETTEVALMISTAMINE</b></p> <p><b>PROGNOOSIDE KOOSTAMISEKS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finantsaruannete koostamine</li> <li>• Statistilised andmekogumis- ja analüüsimeetodid</li> <li>• Arvutiõpetus - andmebaasid</li> </ul> <p><b>VALDKONDLIKE FINANTSPLAANIDE KOOSTAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prognooside koostamiseks kasutatavad protseduurid, meetodid ja mudelid</li> <li>• Finantseelarvete koostamine</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib ettevõtte tasuvust ja efektiivsust, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi ning arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng ettevõtte tasuvuse ja efektiivsuse analüüsimisest</li> <li>• Praktiline töö finantsaruannete muutuste analüüsist</li> <li>• Praktiline töö finantssuhtarvudest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtumianalüüs - analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi</li> <li>• Praktiline töö - arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara</li> </ul>	<p><b>ETTEVÕTTE TASUVUSE JA EFEKTIIVSUSE ANALÜÜSIMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finantsaruannete analüüsi meetodid</li> <li>• Finantsaruannete muutuste ja suhtarvu analüüs</li> <li>• Arvutiõpetus - tabelarvutus</li> <li>• Inglise keel</li> </ul>
<p><b>Iseseisev töö moodulis:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö – erinevate raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamine eesti ja inglise keeles nii paberil kui elektroonilises keskkonnas ja vastavuse kontrollimine raamatupidamise siseeeskirjas sätestatule</li> <li>• Kompleksülesanne – majandustehingute kahekordne kirjendamine, arvestusregistri täitmine</li> <li>• Situatsioonülesanne töötasu arvestamise kohta</li> <li>• Kompleksülesanne - finantsplaanide koostamine</li> <li>• Juhtumianalüüs finantsaruannete muutustest eesti ja inglise keeles</li> <li>• Praktiline ülesanne algandmete ettevalmistamise ja meetodite valimise kohta</li> <li>• Praktiline ülesanne suhtarvude arvutamise kohta tabelarvutus-tarkvara abil</li> <li>• Praktikaaruande koostamine</li> </ul>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb: praktiline töö – erinevate raamatupidamise alg- ja koondokumentide koostamine, kompleksülesanne – majandustehingute kahekordne kirjendamine, arvestusregistri täitmine, situatsioonülesanne töötasu arvestamise kohta, kompleksülesanne - finantsplaanide koostamine, juhtumianalüüs finantsaruannete muutustest, praktiline ülesanne algandmete ettevalmistamine ja meetodite valimine, suhtarvude arvutamine, praktikaaruanne.</p>			

<b>Hindamiskriteeriumid:</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab, sh praktikal raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles</li> <li>• kontrollib, sh praktikal raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule</li> <li>• arvestab töötasu vastavalt ette antud standardite või arvutiprogrammi abil</li> <li>• kogub ja süstematiseerib meeskonnatööna, sh praktikal finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest</li> <li>• koostab, sh praktikal statistilisi aruandeid, kasutades sobivat info- ja võrdlusbaasi ning analüüsimeetodeid</li> <li>• analüüsib eesti ja inglise keeles finantsaruannete muutusi ning arvutab finantssuhtarvud, sh efektiivsuse ja tasuvuse, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara</li> <li>• koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alver, L. Alver, J. <i>Finantsarvestus</i>. Tallinn: Deebet, 2009</li> <li>• Kütt, J. <i>Sissejuhatus raamatupidamisse</i>. Tallinn: Külim, 2009</li> <li>• Leppik, E. <i>303 majandustehingut raamatupidamises</i>. Tartu: Rafiko, 2010</li> <li>• Lepvalts, E. <i>Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine</i>. Pandekt, 2013</li> <li>• Otsus-Carpenter, M. <i>Väikeettevõtte raamatupidamine</i>. Tallinn: Äripäev, 2010</li> <li>• Nikitina-Kalamäe, M. <i>Finantsarvestuse aluste ülesannete kogu</i>. Tallinn: Deebet, 2011</li> <li>• Tikk, J. <i>Finantsarvestus</i>. Tallinn: AS