

**Ärikorralduse spetsialist, tase 5**  
**RAKENDUSKAVA**  
**Mittestatsionaarne õpe**

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht		
1	ÕPITEE JA TÖÖ MUUTUVAS KESKKONNAS	5 EKAP		
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane juhib oma erialast karjääri tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> Puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid (1.)</li> <li>Koostab ennast juhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani (1.)</li> <li>Analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest (2.) (saavutatakse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi (1.3.)</li> <li>Analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid (1.1., 1.2.)</li> <li>Koostab eesmärgipärase isikliku õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega (1.1., 1.2.)</li> <li>Analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes (1.)</li> <li>Valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid (1.2.)</li> <li>Analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist (1.1.)</li> <li>Analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas (1.3.)</li> <li>Selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustus (2.1.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, arutelu, eneseanalüüs, juhtumianalüüs.</li> <li>Ettevõtluapäev.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamiseks kaasates tööturu võimalused (1.)</li> <li>Enda arengusoovide positsioneerimine koos tugevuste ja väljakutsetega (1.)</li> <li>Juhtumianalüüs: TLS §§ 1- 5 läbitöötamine (k.a. TLS selgituste läbitöötamine) (2.)</li> <li>Töölepingu dokumendi ekspertiis, arutelu (2.)</li> <li>Organisatsioonide vormide ja tegutsemise viiside analüüs, lähtudes nende eesmärkidest, keskkonnateguritest,</li> </ul>	<p><b>1. Individuaalne õpitee. Enesearengut väärtustav hoiak (1 EKAP)</b></p> <p>1.1. Karjääriplaneerimise mudel  1.2. Erialased võimalused, rollid ja perspektiivid tööturul  1.3. Isiksuseomadused.  Väärtused, motivatsioon, hoiak, võimed, oskused</p> <p><b>2. Keskkonna mõistmine.</b></p> <p><b>2.1. Lepingulised suhted töö tegemisel (1 EKAP)</b></p> <p>2.1.1. Töökorraldus  2.1.2. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised</p> <p><b>2.2. Organisatsioon ja keskkond</b></p> <p>2.2.1. Organisatsioon ja selle komponendid (inimesed, struktuur, eesmärk)  2.2.2. Organisatsiooni strateegilise tähenduse olemus  2.2.3. Juhtimistegevused (rollid</p>

<p>osaliselt moodulis 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses (3.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest (2.2.) hinnatakse moodulis 6</li> <li>● Valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli (1., 2.2.)</li> <li>● Seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga, selgitades probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi (2, 3.1.)</li> <li>● Analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid (2.3.)</li> <li>● Analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda (2.3., 3.1.)</li> <li>● Analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas (3.1., 3.2.)</li> <li>● Kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid (3.2., 3.3.)</li> <li>● Analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust (3.)</li> <li>● Valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile (3.)</li> <li>● Koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks (3.)</li> <li>● Hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes (3.)</li> </ul>		<p>näidete toomine enda karjääri võimalustest erinevat tüüpi ettevõtetes (1., 2., 3.1.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Etteantud toote nõudluse ja pakkumise analüüs (2.3.)</li> <li>● Meeskondade ajurünnak turumajanduse toimimise kohta (2.3.)</li> <li>● Meeskonnatööna ettevõtlusidee ja – mudeli loomine ja esitlemine kasutades Osterwalderi ärimudelit (3.)</li> <li>● Enesehinnangu koostamine juhendi alusel (3.)</li> </ul>	<p>ja funktsioonid) tulenevalt muutustest mikro- ja makrokeskkonnas</p> <p><b>2.3. Turumajanduse toimimine (1 EKAP)</b></p> <p>2.3.1. Nõudlus, pakkumine ja</p> <p>2.3.2. Konkurents</p> <p>2.3.3. Turunduseesmärgid ja tegevused</p> <p>2.3.4. Turundusmeetmestik</p> <p>2.3.5. Turuanalüüs ja turundusuuring</p> <p>2.3.6. Turu segmenteerimine ja positsioneerimine</p> <p><b>3. Väärtusloome ja panustamine (1 EKAP)</b></p> <p>3.1. Ettevõtluskeskkonna toimimine</p> <p>3.2. Äriidee</p> <p>3.3. Osterwalderi ärilõuend ja selle kasutamine idee mudeldamisel</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● mõistab eneseanalüüsi olemust ja mõtestab erialaõpinguid tuginedes ärikorralduse spetsialisti kutsestandardile (12.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● analüüsib õpinguid lähtudes ärikorralduse spetsialisti kutsestandardist ja õpimapi koostamise juhendist (12.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Loengud kirjalikust ja suulisest eneseväljendusest eneseanalüüsi koostamisel</li> <li>● Eneseanalüüsi koostamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Õpimapis ühe osa sisuloome mõistemudelite abil ja nõuetekohane täitmine, vormistamine ja esitlemine (12.)</li> </ul>	<p><b>12. Ärikorralduse spetsialisti eneseanalüüs (1 EKAP)</b></p>

<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs; hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine.
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinde kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.
<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi</li> <li>• analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid</li> <li>• koostab eesmärgipärase isikliku õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega</li> <li>• analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes</li> <li>• valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid</li> <li>• analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist</li> <li>• analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas</li> <li>• selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi</li> <li>• analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest</li> <li>• valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli</li> <li>• seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga, selgitades probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda</li> <li>• analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas</li> <li>• kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust</li> <li>• valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile</li> <li>• koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks</li> <li>• hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes</li> </ul>
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karjääriinfoportaal <a href="http://www.rajaleidja.ee">www.rajaleidja.ee</a></li> <li>2. Töötukassa koduleht <a href="https://www.tootukassa.ee/content/otsin-tood/toootsingud">https://www.tootukassa.ee/content/otsin-tood/toootsingud</a></li> <li>3. Selgitused töölepingu seaduse juurde. 2013 <a href="http://www.tooelu.ee/UserFiles/Sisulehtede-failid/Teemad/tooleping/_Selgitused_-toolepingu-seaduse-_juurde-2-.pdf">http://www.tooelu.ee/UserFiles/Sisulehtede-failid/Teemad/tooleping/_Selgitused_-toolepingu-seaduse-_juurde-2-.pdf</a></li> <li>4. Tööinspektsiooni kodulehekülg <a href="http://www.ti.ee">http://www.ti.ee</a></li> <li>5. Alas, R. (2008) Juhtimise alused. Külüm</li> <li>6. Jaansoo, A. (2012) Turunduse alused. I: baasteooria, juhtumikirjelduste ja ülesannete kogu. SA Innove</li> </ol>

7. Kuusik, A. (2010) Teadlik turundus. TÜ kirjastus
8. Osterwalder, A, Pigneur, Y (2014) Ärimudeli generatsioon
9. Osterwalderi ärimudelit tutvustav video [https://1drv.ms/v/s!Av6o6LI4dmMZgp1ZVxL4g\\_BWMKTwJg](https://1drv.ms/v/s!Av6o6LI4dmMZgp1ZVxL4g_BWMKTwJg)
10. Eesti.ee [https://www.eesti.ee/est/ettevotte\\_registreerimine](https://www.eesti.ee/est/ettevotte_registreerimine)
11. EAS <http://www.eas.ee/alustav/ari-planeerimine/ettevotte-rajamisega-seotud-toimingud/>
12. EAS <http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeerimine/>
13. Randma, T., Raiend, E., Rohelaan, R. jt (2007) Ettevõtluse alused. SA Innove
14. Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J. jt (2008) Ideest eduka ettevõtteeni. SA Innove
15. Pisi-ettevõtja käsiraamat, Kirjastus Ilo Zeiger, Peedu (2013). Vajalikke teadmisi ettevõtlusest. E-õpik. TLÜ <http://ettevotlusope.weebly.com/>
16. Suppi, K. (2013) Ettevõtlusõpik-käsiraamat, Atlex
17. Pärna, O jt (2016) Töö ja oskused 2025, Kutsekoda OSKA programm Töötamise tulevikutrendid <http://oska.kutsekoda.ee/tootamise-tulevikutrendid/tootamise-tulevikutrendid-2016/>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
2	MÜÜGI JA TURUNDUSE KORRALDAMINE		22 EKAP, sh praktika 6	
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte müügi ja turunduse korraldamisega arvestades ettevõtte eesmärgi, ressursse ning vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
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 turunduskeskkonda lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast</li> <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>Loeng, diskussioon, rühmatöö</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Majanduse mõistete test. Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta.</li> <li>Rühmatöö sihtrühmade määramise kohta</li> <li>Rühmatöö konkurentsianalüüsi ja konkurentsieeliste kohta</li> <li>Iseseisev töö SWOT analüüsikoostamine piirkondlikule ettevõtluskeskkonnale</li> <li>Koostab vabalt valitud ettevõttele sobivad eesmärgid ja määrab sõnumi.</li> <li>Koostab turunduse juhise, kasutades erinevaid kanaleid.</li> <li>Koostab kodulehe, mis vastab juhendile.</li> <li>Rühmatööna koostab turundusplaani eelarve.</li> <li>Koostab ja valib Turundusmeetmestiku 4P või 4C mudeli kohta sobivad tegevused.</li> </ul>	<b>1. Turundus (3 EKAP+ 1 EKAP pr)</b> 1.1 Majanduse alused 1.2 Turundust mõjutavad trendid 1.3 Turunduskeskkond 1.4 Turu segmenteerimine 1.5 Klientide vajadused ning soovid 1.6 Tarbijate ostukäitumine