Pakett trükikoda, 2008</li> <li>• Raamatupidamis- ja maksuinfoportaal (<a href="http://www.rmp.ee">http://www.rmp.ee</a>)</li> <li>• Maksu- ja tolliameti portaal (<a href="http://www.emta.ee">http://www.emta.ee</a>)</li> <li>• Portaal e-äriregister (<a href="http://www.rik.ee/et/e-ariregister">http://www.rik.ee/et/e-ariregister</a>)</li> <li>• <i>Finantsanalüüs. Finantsjuhtimine. Kapitaliturud ja intressimäärad. Finantsaruanded. Finantssuhtarvud</i>. Tallinn: Külim, 2000</li> <li>• Ilisson, R. <i>Finantsanalüüs ja planeerimine</i>. Printon Trükikoda AS, 2004</li> <li>• Karu, S. <i>Rahakäibe juhtimine</i>. I osa. Rafiko, 2000</li> <li>• Karu, S. <i>Rahakäibe juhtimine</i>. II osa. Rafiko, 2001</li> <li>• Karu, S. <i>Eelarvestamine – üks strateegilise controllingu juurutamise eeldusi organisatsioonis</i>. Rafiko, 2004</li> </ul>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
4	TURUNDUSTEGEVUSE JA MÜÜGITÖÖ KORRALDAMINE		27 EKAP, sh praktika 18 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime turundustegevuse ja müügitöö korraldamisega, lähtudes ettevõtte eesmärkidest				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> läbitud mooduli „Ettevõtte juhtimise toetamine“ teema ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamine				
<b>Õpetajad:</b> Ülle Sirel				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>määratleb kliendigrupid vastavalt klientide vajadustele ja ootustele ning ettevõtte eesmärkidele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib, sh praktikal erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist</li> <li>annab meeskonnatööna hinnangu, sh praktikal ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suhtluspõhine loeng klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määramisest</li> <li>Praktiline töö kliendigruppide vajaduste analüüsist</li> <li>Rühmatöö toode vastavusest kliendiootustele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline töö - analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist</li> <li>Rühmatöö - annab hinnangu ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele, lähtudes näidisettevõtte toodete portfelist</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 702 tundi</b> (sh kontaktöpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 468 tundi)</p> <p><b>KLIENTIDE VAJADUSTE JA OOTUSTE NING KLIENDIGRUPPIDE MÄÄRATLEMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turu segmenteerimine</li> <li>Turunduskompleks</li> <li>Toote kolm tasandit</li> <li>Toodete portfell</li> <li>Klientide vajadused ning soovid</li> <li>Tarbijate ostukäitumine</li> <li>Tarbijakaitse seadus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab toodete hindade kujunemise olulisust ettevõtte müügitulemuste saavutamisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kogub hindade kujundamiseks, sh praktikal vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suhtluspõhine loeng hindade kujundamisest</li> <li>Õppekäik kaubandus-ettevõtetesse toodete hindade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Õppekäigu raport - kogub hindade kujundamiseks vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades</li> </ul>	<p><b>HINDADE KUJUNDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hinnakujunduse eesmärgid ja põhimõtted</li> <li>Hinnakujundusprotsess</li> <li>Hinnaeesmärkide määramine</li> <li>Hinnakujundusmeetodid</li> </ul>

	ettevõtte eripära	võrdlemiseks	ettevõtte eripära	
<ul style="list-style-type: none"> <li>toetab turundustegevust vastavalt ettevõtte eesmärkidele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab meeskonnatööna ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest</li> <li>analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi</li> <li>uuendab, sh praktikal toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suhtluspõhine loeng turunduskommunikatsioonist</li> <li>Rühmatöö turunduskommunikatsiooni plaani vajadustest ja võimalustest</li> <li>Rühmatöö tootearenduse ja disainiprotsessist</li> <li>Praktiline töö müügi ja turuinfo uuendamisest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rühmatöö - koostab ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest</li> <li>Rühmatöö - analüüsib tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi</li> <li>Praktiline töö - uuendab toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles</li> </ul>	<p><b>TURUNDUSKOMMUNIKATSIOONI PLAANI KOOSTAMISEL OSALEMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turunduskommunikatsiooni olemus</li> <li>Kommunikatsiooni protsess</li> <li>Promotsiooni vormid</li> <li>Promotsioonistrateegiad</li> <li>Arvutiõpetus - E-turundus ja veebilahendused</li> </ul> <p><b>TOOTEARENDEUSPROTSESSIS OSALEMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toote turu elutsükkel</li> <li>Tootearenduse ja – disaini protsess</li> <li>Brändi tähtsus ja loomine</li> <li>Toote pakend ja märgistus</li> </ul> <p><b>TURUNDUSTEGEVUSE TOETAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turundust mõjutavad trendid</li> <li>Turunduskeskkond</li> <li>Arvutiõpetus – veebilahendused ja turunduse infosüsteemid</li> <li>Inglise keel</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab müügiprotsessi vastavalt müügiplaanile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab ette ja viib läbi, sh praktikal tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles</li> <li>• valmistab ette sh praktikal pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles</li> <li>• koondab müügiandmed, sh praktikal müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtluspõhine loeng müügiprotsessi korraldamisest</li> <li>• Praktiline töö tootesitlusest</li> <li>• Praktiline töö pakkumuste, hankedokumentide ja müügilepingute koostamisest</li> <li>• Juhtumi analüüs müügiandmete koondamisest müügianalüüsi läbiviimiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - valmistab ette ja viib läbi tootesitluse vastavalt toote eripärale eesti ja inglise keeles</li> <li>• Rollimäng – valmistab ette ja viib läbi näitliku kliendikohtumise etteantud tingimustes</li> <li>• Praktiline töö -valmistab ette pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles</li> <li>• Juhtumi analüüs - koondab müügiandmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt etteantud juhendile</li> </ul>	<p><b>MÜÜGIPROTSESSI KORRALDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müügikorralduse alused</li> <li>• Toote kolm taset</li> <li>• Toote tunnused</li> <li>• Toote esitlemine</li> <li>• Kliendikohtumine ja selle ettevalmistamine</li> <li>• Võlaõigusseadus</li> <li>• Inglise keel</li> </ul> <p><b>PAKKUMUSTE ETTEVALMISTAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müügilepingu olemus, vajadus ja koostamine</li> <li>• <i>Incoterms</i> 2010</li> <li>• Pakkumiste ettevalmistamine (<i>Offert-accept</i> pakkumised)</li> <li>• Inglise keel</li> </ul> <p><b>MÜÜGIANDMETE KOONDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müügitulemuste näitajad</li> <li>• Võimalused müügitulemuste kogumiseks ettevõttes</li> <li>• Andmete koondite koostamine</li> </ul>
--	--	---	--	--

<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turundustegevuse ja müügitöö korraldamise mooduli kirjanduse lugemine</li> <li>• Praktiline töö – määratleb erinevate kliendigruppide vajadused</li> <li>• Praktiline töö – kujundab hinnangu kuidas ettevõtte tooted vastavad kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele</li> <li>• Praktiline töö – koostab õppekäigu raporti</li> <li>• Praktiline töö – valmistab ette ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani</li> <li>• Praktiline töö – kogub infot tootearenduse- ja disaini protsessi kohta</li> <li>• Praktiline töö – tutvub ettevõtte toodete ja teenuste teabega ning müügi ja turuinfo</li> <li>• Praktiline töö - valmistab ette tootesitluse vastavalt toote eripäradele eesti ja inglise keeles</li> <li>• Praktiline töö - valmistab ette kliendikohtumise</li> <li>• Praktiline töö - valmistab ette pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles</li> <li>• Praktiline töö – valmistab ette müügiandmete koondi müügiandmete koostamiseks vastavalt etteantud juhendile</li> </ul>