<ul style="list-style-type: none"> <li>osaleb turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel ja elluviimisel lähtudes toodetest ning ettevõtte eesmärkidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab turunduskommunikatsiooni plaani lähtuvalt sõnumist ja kliendigrupist: määratleb sõnumi teema, formaadi, kanali ja ajakava</li> <li>analüüsib läbi viidud turunduskampaania tulemuslikkust lähtudes kampaania eesmärkidest ning annab sellele omapoolse hinnangu</li> <li>edastab infot toodete kohta erinevatesse turunduskanalitesse aja- ja asjakohaseid andmeallikaid kasutades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, videoloeng, seminar, rühmatöö</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iseseisev kodune töö. Jälgi nädala jooksul ühte meediakanalit. Analüüsi ajakirjanduslike uudiste sisu ja leia uudised, mis täidavad erinevate huvigruppide (ettevõtted, erakonnad, kolmas sektor) mõjutustegevuste eesmäärke.</li> <li>Grupitöö. Sihtgrupi kirjeldamine ja demograafilistel andmetel põhineva sihtturu suuruse määramine.</li> <li>Grupitöö. Sihtgrupile sobilike meediakanalite leidmine. Meediakanalike kombineerimine koosmõju saavutamiseks.</li> <li>Grupitöö. Meediaplaani koostamine, kus tuleb ajateljele paigutada kommunikatsioonitegevused, kanalid, sihtgrupid ja nende vastastikune mõju.</li> <li>Lõpuarvestus. Kompleksülesande lahendamine. Leida tuleb turunduskommunikatsioonil põhinev lahendus ülesandes kirjeldatud probleemile. Ülesanne sisaldab kõikide varasemate tööde elemente ja võimalust rakendada kõiki või valitud kommunikatsiooni tööriistu ning nende kasutamist planeerida.</li> </ul>	<p><b>2. Turunduskommunikatsioon (2 EKAP+2 EKAP pr)</b></p> <p>2.1 Turunduskommunikatsioon. Turunduskampaania korraldamine</p> <p>2.2 Turunduskommunikatsiooni analüüs ja tulemuslikkuse hindamine</p> <p><b>Digipädevused (2 EKAP)</b></p> <p>2.3 Arvuti baasteadmised ja e-õppekeskkond Moodle.</p> <p>2.4 Pilveteenused ja nende võimalused.</p> <p>2.5 Tekstitöötlus (nõuetekohane dokumendi vormistamine).</p> <p>2.6 Nutiseadmed ja turvalisus.</p> <p>2.7 Tabelitöötlus (valemid ja funktsioonid).</p> <p>2.8 Infootsing ja e-teenused: eesti.ee, digilugu.ee, digidoc ja ID-kaardi haldustarkvara.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>osaleb toote- ja teenusearendamise protsessides, arvestades turu arenguid, kliendi vajadusi ja ootusi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib toodet, sh praktiliselt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast, arvestades turu ja konkurentsiolekorda arenguperspektiive ning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, arutelu, rühmatöö</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktilised ülesanded: <ul style="list-style-type: none"> <li>Väärtuspakkumine ja kliendikeskne mõtlemine</li> <li>Äriideede skriining ja projektis vormimine</li> <li>Prototüüpide ja ideeprojektide testimine</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>3. Tootearendus (3 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p>3.1 Toote kolm tasandit</p> <p>3.2 Toodete portfell</p> <p>3.3 Konkurentsianalüüs</p> <p>3.4 Toote elutsükkel</p>

	<p>hinnates võimalusi ja riske</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib meeskonnatööna toote lansseerimist vastavalt koostatud turundus- ja müügiplaanile</li> </ul>		- Prototüübi loomine	3.5 Tootearenduse ja – disaini protsess
<ul style="list-style-type: none"> <li>korraldab müügi protsessi vastavalt müügiplaanile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>valmistab ette ja viib läbi, sh praktiliselt tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt tootele</li> <li>valmistab ette pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid lähtudes õigusaktidest</li> <li>koondab ja analüüsib, sh praktiliselt müügistatistika müügiprognooside koostamiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, arutelu, rühmatöö, juhtumianalüüs</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tootesitluse läbiviimine</li> <li>Müügi protsessi analüüs valitud ettevõtte näitel</li> <li>Müügiandmete analüüs kasutades MS Excelit</li> <li>Lepingu koostamine vastavalt õpetaja kirjeldatud situatsioonile</li> <li>Praktika aruande koostamine</li> </ul>	<p><b>4. Müügi korraldus (4 EKAP + 2 EKAP pr)</b></p> <p>4.1 Müügi korralduse alused (1 EKAP)</p> <p>4.2 Müügi protsess ja selle läbiviimine (1 EKAP + 1 EKAP pr)</p> <p>4.3 Müügiandmete koondamine ja töötlemine, müügistatistika analüüs (1 EKAP + 1 EKAP pr)</p> <p>4.4 Müügi tegevust reguleerivad õigusaktid (1 EKAP)</p> <p><b>5. Tabelarvutus 2 EKAP</b></p> <p>5.1 MS Excel funktsioonid</p>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüsides, eneseanalüüsides ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöös osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> <li>analüüsib, sh praktiliselt turunduskeskkonda lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast</li> <li>analüüsib, sh praktiliselt erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist</li> <li>annab meeskonnatööna hinnangu, sh praktiliselt ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele</li> <li>koostab turunduskommunikatsiooni plaani lähtuvalt sõnumist ja kliendigrupist: määratleb sõnumi teema, formaadi, kanali ja ajakava</li> <li>analüüsib läbi viidud turunduskampaania tulemuslikkust lähtudes kampaania eesmärkidest ning annab sellele omapoolse hinnangu</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● edastab infot toodete kohta erinevatesse turunduskanalitesse aja- ja asjakohaseid andmeallikaid kasutades</li> <li>● analüüsib toodet, sh praktilal lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast, arvestades turu ja konkurentsioolukorra arenguperspektiive ning hinnates võimalusi ja riske</li> <li>● analüüsib meeskonnatöona toote lansseerimist vastavalt koostatud turundus- ja müügiplaanile</li> <li>● valmistab ette ja viib läbi, sh praktilal tootesitlusi ning kliendikohtumisi vastavalt tootele</li> <li>● valmistab ette pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid lähtudes õigusaktidest</li> <li>● koondab ja analüüsib, sh praktilal müügistatistikat müügiprognooside koostamiseks</li> <li>● koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Õppematerjalid õppeinfosüsteemis või Moodle'is</li> </ul> <p><i>Turundus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kent Raju "Reklaamitrikk ehk kõik, mida reklaamist teadma pead" 2011.</li> <li>● Seth Godin "Lilla lehm" Äripäeva Kirjastus, 2006.</li> <li>● Vihalem, A. „Turunduse alused“ Külim, 2008.</li> <li>● Kotler, P. „Kotleri turundus“ Pegasus, 2007.</li> <li>● Kuusik A.jt. „Teadlik turundus“ Tartu Ülikool, 2011</li> <li>● <a href="http://www.bestmarketing.ee">www.bestmarketing.ee</a></li> <li>● <a href="http://www.mi.ee">www.mi.ee</a></li> </ul> <p><i>Turunduskommunikatsioon</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● K. Raju „Reklaamitrikk 1.5“</li> <li>● <a href="https://www.youtube.com/watch?v=n15joOvYB2A">https://www.youtube.com/watch?v=n15joOvYB2A</a></li> <li>● <a href="https://www.kantaremor.ee/teenuse-kategooria/meediauuringud/">https://www.kantaremor.ee/teenuse-kategooria/meediauuringud/</a></li> <li>● <a href="https://1drv.ms/b/s!AntkgzrER1np6lAYy38d1_dPAYhS?e=xlCFql">https://1drv.ms/b/s!AntkgzrER1np6lAYy38d1_dPAYhS?e=xlCFql</a></li> <li>● <a href="https://www.bestmarketing.ee/article/2013/5/6/jolos-events-uritusturundus-ei-ole-meelelahutus">https://www.bestmarketing.ee/article/2013/5/6/jolos-events-uritusturundus-ei-ole-meelelahutus</a></li> <li>● <a href="https://lauluvaljak.ee/et/blogi/kuidas-korraldada-%C3%BCrituse-kommunikatsioon">https://lauluvaljak.ee/et/blogi/kuidas-korraldada-%C3%BCrituse-kommunikatsioon</a></li> <li>● <a href="http://rain.veetousme.ee/2018/09/">http://rain.veetousme.ee/2018/09/</a></li> </ul> <p><i>Tootearendus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● T. Nagle, J. Hogan, Hind, Strateegia ja taktika, 2006</li> <li>● A. Osterwalder, Y. Pigneur, Ärimudeli Generatsioon, Tallinn, 2014</li> <li>● A. Osterwalder, Y. Pigneur, Value Proposition Design, Wiley, 2014</li> <li>● I. Kivisalu, T.Ohvril, Väiketootja tootearendusest, SA Põlvamaa Arenduskeskus, 2014</li> </ul> <p><i>Müügikorraldus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ülo Mallene, Müük ja müügikorraldus kaupluses, 2005</li> <li>● P. Underhill, Miks me ostame, 2006</li> <li>● Z. Ziglar, Ziglari müügisaladused, 2000</li> </ul> <p><i>Müügitegevust reguleerivad õigusaktid</i></p>



- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tsiviilseadustiku üldosa seadus (TsÜS)</li><li>• Võlaõigusseadus (VÕS)</li></ul> |
|--|--|

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS			Maht
3	TOOTMISE KORRALDAMINE			14 EKAP sh praktika 5 EKAP
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tootmise korraldamisega, lähtudes ettevõtte eesmärkidest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab välja tellimuste täitmiseks vajalike ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modelleerib tootmisprotsessi lähtudes etteantud vajadusest (näiteks kasutades GANTT tabel)</li> <li>• planeerib ettevõtte ressursse tootmisülesande täitmiseks arvestades ajaraami ja kasutades planeerimise tarkvara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtluspõhine loeng klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määratlemisest</li> <li>• Praktiline töö kliendigruppide vajaduste analüüsis</li> <li>• Rühmatöö toode vastavusest kliendiootustele</li> <li>• Loeng ettevõtte turundus- ja müüгитеgevuse toetamisest</li> <li>• Mõttekaart turundus- ja müüгитеstrateegia rakendamise võimalustest</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline töö: analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist(1., 8. )</li> <li>• Rühmatöö: annab hinnangu ettevõtte toodete vastavusele kliendi ootustele ning ettevõtte eesmärkidele, lähtudes näidisettevõtte toodete portfelist (1., 9.)</li> <li>• Mõttekaart: selgitab turundus- ja müüгитеstrateegia rakendamise võimalusi turundus- ja müüгитеgevuse elluviimisel (1., 8.)</li> <li>• Tarbijakaitsealaste juhtumite analüüs (2.)</li> <li>• Praktika aruande koostamine ja esitlemine (1.)</li> </ul>	<p><b>1. Ressursside planeerimine (3 EKAP +2 EKAP pr)</b></p> <p>1.1 Tootmisprotsess 1.2 Resursside liigid ja piiratus 1.3 Tellimuste käsitlemine 1.4 Tootmise planeerimise olemus ja tulemused 1.5 Tootmisprotsessi planeerimiseks kasutatav tarkvara</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jälgib tootmisprotsessi kvaliteedinäitajaid vastavalt ettevõtte töökorraldusele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kogub ja võrdleb tootmisprotsessist tulenevaid kvaliteedinäitajaid kehtestatud standarditega</li> <li>• teeb ettepanekuid parendustegevusteks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtluspõhine loeng hindade kujundamisest</li> <li>• Õppekäik kaubandusettevõtetesse toodete hindade võrdlemiseks</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</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 ettevõtte eripära (3., 8.)</li> </ul>	<p><b>2. Kvaliteedinäitajate jälgimine (3 EKAP + 2 EKAP pr)</b></p> <p>2.1 Kvaliteedi mõiste ja olemus 2.2 Kvaliteedinäitajad 2.3 Kvaliteedi kontroll 2.4 Statistiline protsessiohje</p>

	lähtudes eelnevast analüüsisist		<ul style="list-style-type: none"> <li>●Praktika aruande koostamine ja esitlemine (3.)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● osaleb tootmisprotsessi analüüside ja kokkuvõtete koostamisel vastavalt töökorraldusele ja etteantud mudelile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● analüüsib ja hindab tootmisprotsessi ratsionaalset korraldust</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> <li>●Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Rühmatöö: koostab ettevõtte turunduskommunikatsiooni plaani, lähtudes vajadustest ja võimalustest (4., 8.)</li> <li>●Rühmatöö: analüüsib tootearenduse- ja disainiprotsesse, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi (5.)</li> <li>●Praktiline töö: uuendab toodete ja teenuste teavet ning müügi ja turuinfot, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele eesti ja inglise keeles (4., 5., 8., 9.)</li> <li>●Praktika aruande koostamine ja esitlemine (4., 5.)</li> </ul>	<p><b>3. Tootmisvõimsuse tähtsus ja võimsusega seotud otsused (3 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p>3.1 Tootmisvõimsuse kvalitatiivne ja kvantitatiivne aspekt</p> <p>3.2 Kasumiläve analüüs</p>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinde kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöös osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> <li>● on täitnud kõik hindamiskriteeriumid vähemalt lävendi tasemel</li> <li>● koostab praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile</li> </ul>			
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	Lavin, J Terviklik tootmine: Tootmise juhtimine ja planeerimine Lavin Kirjastus 2021 Kompetentsikeskuse Tsentri koolitusmaterjalid Loengumaterjalid (Tahvliks) ISO9000:2015 ja ISO9001:2015 standardid			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht		
4	HANKE- JA OSTUTOIMINGUTE KORRALDAMINE	20 EKAP sh praktika 6		
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõtte hanke- ja ostutoimingute ettevalmistamise ja läbiviimisega lähtudes ettevõtte vajadustest ja logistiliste toimingute eripärast.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad:				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab hanke- ja ostu tegevusplaani ettevõtte strateegiast ja klientide vajadustest lähtuvalt</li> <li>analüüsib tarneturgu ja tarnijad arvestades ettevõtte vajadusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kirjeldab meeskonnatööna, sh praktilisel hanke-ostuvajaduse ja püstitab ostueesmärgid</li> <li>koostab ettevõtte üldist strateegiat arvestades hanke ja ostu tegevusplaani</li> <li>kirjeldab tarnijate valiku kriteeriumid</li> <li>määratleb võimalikud pakujad ja teeb ettepanekud parima tarnija valikuks"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rühmatöö: koostab erialaste tegevuste jagunemise ettevõtte strateegilisel tasandil (1.1 ja 1.2)</li> <li>Rühmatöö: koostab etteantud juhtumi või enda valitud ettevõtte näitel Hanke- ja ostuprotsessi, protseduurid ja määratleb tulemusmõõdikud (1.5 ja 1.3)</li> <li>Rühmatöö: koostab kategooriate strateegilise positsioneerimise (1.6.)</li> <li>Rühmatöö: koostab tarnijate valikukriteeriumide mudeleid (1.7 ja 1.8 )</li> <li>Rühmatöö: koostab hanke-ostutegevuse plaani, arvestades ettevõtte üldist strateegiat, väliskeskkonna mõjusid (1.4 ja 1.9)</li> </ul>	<p><b>1. Strateegia ja plaani väljatöötamine, kaubad/turud ja võimalused (3 EKAP + 1,5 EKAP pr)</b></p> <p>1.1 Hanke - ja ostutegevus ettevõttes</p> <p>1.2 Ettevõtte erinevad strateegilised tasandid ja seos hanke-ostutöö ülesannetega</p> <p>1.3 Tulemus ja tegevusmõõdikud</p> <p>1.4 Sidusgrupid ja meeskonna töö põhimõtted</p> <p>1.5 Hanke- ja ostuprotsess ning protseduurid</p> <p>1.6 Tarnijate positsioneerimine</p> <p>1.7 Tarnekanalite otsing ja tarnijate turu kaardistamine</p> <p>1.8 Tarnijate valikukriteeriumide määramine, sh tarnijate eelkvalifitseerimine</p> <p>1.9 Väliskeskkonna mõjud, riskide analüüs</p> <p><b>2. Inglise keel (2 EKAP)</b></p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktika aruande koostamine ja esitlemine (1)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab hankeid ja osaleb müügilepingute koostamisel lähtudes ettevõtte eesmärkidest</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib kulude kujunemist (TCO)</li> <li>• koostab sh praktilise pakkumiskutseid vastavalt ettevõtte vajadusele</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna sh praktilise võimalikke pakkumisi vastavalt valikukriteeriumidele;</li> <li>• valmistab ette läbirääkimisi võimalike tarnijatega</li> <li>• analüüsib müügilepinguid ja nendest tulenevaid õiguslike tagajärgi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö: hinda mõjutavate tegurite analüüs ning nende mõju hanketingimustele (2.1)</li> <li>• Rühmatöö: pakkumiskutsete koostamine vastavalt ettevõtte eesmärkidele, sh inglise keeles (2.2 -2.8)</li> <li>• Praktika aruande koostamine ja esitlemine (2)</li> </ul>	<p><b>3. Hangete korraldamine (3EKAP + 1,5 EKAP pr)</b></p> <p>3.1 Hinna ja kulude kujunemine (k.a transpordiliigid, transpordisüsteemid, strateegiliste kaupade nimekiri, kulud väljaspool EU kaupadele, Incoterms)</p> <p>3.2 Hankedokumentide koosseis ja koostamine</p> <p>3.3 Hanke hindamissüsteemi määratlemine ja pakkumiste analüüs</p> <p>3.4 Tarneaja planeerimine. Projektijuhtimise põhitõed</p> <p>3.5 Müügilepingu põhiklauslid ja riskianalüüs (õiguslike tagajärgede hinnang)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jälgib, prognoosib ja korraldab laovaruseid vastavalt ettevõtte vajadustele</li> <li>• korraldab ja haldab siseneva logistika toiminguid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jälgib laovaruse nõudlust ja kasutamist</li> <li>• prognoosib vajalike laovaruse olemasolu ja tarneturu muutusi</li> <li>• tagab optimaalse laovaru olemasolu</li> <li>• tagab optimaalse siseneva logistika</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna sh praktilise kaupade transpordi kvaliteeti ja kiirust vastavalt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö: koostab ostuplaani, arvestades ettevõtte üldist strateegiat ja potentsiaalseid tarnijaid</li> <li>• Ostumahu analüüs ostutoimingute juhtimiseks</li> <li>• Kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüs vastavalt etteantud kriteeriumitele</li> </ul>	<p><b>4. Ostujuhtimine (varud, logistika ja laondus) - (3 EKAP + 1,5 EKAP pr)</b></p> <p>4.1 Nõudluse liigid</p> <p>4.2 Prognoosimise meetodid</p> <p>4.3 Varude liigid ja juhtimine</p> <p>4.4 Varude täiendamise meetodid</p> <p>4.5 Varud ettevõtte finantsjuhtimises ja raamatupidamises</p> <p>4.6 Varude hoidmisega seotud kulud</p>