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.  Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb: praktiline töö - kliendigruppide määratlemine ja toodete vastavus kliendi ootustele, toodete ja teenuste teabe uuendamine, toote esitluse ettevalmistamine ja läbiviimine, pakkumuse, hankedokumentide ja müügilepingu ettevalmistamine, rühmatöö – hinnang toodete vastavusele kliendi ootustele, turunduskommunikatsiooni plaani koostamine, tootearendus- ja disaini protsessi analüüs, õppekäigu raport – hindade kujundamiseks vajalike andmete kogumine ja ettepanekute tegemine, rollimäng – kliendikohtumise läbiviimine, juhtumi analüüs – müügiandmete koondamine müügiandmete koostamiseks, praktika aruanne.</p>

<b>Hindamiskriteeriumid:</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib, sh praktikal erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelligist</li> <li>• annab meeskonnatööna hinnangu, sh praktikal ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele</li> <li>• kogub hindade kujundamiseks, sh praktikal vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades ettevõtte eripära</li> <li>• koostab meeskonnatööna ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal tootearenduse- ja disaini protsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi</li> <li>• uuendab, sh praktikal toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles</li> <li>• valmistab ette ja viib läbi, sh praktikal tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt toote eripäradele eesti ja inglise keeles</li> <li>• valmistab ette sh praktikal pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles</li> <li>• koondab müügiandmed, sh praktikal müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>• koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aken A. <i>Firma pidu</i>. Äripäeva kirjastus, 2006</li> <li>• Arvola R. <i>Turunduskommunikatsioon</i>. Külim 2002</li> <li>• Jantsch J. <i>Soovitusmootor. Kuidas panna äri end ise turundama</i>. Äripäeva kirjastus, 2012</li> <li>• Kotler P. <i>Kotleri turundus</i>. Pegasus, 2007</li> <li>• Kotter J.P, Whitehead L.A <i>Ideemüük</i>. Äripäeva kirjastus, 2011</li> <li>• Kuusik A. jt <i>Teadlik turundus</i>. Tartu Ülikool, 2011</li> <li>• Soone I. <i>Kliendilojaalsuse kuldraamat</i>. Äripäeva kirjastus, 2010</li> <li>• Stull C. jt <i>Õigel lainel. Äritõed, mis eristavad turuliidreid ebaõnnestujatest</i>. Äripäeva kirjastus, 2009</li> <li>• Tammemägi T. <i>Incoterms 2010</i>. EMI EWT Ida-Lääne Koolituskeskuse AS, 2010</li> <li>• Vihalem A. <i>Turunduse alused</i>. Külim, 2008</li> <li>• Underhill P. <i>Miks me ostame</i>. Eesti Ekspressi kirjastus, 2006</li> <li>• Marketingi Instituut (<a href="http://www.mi.ee">http://www.mi.ee</a>)</li> <li>• Ekke Lainsalu (<a href="http://www.myygiproff.ee">http://www.myygiproff.ee</a>)</li> </ul>



## VALIKÖPINGUD

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
5	KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE		27 EKAP, sh praktika 18 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime vahetu klientide nõustamise ja teenindusprotsessi korraldamisega lähtuvalt tegevusvaldkonna eripäradest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> läbitud moodul „Karjääri planeerimine ja ettevõtlus“ teema suhtlemise alused				