	kehtivatele kriteeriumitele ning teeb ettepanekuid muudatusteks; <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvestab erinevatest riikidest tarnitavate kaupade puhul kehtivaid nõudeid ja regulatsioone</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib ja hindab tarnijate võimekust tarnekohustuste täitmisel, arvestades muutuvaid ostuvajadusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hindab tarnijate kohustuste täitmisel</li> <li>• teeb ettepanekuid ostu- ja hankeprotsesside parendustegevusteks arvestades muutuvat keskkonda ja tulevikuvajadusi</li> <li>• korraldab koostöös tarnijatega parendustegevuste kava ja jälgib selle täitmist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	Praktiline ülesanne tulemuslikkuse analüüsimiseks MS Excelis	<b>5. Tulemuslikkuse analüüs ja parendus (3 EKAP + 1,5 EKAP pr)</b> <p>5.1 Tulemusmõõdikute ja tegevusnäitajate analüüs (Excel harjutused)</p> <p>5.2 Võrdlusanalüüs (benchmarking)</p> <p>5.3 Kategoriseerimine ja prioritseerimine (näiteks ABC ja Kulukuubi analüüs Excelis)</p> <p>5.4 Finantsnäitajate analüüs (tarnijate võimekus ja võimalused)</p> <p>5.5 Demingi mudel</p>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: on täitnud kõik hindamiskriteeriumid vähemalt lävendi tasemel koostanud praktikaaruande vastavalt praktika juhendile			
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiisler. A Logistika ja tarneahela juhtimine Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus 2011</li> <li>• Tulvi. A Logistika õpik kutsekoolidele, INNOVE, 2013</li> <li>• Logistika käsiraamat, Äripäeva Kirjastuse AS, Tallinn 2003;</li> </ul>			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
5	KLIENDITEENINDUSE KORRALDAMINE		14 EKAP sh praktika 5 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamisega, lähtudes ettevõtte eesmärkidest ning klientide vajadustest ja eripärast.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
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 sh praktilisel meeskonnatööna klienditeenindusega seotud tegevused ja keskkonna, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja ettevõtte eesmärke</li> <li>• nõustab klienti sh praktilisel kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lojaalsusprogrammide võrdlus</li> <li>• Rollimäng klientide nõustamise kohta</li> <li>• Klienditeenindusjuhtumi analüüs</li> </ul>	<p><b>1. Teenindusprotsess (3 EKAP+ 2 EKAP pr)</b></p> <p>1.1 Klienditeeninduse korraldamine</p> <p>1.2 Klienditeeninduseks sobiva töökeskkonna korraldamine</p> <p>1.3 Kliendi nõustamine</p> <p><b>2. Inglise keel (2 EKAP)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajaid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kogub klientide tagasisidet vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> <li>• analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajaid ja teeb ettepanekud klienditeeninduse parandamiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliendirahulolu uuringu läbiviimine ning tulemuste analüüs</li> </ul>	<p><b>3. Tagasiside ja tulemusnäitajate kogumine, analüüsimine ja järelduste tegemine (2 EKAP+ 2 EKAP pr)</b></p> <p>3.1 Klienditagasiside kogumine, analüüsimine ja järelduste tegemine</p> <p>3.2 Protsessi- ja tulemusnäitajate kogumine klienditeeninduses ja analüüsimine</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• käsitleb klientide kaebusi vastavalt õigusaktidele ja valdkonnas väljakujunenud heale tavale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab kliendi kaebuse arvestades erinevaid osapooli, ettevõttes kehtestatud korda ja õigusaktide nõudeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>		<p><b>4. Kaebuste käsitlemine ja lahendamine (2 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p>4.1 Reklamatsioonide käsitlemine ja lahendamine</p> <p>4.2 Kliendiõigusi reguleeriv seadusandlus</p>

				4.3 Konfliktid, konfliktide lahendamine
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: on täitnud kõik hindamiskriteeriumid vähemalt lävendi tasemel koostanud praktikaaruande vastavalt praktika juhendile			
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	Arvola, R. Turunduskommunikatsioon, Tallinn, Külim 2002 Mauring, T. Isiklik müük, TÜ Kirjastus 1997 Næssén, L.O. Parem teenindamine: Kuidas enesearenduse kaudu saavutada klientide rahulolu. Tallinn, Avita, 2002: Oakland, J.S. Terviklik kvaliteedijuhtimine, teooria ja praktika. Tallinn: Külim. 2006: Tooman, H. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Tallinn Pedagoogikaülikool, 2003			



Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
6	JUHTIMINE		16 EKAP sh praktika 4 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õppur tuleb toime tegevuste eesmärgistamisega ja ressursside planeerimisega, samuti tulemuste kontrollimise ning hindamisega.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• seab eesmärgid ja planeerib tegevused, lähtudes keskkonnast ning jätkusuutliku arengu põhimõtetest</li> <li>• mõistab juhtimisotsuste olulisust, mõju ja sellest tulenevat vastutust ettevõtte eesmärkide saavutamisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sõnastab meeskonnatööna eesmärgid, sh praktikal, arvestades keskkonda ja jätkusuutlikkust</li> <li>• koostab meeskonnatööna, sh praktikal tegevuskavaeesmärkide saavutamiseks, arvestades riskide ja võimalustega</li> <li>• analüüsib juhtimisotsust, selle tagajärgi ja vastutust lähtudes ettevõtte eesmärkidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suuline ettekanne (grupi arutelu tulemustest)</li> <li>• Individuaalse tegevuskava koostamine</li> <li>• Eneseanalüüs “Mina juhina” või “Minu tugevused juhina”</li> <li>• Juhtumianalüüs</li> <li>• Meeskonnatööoskuste demonstreerimine</li> <li>• Organisatsiooni tegevuste dokumenteerimise vajadus, valdkonna õigusaktide läbitöötamine.</li> <li>• Töökorralduslike juhiste vajalikkuse ja õigusaktidele vastavuse analüüs.</li> <li>• Dokumentide koostamine, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast.</li> <li>• Kompleksülesanne: info haldamise ja säilitamise vajaduse analüüsimine (dokumendihalduse korralduse kirjeldamine läbi dokumendi elukäigu).</li> <li>• Teadmiste esitamine kirjalikult. Praktiline töö: teeb</li> </ul>	<p><b>Juhtimise alused (6 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p><b>1. Juhtimise alused (2 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p>1.1 Eesmärgid ja plaanid</p> <p>1.2 Ettevõtte strateegia kujundamine ja erinevad strateegilised tasandid</p> <p>1.3 Jätkusuutliku arengu eesmärgid</p> <p>1.4 Efektiivsus ja säästlikkus juhtimisel</p> <p>1.5 Otsustamise tähtsus organisatsioonis ja juhtimises</p> <p>1.6 Otsustamisprotsess</p> <p>1.7 Otsustamise tüübid</p> <p><b>2. Teabehalduse alused (2 EKAP)</b></p> <p><b>3. Äriõigus (2 EKAP)</b></p>