<b>Õpetajad:</b> Ülle Sirel				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab klienditeeninduse ja selleks sobiva töökeskkonna, lähtudes ettevõtte eesmärkidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib meeskonnatööna, sh praktiliselt klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtluspõhine loeng klienditeeninduse korraldamisest ja sobiva töökeskkonna loomisest</li> <li>• Rühmatöö klienditeeninduse ja selleks sobiva töökeskkonna korraldamisest lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö - planeerib meeskonnatööna klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärke</li> <li>• Essee – klienditeeninduse korraldamine</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 702 tundi</b> (sh kontaktõpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 468 tundi)</p> <p><b>KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliendikeskne teenindamine</li> <li>• Teeninduspsühholoogia</li> <li>• Teenuste turundus</li> <li>• Teenindusprotsess</li> <li>• Kliendisuhete juhtimine</li> <li>• Meeskonnatöö organiseerimine klienditeeninduses</li> <li>• Teenindaja kutse-eesmärk</li> </ul> <p><b>KLIENDITEENINDUSEKS SOBIVA TÖÖKESKKONNA KORRALDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töökohtade organiseerimine</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötervishoid ja tööohutus klienditeeninduses</li> <li>• Tööstress</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• koondab ja analüüsib protsessi ja tulemusnäitajad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kogub ja analüüsib, sh praktiliselt klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>• koondab ja analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepanekud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kõitev loeng klienditeeninduse protsessi- ja tulemusnäitajatest</li> <li>• Praktiline töö kliendi tagasiside uuring</li> <li>• Rühmatöö ettevõtte protsessi- ja tulemusnäitajate koondamisest ja analüüsimisest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - kogub ja analüüsib klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>• Praktiline töö - ettevõtte teeninduskvaliteedi hindamine kasutades SERVQUAL meetodit</li> <li>• Rühmatöö - koondab ja analüüsib meeskonnatööna protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepaneku</li> </ul>	<p><b>KLIENDITAGASISIDE KOGUMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tegevusnäitajad klienditeeninduses</li> <li>• Tegevusnäitajate kogumine</li> <li>• Eesti keel (küsimuste koostamise põhimõtted)</li> <li>• Inglise keel</li> <li>• Arvutiõpetus - andmetöötlus</li> </ul> <p><b>PROTSESSI- JA TULEMUSNÄITAJATE KOONDAMINE JA ANALÜÜSIMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienditeeninduse tegevusnäitajate analüüs</li> <li>• Juhtimine teenindusettevõttes</li> <li>• Uuringu andmete interpreteerimine lähtuvalt klientide spetsiifikast</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab kaebusi vastavalt õigusaktidele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab klientide kaebusi, sh praktiliselt erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng kliendikaebuste lahendamise tehnikatest ja õigusaktidest</li> <li>• Praktiline kaasus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline kaasus - lahendab klientide kaebusi erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades</li> <li>• Rollimäng paaristööna -</li> </ul>	<p><b>KAEBUSTE LAHENDAMINE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagasisidestamise tehnikad</li> <li>• Kliendiõigusi reguleeriv seadusandlus</li> <li>• Probleemide ja pretensioonide</li> </ul>

		kliendi kaebuste lahendamise kohta <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollimäng paaristööna klienditeeninduses tekkivate konfliktide lahendamiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab klienditeeninduses tekkinud konfliktid lähtudes kliendiõigusi reguleerivast seadusandlusest</li> </ul>	lahendamine <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktid , konfliktide lahendamine</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nõustab kliente vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nõustab kliendisuhete hoidmisel, sh praktiliselt klienti eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kõitev loeng müügist ja müügitehnikatest ning aktiivse kuulamise ja tagasisidestamise tehnikatest</li> <li>• Juhtumi analüüs - klientide nõustamise kohta kliendisuhete hoidmiseks</li> <li>• Praktiline töö – erinevate nõustamis- ja müügitehnikate kasutamise ja lisamüügi teostamise kohta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtumi analüüs – lahendab juhtumi eesmärgiga hoida kliendisuheteid</li> <li>• Praktiline töö – nõustab kliente eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid</li> </ul>	<b>KLIENDI NÕUSTAMINE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müük ja müügitehnikad</li> <li>• Kliendi nõustamine lähtuvalt tegevusala spetsiifikast ja kutse-etikast</li> <li>• Aktiivne kuulamine</li> <li>• Kliendi lojaalsus ja kliendisuhete hoidmine</li> <li>• Eesti keel</li> <li>• Inglise keel</li> </ul>
<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essee - klienditeeninduse korraldamine</li> <li>• Praktiline töö - klientide tagasiside kogumine ja analüüsimine</li> <li>• Praktiline töö - ettevõtte teeninduskvaliteedi hindamine kasutades SERVQUAL meetodit</li> <li>• Praktiline töö - kaasuse põhjal kliendile kirjaliku vastuse koostamine</li> </ul>			

<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel: rühmatöö- klienditeenindusega seotud tegevuste planeerimine, koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajad, praktiline töö – klientide tagasiside kogumine ja analüüsimine ja ettepanekute tegemine, klientide kaebuste lahendamine, nõustab kliente ja viib läbi lisamüügi rollimäng – klienditeeninduses tekkinud konflikti lahendamine, juhtumi analüüs – kliendi nõustamine kliendisuhete hoidmiseks, praktikaaruanne.</p>
<b>Hindamiskriteeriumid:</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib meeskonnatööna, sh praktiliselt klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärke</li> <li>• kogub ja analüüsib, sh praktiliselt klientide tagasisidet ning edastab ettepanekud eesti ja inglise keeles vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>• koondab ja analüüsib meeskonnatööna, sh praktiliselt protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb vastavalt järeldusi ning planeerib ja esitab parendusettepanekud</li> <li>• lahendab klientide kaebusi, sh praktiliselt erinevaid osapooli kaasates ja õigusaktide nõudeid arvestades</li> <li>• nõustab kliendisuhete hoidmisel, sh praktiliselt klienti eesti ja inglise keeles, viies läbi lisamüügi ning kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid</li> <li>• koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolton, R. <i>Igapäevaoskused : kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada</i>. Tallinn: Ühiselu, 2002</li> <li>• Israel, S. <i>Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat</i>. Tallinn: Äripäev, 2011</li> <li>• Malmberg, K. <i>Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveeritud töökeskkonda</i>. Tallinn: Äripäev, 2005</li> <li>• Mitchell, J. <i>Kallista oma kliente</i>. Tallinn: Varrak 8/9, 2004</li> <li>• Niiberg, T. <i>Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta</i>. Tallinn: Pegasus, 2011</li> <li>• Saareväli, R. <i>E-õpiobjekt. Suhtlemine IV</i>. (<a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/suhtlemine4/</a>), 2014</li> <li>• Soomre, M. <i>Belbini teejuht: Kuidas tööl edu saavutada</i>. Tallinn: Äripäev, 2008</li> <li>• Soone, I. <i>Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente</i>. Tallinn: Äripäev, 2008</li> <li>• Zemke, R., Anderson, K. <i>Tippteendaja raskused ja rõõmud</i>. Tallinn: Koolibri, 2003</li> <li>• Teenindaja.ee. (<a href="http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/">http://www.teenindaja.ee/category/hea-klienditeeninduse-abc/</a>)</li> <li>• Tooman, H., Mae, A. <i>Inimeselt inimesele</i>. Tallinn: Avita, 1999</li> <li>• Vadi, M. <i>Müügisuhtlemine</i>. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda, 2001</li> </ul>

Mooduli nr	Mooduli nimetus			Maht
6	ERIALANE INGLISE KEEL			4 EKAP, sh praktika 2 EKAP