			<p>dokumentide elukäiguga seotud toiminguid, lähtudes ettevõtte dokumendisüsteemi eripärast ja kehtivatest nõuetest.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatöö äriühingu õiguste analüüsi kohta ning seos teiste õiguse liikidega</li> <li>• Rühmatöö äriõigusega seotud kaasuste lahendamise üle</li> <li>• Arutelud juriidilise isiku (juhatus, liikmete vastutus jne) olemuse kohta</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab ressursid ja tööprotseduurid oma vastutusvaldkonna piires</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• määratleb oma vastutusvaldkonna piires vajalikud ressursid, sh praktikal</li> <li>• sõnastab tööprotseduurid oma vastutusvaldkonnas, sh praktikal, lähtudes efektiivsusest ja säästlikkusest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatööna organisatsiooni struktuuri analüüsimine</li> <li>• Iseseisev töö: ametikirjelduse koostamine</li> <li>• Rühmatööna meeskonna rollide analüüs</li> <li>• Arvestustööna kirjaliku testi sooritamine</li> </ul>	<p><b>4. Organisatsioon ja organiseerimine (2 EKAP + 1 EKAP pr)</b></p> <p>4.1 Organisatsioon ja organiseerimine</p> <p>4.2 Organisatsiooni loomine</p> <p>4.3 Meeskonna loomine</p> <p>4.4 Personalijuhtimine</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab eestvedamise rolli organisatsiooni ja meeskonna juhtimisel ning organisatsiooni kultuuri kujundamisel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algatab tegevusi, kaasates meeskonnaliikmeid</li> <li>• motiveerib ja toetab meeskonnaliikmeid, arvestades nende eesmärke ja vajadusi</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna, sh praktikal organisatsioonikultuuri ning teeb ettepanekuid selle arendamiseks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtimisstiilide võrdlus ja analüüs (individuaalne töö)</li> <li>• Eesmärgipõhine juhtimine, SMART kasutamine (arutelu loengus)</li> <li>• Kiitmine ja kriitika juhi töös (ülesanne ja arutelu loengus)</li> <li>• Õppegrupi väärtuste analüüs väärtuste kaartide meetodil (rühmatöö)</li> <li>• Organisatsiooni missioonide ja visioonide analüüsimine Eesti</li> </ul>	<p><b>5. Eestvedamine ja organisatsioonikultuur (2 EKAP+1 EKAP pr)</b></p> <p>5.1 Juht ja liider</p> <p>5.2 Eestvedamine</p> <p>5.3 Organisatsioonikultuur</p> <p>5.4 Motivatsioon</p> <p>5.5 Töötajate motiveerimine</p> <p>5.6 Suhtlemine organisatsioonis</p>

			organisatsioonide näitel (praktiline ülesanne ja arutelu) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hofstede kultuuridimensioonide analüüs riikide kaupa (rühmatöö)</li> <li>• Organisatsioonikultuuri küsimustik – näide ja arutelu.</li> <li>• Tööandja väärtuspakkumine ja selle mõju motivatsioonile – (arutelu loengus).</li> <li>• Suhtlemine organisatsioonis – konfliktide ennetamine ja lahendamine (individuaalne töö)</li> <li>• Aktiivse kuulamise harjutus (individuaalne töö)</li> <li>• Valikvastustega test</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib ja hindab tegevuste eesmärgipärasust elluviimist ja tulemuste kvaliteeti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollib meeskonnatööna, sh praktilal planeeritud tegevuste eesmärgipärasust ja tulemuslikkust</li> <li>• võrdleb meeskonnatööna, sh praktilal kontrollitulemuste vastavust seatud standarditele</li> <li>• teeb parandusettepanekuid, sh praktilal, lähtudes kontrollimise tulemustest ja standarditest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rühmatööna kontrolli tüüpide analüüs</li> <li>• Iseseisev töö: tulemuste analüüs ja andmetabeli koostamine</li> <li>• Arvestustööna kirjaliku testi sooritamine</li> </ul>	<b>6. Kontrollimine (2 EKAP+1 EKAP pr)</b> 6.1 Kontrollimine organisatsioonis 6.2 Eesmärgid ja standardid 6.3 Kontrolli tüübid 6.4 Kontrollisüsteemi loomine organisatsioonis 6.5 Kvaliteedijuhtimine 6.6 Parendustegevused
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinde kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöös osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			

<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: on täitnud kõik hindamiskriteeriumid vähemalt lävendi tasemel on koostanud praktikaaruande vastavalt praktika juhendile
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Õppematerjalid õppeinfosüsteemis või Moodle'is <i>alused</i></li> <li>● Ruth Alas "Juhtimise alused" 2008</li> <li>● Raoul Üksvärav "Organisatsioon ja üksikisik" 2010</li> <li>● Patrick Lencioni "5 põhjust, miks meeskonnad ei toimi" (2008)</li> <li>● Eamets, R, Kaasa, A, Kaldaru, H, Parts, E, Trasberg, V. Sissejuhatus majandusteooriasse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2005.</li> <li>● K. Jaik. Majandusalased mõisted. Illusioonid ja varad. Tartu</li> <li>● Loengumaterjalid (ÕIS-is, Moodles)</li> <li>● Äriseadustik, RT I 1995, 26, 355</li> <li>● Saare, K., Volens, U., Vutt, A., Vutt M. Ühinguõigus I. Juura, 2015</li> <li>● Arumäe, U. Organisatsiooni ja juhtimise õiguslik korraldus. Juura, 2013.</li> <li>● Ajakiri Director (kooli raamatukogus ja veebis)</li> <li>● Ajakiri Harvard Business Review (kooli raamatukogus ja veebis)</li> <li>● King, D. Lawley, S. (2019) Organizational behaviour. Oxford University Press</li> <li>● McGrath, J. Bates, B (2016) Suurte juhtimisteooriate väike käsiraamat. Äripäev</li> <li>● Vadi, M. (2004) Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli Kirjastus</li> <li>● Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2005) Organisatsioonikäitumine. Külim</li> <li>● Juhtimisportaal: <a href="http://www.juhtimine.ee">www.juhtimine.ee</a></li> <li>● Personalijuhtimise käsiraamat. PARE, 2020</li> <li>● Ruth Alas. Juhtimise Alused. Külim, 2008</li> <li>● Ajakiri Direktor (<a href="http://www.director.ee">www.director.ee</a>)</li> <li>● Äri- ja avaliku sektori organisatsioonide kodulehed</li> <li>● Juhtimisteemalised ajalehed ja veebilehed (näiteks <a href="http://majandus24.postimees.ee/">http://majandus24.postimees.ee/</a>, <a href="http://www.aripaev.ee/">http://www.aripaev.ee/</a>.)</li> </ul>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
7	FINANTSJUHTIMINE JA MAJANDUSARVESTUS		11 EKAP sh praktika 4 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime ettevõttes majandusarvestusega nii paberil kui elektroonilises keskkonnas, lähtudes ettevõtte vajadustest ja eripärasest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Mooduli teemad
<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab raamatupidamise dokumente lähtudes raamatupidamise heast tavast ja õigusaktidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>koostab, sh praktiliselt raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatud</li> <li>kontrollib raamatupidamisdokumentide korrektsust lähtudes raamatupidamise heast tavast ja õigusaktidest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiline töö: koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatud nii paberil kui elektroonilises keskkonnas eesti ja inglise keeles</li> <li>Praktiline töö: kontrollib raamatupidamisdokumentide korrektsust vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatud</li> <li>Praktika aruande koostamine ja esitlemine</li> </ul>	<b>1. Finantsarvestus (3 EKAP+ 2 EKAP pr)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Raamatupidamise alused</li> <li>1.2 Finantsaruannete ABC</li> <li>1.3 Finantsarvestuse põhimõtted ja meetodid</li> <li>1.4 Majandustehingute kajastamine aruannetes</li> <li>1.5 Majandusaasta lõpu kanded raamatupidamises</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab ette sisendandmeid valdkondlike finantsplaanide ja prognooside koostamiseks</li> <li>• analüüsib ettevõtte tasuvust ja efektiivsust, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• süstematiseerib finantsaruannete ning prognooside koostamiseks vajalikud andmed, lähtudes kehtivatest juhenditest</li> <li>• analüüsib, sh praktikal finantsaruannete muutusi, arvutab finantssuhtarvud, kasutades sobivaid analüüsi meetodeid ning tabelarvutustarkvara ning annab hinnangu saadud tulemustele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</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> <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> <li>• Praktika aruande koostamine ja esitlemine</li> </ul>	<p><b>2. Finantsanalüüs (2 EKAP+1 EKAP pr)</b></p> <p>2.1 Eelarvestamise ja prognoosimise põhimõtted.</p> <p>2.2 Finantsaruannete analüüsi meetodid</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvestab omahinna ja kujundab müügihinna, arvestades kuluelemente (sh tööjõukulu), ettevõtte kulustruktuuri ja turutingimusi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalkuleerib, sh praktikal toodete omahinna, arvestades kõiki tegelikke kulusid</li> <li>• kujundab müügihinna arvestades omahinda ja turutingimusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loeng, arutelud, meeskonnatöö</li> <li>• Praktika töökeskkonnas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline ülesanne toote omahinna ja müügihinna arvestamiseks arvestades kõiki tegelikke kulusid ja turutingimusi</li> </ul>	<p><b>3. Kuluarvestus (2 EKAP+1 EKAP pr + lisamaht või -tunnid 8 tundi)</b></p> <p>3.1 Kuluarvestuse meetodid</p> <p>3.2 Kulude liigitus</p> <p>3.3 Omahinna arvestus</p> <p>3.4 Müügihinna kujundamine</p> <p>3.5 Töötasu arvestus ja ettevõtte tegevuskulude maksustamine</p>
<p><b>Iseseisev töö moodulis</b></p>	<p>Teemapõhise kirjanduse lugemine ja analüüs, hindamisülesannete, rühmatööde, juhtumianalüüside, eneseanalüüside ettevalmistamine, esitluste koostamine, praktika aruande koostamine.</p>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine</b></p>	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöös osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete ja praktika sooritamine vähemalt lävendi tasemel.</p>			

<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: on täitnud kõik hindamiskriteeriumid vähemalt lävendi tasemel koostanud praktikaaruande vastavalt praktikajuhendile
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alver, L. Alver, J. (2009). Finantsarvestus. Tallinn: Deebet.</li> <li>● Kütt, J. (2009). Sissejuhatus raamatupidamisse. Tallinn: Külim.</li> <li>● Leppik, E. (2010). 303 majandustehingut raamatupidamises. Tartu: Rafiko.</li> <li>● Lepvalts, E. (2013). Raamatupidamise sise-eeskirjade koostamine. Pandekt.</li> <li>● Otsus-Carpenter, M. (2010). Väikeettevõtte raamatupidamine. Tallinn: Äripäev</li> <li>● Nikitina-Kalamäe, M. (2011). Finantsarvestuse aluste ülesannete kogu. Tallinn: Deebet.</li> <li>● Tikk, J. (2008). Finantsarvestus. Tallinn: AS Pakett trükikoda</li> <li>● Raamatupidamis- ja maksuinfoportaal (<a href="http://www.rmp.ee">www.rmp.ee</a>)</li> <li>● Maksu- ja tolliameti portaal (<a href="http://www.emta.ee">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>● Finantsanalüüs. Finantsjuhtimine. Kapitaliturud ja intressimäärad. Finantsaruanded. Finantssuhtarvud. (2000). Tallinn, Külim.</li> <li>● Ilisson, R. (2004). Finantsanalüüs ja planeerimine. Printon Trükikoda AS.</li> <li>● Karu, S. (2000). Rahakäibe juhtimine. I osa. Rafiko.</li> <li>● Karu, S. (2001). Rahakäibe juhtimine. II osa. Rafiko.</li> <li>● Karu, S. (2004). Eelarvestamine – üks strateegilise controllingu juurutamise eeldusi organisatsioonis. Rafiko.</li> </ul>

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
1	Erialane vene keel ärikorraldusega seotud tegevuses ja suhtluses		5 EKAP	
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab erialases vene keeles iseseisva keekekasutuse suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult ärikorraldusega seotud tegevuses.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad:				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades ärikorraldusalast sõnavara lähtudes iseseisva keekekasutuse oskustõuetest, mis vastavad euroopa nõukogu keeleoskustaseme B1 kirjeldustele</li> <li>• koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases vene keeles</li> <li>• sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku ärikorraldusega seotud sõnavara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> <li>• suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsest ja keerukat infovahetust enamlevinud ärikorraldusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> <li>• osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil</li> </ul>	<b>Erialane vene keel 2 (6 EKAP)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ärikorralduse spetsialisti isiksusomadused</li> <li>• Ettevõtte juhtimise toetamine</li> <li>• Majandusarvestus</li> <li>• Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine</li> <li>• Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamine</li> <li>• Klienditeeninduse korraldamine</li> <li>• Ostutoimingute ettevalmistamine ja läbiviimine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning vene keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks.</li> <li>• Töö erialase tekstiga.</li> <li>• Dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal.</li> <li>• Dialogide, esinemiste, sõnavõttude, presentatsiooni koostamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuaalne töö erinevate tekstidega.</li> <li>• Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisel.</li> <li>• Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.</li> </ul>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> <li>• suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsest ja keerukat infovahetust enamlevinud äritegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osaleb ärialastes aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil</li> </ul>
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Саул,Б. Учебный материал для занятий по деловому русскому языку.1 и 2 части, Таллинн 1999, 2002</li> <li>• З.Кэррол, Ф. Успех малого бизнеса. Таллинн 1994</li> <li>• Леонова, Н.Е.,Мотина,Е.И, Жуковская,Е.Е. Переговоры, контакты, встречи. Москва 1993</li> <li>• Сборник статей «Основы бизнеса»</li> <li>• Лебедев, В.К., Петухова,Е.Н. Деловая поездка в Россию. С.Петербург 2001</li> <li>• Фаст,Л.В. Русский язык для делового общения. Москва 1995</li> <li>• Давидянц,Ф. Златопольский,Ю. Русский проект, Таллинн 1999</li> <li>• Бизнес-презентация: руководство по подготовке и проведению / Джин Желязны, Москва : Институт комплексных стратегических исследований, 2008</li> </ul>

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
2	Erialane inglise keel tase B1		5 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime inglise keeles B1 tasemel suhtlemisega nii suuliselt, kui ka kirjalikult sotsiaalmeedia valdkonnas.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetajad:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<p>Suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades maksundusalast sõnavara kesktaseme keelekasutuse oskustest, mis vastavad EN keeleoskustaseme B1 kirjeldustele.</p> <p>Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases inglise keeles</p> <p>Sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku erialaga seotud sõnavara</p>	<p>Kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad valdkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele.</p> <p>Suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsust ja keerukat infovahetust enamlevinud tegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele.</p> <p>Osaleb tegevusega seotud aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil.</p>	<p><b>Erialane inglise keel II tase B (6 EKAP)</b></p> <p>sotsiaalmeedia terminoloogia</p> <p>sotsiaalmeedia spetsialisti töö</p> <p>ametialane kirjavahetus</p>	<p>Praktilised tööd: suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja kinnistamiseks ning keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõtude, presentatsiooni koostamine ja ettekandmine</p>	<p>Individuaalne töö erinevate tekstidega.</p> <p>Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest.</p> <p>Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.</p>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Kohustusliku õppekirjanduse/õppematerjalide läbitöötamine praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides, rollimängudes ja aruteludes.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Arvestuse saamise eelduseks on kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamine positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeerimine, küsimustele vastamine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks, küsimustele vastamine).			
<b>Hindekriteeriumid</b>	<p>Moodul arvestatakse ära, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab suhtluses keerukamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad valdkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele.</li> <li>• suhtleb nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad otsust ja keerukat infovahetust enamlevinud tegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele.</li> <li>• osaleb tegevusega seotud aruteludes ja vastab küsimustele keerukamate lausete abil.</li> </ul>			
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<a href="https://www.geekpoweredstudios.com/digital-marketing-glossary/">https://www.geekpoweredstudios.com/digital-marketing-glossary/</a>			