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õppija kasutab kõnes ja kirjas ingliskeelset erialast terminoloogiat.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> algteadmised inglise keelest				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid Õppija ...	Hindamiskriteeriumid Õppija ...	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab erialast ingliskeelset terminoloogiat</li> <li>• koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases inglise keeles</li> <li>• suhtleb suuliselt igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades erialast sõnavara lähtudes keelekasutuse oskusnõuetest, mis vastavad Euroopa Nõukogu keeleoskustaseme B1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab erialaseid termineid inglise keeles</li> <li>• koostab elektroonilisi ingliskeelseid dokumente, lähtudes dokumentide vormistamise nõuetest ja ärikirjavahetuse põhimõtetest</li> <li>• kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuaalne töö erinevate tekstidega</li> <li>• Teadmiste kontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest</li> <li>• Rollimäng – erialase inglise keele kasutamine valdkonnapõhistel teemadel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - erialase sõnastiku loomine</li> <li>• Praktiline töö – dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal</li> <li>• Praktiline töö – erialaga seotud situatsioone kirjeldava ingliskeelse teksti lugemine ja refereerimine</li> <li>• Praktilised tööd sõnavara ja reeglite kinnistamiseks ja kordamiseks</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 104 tundi</b> (sh kontaktõpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 52 tundi)</p> <p><b>SISSEJUHATUS ERIALASE INGLISE KEELE VALDKONDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enesetutvustus</li> <li>• Ärikorralduse spetsialistile vajalikud kutseoskused, isikuomadused ja töökeskkond</li> <li>• Äriettevõtted ja organisatsioonid, nende struktuur, ettevõtluskultuur</li> <li>• Finantsjuhtimise ja majandusarvestuse terminoloogia</li> </ul> <p><b>ERIALAGA SEOTUD DOKUMENTATSIOON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äritegevuse kavandamise, käivitamise, korraldamise ja</li> </ul>

				<p>arendamisega seotud dokumentide koostamine inglise keeles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tootearenduse ja eksporditegevusega seonduvad dokumendid inglise keeles</li> </ul> <p><b>PRAKTILINE ÄRISUHTLUS JA KLIENDITEENINDUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äritegevuse korraldamine ja arendamine, koostöövõrgustikes osalemine, turundustegevus, suhtekorraldus.</li> <li>• Klientide teenindamine,</li> <li>• klientidelt tagasiside kogumine.</li> <li>• Eksporditegevuste arendamine, välisturule sisenemise võimaluste väljaselgitamine, läbirääkimiste pidamine, kokkulepete sõlmimine</li> </ul>
--	--	--	--	--

<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktilised harjutused põhisonavara ja grammatika omandamiseks.</li> <li>• Äri- ja teenidussõnastiku koostamine</li> <li>• Elektrooniliste dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal</li> </ul>
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.  Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel:  praktiline töö - erialase sõnastiku loomine, väikeettevõtlusega seotud situatsiooni kirjeldava ingliskeelse teksti lugemine ja selle refereerimine, dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal,  rollimäng – inglise keele kasutamine väikeettevõtlusega seotud situatsioonides.</p>
<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab elektroonilisi ingliskeelseid dokumente lähtudes dokumentide vormistamise nõuetest ja ärikirjavahetuse põhimõtetest</li> <li>• kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Digital Minds: 12 Things Every Business Needs to Know About Digital Marketing</i> . WSI, 2015</li> </ul>

Mooduli nr	Mooduli nimetus			Maht
7	ERIALANE SAKSA KEEL			5 EKAP, sh praktika 3 EKAP
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õppija kasutab kõnes ja kirjas ingliskeelset erialast terminoloogiat.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b> Külli Pitsal				