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS-		Maht	
3	Töölepingu seadus praktikas		4 EKAP	
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse anda õppurile süvendatud teadmised töösuhte loomiseks, hoidmiseks ja lõpetamiseks ettevõtjana, juhistega võimalike töövaidluste ära hoidmiseks või lahendamiseks töövaidluskomisjonis. Võrdluseks tutvustatakse võlaõiguslike lepingute eripärasid				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetaja:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
1. Mõistab ettevõtja võimalusi ja vastutust töötamise suhte loomisel ja töövaidlustest hoidumiseks	<p>1.1 Eristab töö tegemiseks erinevate lepinguliste suhete aluseid (HÜ1)</p> <p>1.2 Kirjeldab töösuhte loomise eripära, kus tööandja on suhte tugevamaks pooleks</p> <p>1.3 Kirjeldab iseseisvalt töölepingu tingimuste ja selgitava osa olulisust ja selle puudumise tagajärgi (HÜ1)</p> <p>1.4 Iseseisvalt loob töösuhte algatus dokumendi, koostab töölepingu (HÜ2)</p>	<p>1. E-õigusallikad: riigiteataja.ee ja selle kasutamine; rik.ee; Töölepingu seadus.</p> <p>2. Töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erisused. Lepingute sõlmimise üldised nõuded, töölepingu sõlmituks lugemine. Töölepingu kirjalikule dokumendile esitatavad nõuded</p> <p>3. Tööaja korraldus ja asjakohased nõuded. Puhkeaeg.</p> <p>4. Töölepingust tulenevad töötaja õigused, kohustused ja vastutus.</p> <p>5. Töötasu arvestuse alused ja kord. Tükitöö tasu, majandustulemustelt</p>	<p>HÜ 1: koostada tabelina võrdlus töölepingu ja käsunduslepingu ning töövõtulepingu tingimustest töö tegijale seisuga 2023.a normide kohaselt Lävend: võrdlustöö on koostatud failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse.</p> <p>Hindamine: mitteeristav (A/MA)</p> <p>HÜ 2: koostab paaristööna töölepingu 2023.a nõuete kohaselt ja vormistab failina esitamiseks Tahvlisse . Lävend: töölepingu fail on koostatud TLS kohaselt ja esitatud hindamiseks Tahvlisse. Hindamine: mitteeristav (A/MA)</p>	loeng, seminar, iseseisev kirjalik töö juhendi alusel

<p>2. Mõistab ettevõtja võimalusi töösuhte realiseerimiseks ja reguleerimiseks töösuhte kestel</p> <p>3. Mõistab ettevõtja võimalusi , vastutust ja norme töösuhte lõpetamiseks</p>	<p>2.1 Analüüsib iseseisvalt ettevõtja vastutuse aluseid erinevate töötamise lepingute alusel. (HÜ3)</p> <p>2.2 Kirjeldab töösisekorra reeglite olulisust ettevõtte igapäeva töökorralduses. (HÜ3)</p> <p>3.1 Kirjeldab iseseisvalt töösuhte ülesütleamise erinevaid võimalusi nii töötaja kui tööandja positsioonist.</p> <p>3.2 Tunneb ära koondamissituatsiooni ja oskab vormistada töölepingu ülesütleamise majanduslikel põhjustel (HÜ4)</p>	<p>arvestatav tasu ja tunnitasu. Puhkusetasu arvestamine.</p> <p>6. Töösuhete lõppemine ja lõpetamine. Nõuded, alused ja tähtajad. Töösuhte lõpetamise tagajärjed ja arveldused, lõpparve.</p>	<p>HÜ3: koostab tööandja käskkirja töökorralduse reeglite muutmiseks vastavalt juhendile, vähemalt kolme tingimuse muutmiseega. Lävend: käskkirja fail on koostatud TLS kohaselt ja esitatud hindamiseks Tahvlisse. Hindamine: mitteeristav (A/MA)</p> <p>HÜ4: Koostab tööandja poolt koondamisteate ettevõtte majandustegevuse seiskumise tõttu pandeemia tulemusel. Lävend: koondamisteade vastab TLS nõuetele ja juhisele ja esitatud hindamiseks Tahvlisse. Hindamine: mitteeristav (A/MA)</p>	
<p><b>Iseseisev töö moodulis</b></p>	<p>HÜ5: Õppija tutvub valitud kompetentsi (B3) kohaselt teda huvitava ettevõtluse sektoris töö tegemise peamiste regulatsioonidega ja koostab õpitu alusel ettevõtjale kasumlikuma lepingu (tööleping või käsundusleping) kasutades õpitud, materjale ja asjakohaseid norme, põhjendades valikut. Lävend: tehtud töö vastab TLS või VÕS normidele ja juhisele ning on esitatud hindamiseks Tahvlisse. Hindamine: mitteeristav (A/MA)</p>			
<p><b>Mooduli hinde kujunemine</b></p>	<p>Hinne kujuneb osavõtust auditoorsest õppetööst (osakaal 50%), lisaks peavad hindamisülesanded 1 kuni 5 olema esitatud hindamiseks tähtaegselt.</p>			
<p><b>Hindekriteeriumid</b></p>	<p>Mitteeristav hindamine : arvestatud /mittearvestatud</p>			

<b>Kasutatav õppematerjal</b>	Töölepingu seadus praktikas konspekt 2023, VKHK SM.ee/ töölepingu seaduse seletuskiri 2020, II TOOELU.ee Riigikohus.ee/ uuringud, teemade kokkuvõtted, kohtute praktika töösuhetes Töölepingu seadus Võlaõigusseadus Tsiviilseadustiku üldosa seadus Individuaalse töövaidluse lahendamise seadus
-------------------------------	--

Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS			Maht
4	PROJEKTITÖÖ ALUSED			4 EKAP
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega arendatakse oskusi, mis võimaldavad kursuse läbinutel töötada projekti meeskonnas, saada aru projektitöö põhimõistetest ja projektide koostamise alustest.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetaja:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<p>1.tunneb projektide koostamise ja planeerimisega, projektitöös osalemisega ning juhtimisega seotud põhimõisteid;</p> <p>2.oskab omandatud mõisteid ja reegleid projektiplaani koostades praktikas rakendada.</p>	<p>Õpiväljundite saavutamist hinnatakse järgnevalt</p> <p><b>Väljund 1</b> - tunneb projektide koostamise ja planeerimisega, projektitöös osalemisega ning juhtimisega seotud põhimõisteid. Õpiväljundi omandamise tõendusmaterjaliks on loengupäevik, kui seal kajastuvad sissekanded vähemalt 80 % kontaktundidest osavõtu kohta. Vastasel juhul tõendatakse omandatut läbi kirjaliku põhimõistete testi.</p> <p><b>Väljund 2</b> - oskab omandatud mõisteid ja reegleid projektiplaani koostades praktikas rakendada. Ettenähtud vormil esitatakse terviklik projektiplaani.</p>	<p>Projekti mõiste.  Projektipõhise töö näited.  Projektijuhtimise mõiste.  Projekti elutsükliid.  Projekti eesmärk.  Põhilised projektide finantseerimise viisid,  Ressursianalüüs ja partnerite valik.  Projektiplaani struktuur.  Projekti ajagraafik.  Projekti riskid.  Projekti eelarve.  Projektiplaani vormistamine.  Toodete – teenuste sisseostu reeglid  Projekti lõpetamine.  Kokkuvõtted ja analüüs</p>	<p>Põhimõistete test.  Ettenähtud vormil esitatud terviklik projektiplaani.</p>	<p>Suhtluspõhised loengud + praktilised tööd, arutelud.</p>
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- töölehtede täitmine erinevate teemade kohta;</li> <li>- õppekirjanduse läbitöötamine;</li> <li>- tervikliku projektiplaani koostamine iseseisva tööna</li> </ul>			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Arvestatud terviklik projektiplaani Vajadusel sooritatud põhimõistete test.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Mitteeristav hindamine : arvestatud /mittearvestatud			

<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<p>1. Perens, Algis, Projektijuhtimine, 'Külim', 2001; ISBN 9985-850-80-7.</p> <p>2. Salla, Sigrid, Projekti planeerimine ja juhtimine. Täiendav loengumaterjal projektijuhtimise üliõpilastele, Tallinna Pedagoogikaülikool, 2001, ISBN 9985-58-203-9</p> <p>3. Goldratt, Eliyahu M., Kriitiline ahel. Romaan projektijuhtimisest ja haridusest, Tartu 1999, ISBN 9985-60-752-X.</p>
-------------------------------	---