Õpiväljundid Õppija ...	Hindamiskriteeriumid Õppija ...	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab erialast saksakeelset terminoloogiat</li> <li>• koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases saksa keeles</li> <li>• suhtleb suuliselt igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades erialast sõnavara lähtudes algtaseme keelekasutuse oskusnõuetest, mis vastavad Euroopa Nõukogu keeleoskustaseme A2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab erialaseid termineid saksa keeles</li> <li>• koostab elektroonilisi saksakeelseid dokumente, lähtudes dokumentide vormistamise nõuetest ja ärikirjavahetuse põhimõtetest</li> <li>• kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuaalne töö erinevate tekstidega</li> <li>• Teadmiste kontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest</li> <li>• Rollimäng – erialase saksa keele kasutamine valdkonnapõhistel teemadel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö - erialase sõnastiku loomine</li> <li>• Praktiline töö – dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal</li> <li>• Praktiline töö – erialaga seotud situatsioone kirjeldava saksakeelse teksti lugemine ja refereerimine</li> <li>• Praktilised tööd sõnavara ja reeglite kinnistamiseks ja kordamiseks</li> </ul>	<p><b>Mooduli õppemaht 130 tundi</b> (sh kontaktõpe, iseseisev ja praktiline töö ning praktika 78 tundi)</p> <p><b>SAKSA KEELE PÕHIREEGLID JA –SÕNAVARA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hääldamine ja põhireeglid</li> <li>• Numbrid</li> <li>• Ajaväljendid</li> <li>• Grammatika põhialused (käänamine, pööramine)</li> <li>• Ärikorralduse spetsialistile vajalikud kutseoskused, isikuomadused ja töökeskkond</li> </ul> <p><b>SISSEJUHATUS ERIALASE SAKSA KEELE VALDKONDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enesetutvustus</li> <li>• Ärikorralduse spetsialistile vajalikud kutseoskused, isikuomadused ja töökeskkond</li> <li>• Äriettevõtted ja organisatsioonid, nende</li> </ul>



				<p>struktuur, ettevõtluskultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finantsjuhtimise ja majandusarvestuse terminoloogia</li> </ul> <p><b>ERIALAGA SEOTUD DOKUMENTATSIOON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äritegevuse kavandamise, käivitamise, korraldamise ja arendamisega seotud dokumentide koostamine inglise keeles</li> <li>• Tootearenduse ja eksporditegevusega seonduvad dokumendid inglise keeles</li> </ul> <p><b>PRAKTILINE ÄRISUHTLUS JA KLIENDITEENINDUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äritegevuse korraldamine ja arendamine, koostöövõrgustikes osalemine, turundustegevus, suhtekorraldus</li> <li>• Klientide teenindamine, klientidelt tagasiside kogumine</li> <li>• Eksporditegevuste arendamine, välisurule sisenemise võimaluste väljaselgitamine, läbirääkimiste pidamine, kokkulepete sõlmimine</li> </ul>
--	--	--	--	--

<b>Iseseisev töö moodulis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktilised harjutused põhisõnavara ja grammatika omandamiseks.</li> <li>• Äri- ja teenidussõnastiku koostamine</li> <li>• Elektrooniliste dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal</li> </ul>
<b>Mooduli hinde kujunemine:</b>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.  Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.  Mooduli hinne kujuneb järgmiste hindamisülesannete alusel:  praktiline töö - erialase sõnastiku loomine, väikeettevõtlusega seotud situatsiooni kirjeldava saksakeelse teksti lugemine ja selle refereerimine, dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal,  rollimäng – saksa keele kasutamine väikeettevõtlusega seotud situatsioonides.</p>
<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab elektroonilisi saksakeelseid dokumente lähtudes dokumentide vormistamise nõuetest ja ärikirjavahetuse põhimõtetest</li> <li>• kasutab suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> </ul>
<b>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulz, A. <i>Saksa keele õpik algajale</i>. TEA, 2015</li> <li>• Schulz, A. <i>Saksa keele õpik edasijõudnule</i>. TEA, 2008</li> <li>• Hiimäe, M., Püssa, K., Schulz, A. <i>Eesti-saksa ja saksa-eesti ärisõnastik</i>. TEA, 1994</li> <li>• Hiimäe, M. <i>Deutsch im Geschäftsleben</i>. TEA, 2000</li> </ul>