<b>Valikmooduli nr</b>	<b>MOODULI NIMETUS</b>			<b>Maht</b>
<b>5</b>	<b>INNOVATSIOON JA LOOVUS</b>			<b>3 EKAP</b>
<b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab loovuse ja innovatsiooni olemust, oskab määratleda neid mõjutavaid faktoreid ja olulisust majanduse arengus.				
<b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad				
<b>Õpetaja:</b>				
<b>Õpiväljundid</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Mooduli teemad</b>	<b>Hindamismeetodid ja ülesanded</b>	<b>Õppemeetodid</b>
Selgitab innovatsiooni ja loovuse olemust, nende omavahelist seost Mõistab loovuse ja innovatsiooni toetamise vajalikkust organisatsioonis Kasutab loovustehnikaid tootearenduses	Kirjeldab loovuse ja innovatsiooni omavahelist seost konkreetse ettevõtte näitel. Teeb ettepanekuid loovust ja innovatsiooni toetava organisatsiooni kultuuri arendamiseks Kirjeldab innovaatilise toote- teenuse arendamise protsessi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eesti majanduse hetkeseis ja tulevikuväljavaated.</li> <li>2. Loovuse määratlemine ja loovust mõjutavad faktorid</li> <li>3. Loovuse kujundamise ja arendamise praktilised aspektid</li> <li>4. Innovatsiooni määratlemine ja selle põhialused.</li> <li>5. Innovatsioon Eesti ettevõtetes</li> <li>6. Innovatsiooniprotsess</li> <li>7. Tootearendus</li> </ol>	Esitlus - loovust ja innovatsiooni toetava organisatsiooni arendamine. Innovaatilise toote – teenuse loomise	Suhtluspõhised loengud, arutelud, praktilised tööd
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	Loovust ja innovatsiooni toetava organisatsioonikultuuri kirjeldamine, innovaatilise toote – teenuse kavandamine meeskonnatöona, selle esitlemine.			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinne kujuneb kõikide hindamisülesannete sooritamisel positiivsele tulemusele. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			

<b>Hindekriteeriumid</b>	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjeldab loovuse ja innovatsiooni omavahelist seost konkreetse ettevõtte näitel;</li> <li>- teeb ettepanekuid loovust ja innovatsiooni toetava organisatsiooni kultuuri arendamiseks;</li> <li>- kirjeldab innovaatilise toote- teenuse arendamise protsessi.</li> </ul>
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidd, Joe; Innovatsiooni juhtimine : tehnoloogiliste, organisatsiooniliste ja turu muudatuste integreerimine. Pegasus, 2006 Tallinn</li> <li>2. Siimon, Ivar-Jüri; Lumiste, Rein; Lumiste Rünno. Tooteinnovatsioon ja innovatsioonisüsteemid. Tartu Ülikooli Kirjastus, 2000</li> <li>3. Gallo, Carmine. Innovatsioon. Steve Jobsi seitse saladust. Tallinn: Äripäev, 2011, 264 lk;</li> <li>4. Tolmats, Elina. Loovustehnikad. Tallinn : Äripäev, 2009, 168 lk;</li> </ol>



Valikmooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht	
6	Tarbijale müük – õiguslikud alused		2 EKAP	
<p><b>Eesmärk:</b> Õpetuse eesmärgiks on arendada õppijate oskusi orienteeruda tarbijaid puudutavates õigusküsimustes, anda proovikaasuste lahendamise teel juhiseid igapäevaste probleemsituatsiooni lahendamiseks, selleks aga arendada efektiivse õiguskäitumise seisukohast vajalikke oskusi, suunata kursusel osalejaid pädevate ja kaasaegsete õigusallikate kasutamisele.</p>				
<p><b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> eelduseks on eelnevalt müügi ja turunduse korraldamise mooduli positiivne läbimine</p>				
<b>Õpetaja:</b>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<p>1. Õppija mõistab tarbijat puudutavate regulatsioonide olulisust ja sanktsioonide olemust, järgib valdkonna head tava ja õigusaktide nõudeid</p>	<p>1.1 Õppija tutvub tarbija suhteid reguleerivate normidega. (B2) 1.2 Õppija tutvub müüja ja teenusepakkuja tegevusi reguleerivate normidega. 1.3 Analüüsib regulatsioonide eiramise sanktsioone. 1.4 Tutvub Tarbijakaebuste komisjoni ülesehituse, tööga ja viimaste lahenditega</p>	<p>1.Tarbijat puudutavad regulatsioonid 2.Müüjat ja teenusepakkujat puudutavad regulatsioonid 3.Tehingud tarbijaga. Lepingu sõlmimine, täitmine. 4.Tarbijasuhetes poolte kohustused ja õigused. 5. Õiguskaitsevahendid. Tarbijakaebuste komisjon.</p>	<p>HÜ1. Õppija koostab analüüsi vabalt valitud sisuga tarbijale müügi tehingu regulatsioonide ja sanktsioonide kohta.  Lävend: töö on koostatud juhise järgi failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse.  Hindamine: mitteeristav, A/MA</p>	<p>1. Iseseisev tutvumine e-allikatega, loeng, seminar, juhendatud kirjalik töö</p>
<p>2. Mõistab müügiks kehtestatud lubatud ja keelatud võtete kasutamise tagajärgi, järgib valdkonna head tava ja õigusaktide nõudeid</p>	<p>2.1 Analüüsib lubatud müügivõtete regulatsioone Eestis kui Euroopa liidus. (B3) 2.2 Tutvub müügi järeleteeninduse regulatsioonidega Eestis kui Euroopa liidus. 2.3 Tutvub tarbijale müüki puudutavate kohtulahenditega ja analüüsib neis tarbija kaitsemeetmeid.</p>	<p>6.Tarbijale müügil lubatud võtted 7.Keelatud müügivõtete tagajärjed 8.Järeleteeninduse regulatsioonid ja vastutus 9.Ostud Euroopa Liidust, regulatsioonide kohaldumine</p>	<p>HÜ2. Õppija koostab analüüsi (Mida mina teeksin teisiti?) tarbijale müügil esinenud eksimustest 3 kohtulahendi baasil tuues esile rikkumiseks loetud teo ja selle sanktsiooni.  Lävend: töö on koostatud juhise järgi failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse.  Hindamine: mitteeristav, A/MA</p>	<p>2. Iseseisev tutvumine e-allikatega, loeng, seminar, juhendatud kirjalik töö, teemakohane häkaton</p>

<p>3. Mõistab tarbijale teenuse osutamiseks kehtestatud lubatud ja keelatud võtete kasutamise tagajärgi</p>	<p>3.1 Analüüsib teenuse osutamisel lubatud regulatsioone Eestis kui Euroopa liidus. (B3)  3.2 Tutvub teenuse osutamiseks vajalike eeldusnormidega, sh kvaliteeti tagavate kutsete süsteemiga ning selle regulatsioonidega Eestis kui Euroopa liidus.  3.3 Tutvub tarbijale teenuse osutamist puudutavate kohtulahenditega ja analüüsib neis tarbija kaitsemeetmeid.</p>	<p>10. Tarbijale teenuste osutamise lubatud võtted ja nõuded  11. Nõuete rikkumise tagajärjed  12. Teenused Euroopa Liidust, regulatsioonide kohaldumine</p>	<p>HÜ3.1 Õppija koostab analüüsi (Kuidas käituksin mina?) tarbijale teenuse osutamisel esinenud eksimustest 3 kohtulahendi baasil tuues esile rikkumiseks loetud teo ja selle sanktsiooni.   Lävend: töö on koostatud juhise järgi failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse.   Hindamine: mitteeristav, A/MA   HÜ3.2 Simulatsiooni mäng. Grupitööna simuleeritakse teenuse osutamist, selleks vajalike eelduste tuvastamist ja teenuse vormistamist vastavalt nõuetele.   Lävend: simulatsioonis osalemine, rolli täitmine vastavalt kehtivale regulatsioonile.   Hindamine: mitteeristav, A/MA</p>	<p>3. Iseseisev tutvumine e-allikatega, loeng seminar, juhendatud kirjalik töö, rollimäng grupitööna</p>
<p>4. Mõistab tarbijat puudutavate probleemide lahendamise vajalikkust, võtteid ja poolte õiguskaitsevahendeid</p>	<p>4.1 Analüüsib ja lahendab tarbija probleeme, kasutades erinevaid tehnikaid, järgides valdkonna head tava ja õigusaktide nõudeid (B2.5, B2.9)  4.2 Käsitleb kliendi reklamatsioone regulatsioonide kohaselt, kaasates selleks erinevaid osapooli (B3)</p>	<p>13. Garantii. Pretensioonide esitamine  14. Tarbija kohustuste rikkumise tagajärjed  15. Ettevõtja enesekaitse võimalused</p>	<p>HÜ4: Koostab juhise ja regulatsioonide alusel <b>ettevõttes tarbijakaebuste käsitlemise ja lahendamise juhendi</b>, arvestades ettevõtte jätkusuutlikust ja mõistlikku klienditeeninduse soovitusi.</p>	<p>4. Iseseisev tutvumine e-allikatega, seminar, loeng, juhendatud kirjalik töö</p>

	4.3 Korraldab klienditeeninduse tegevust ja hoiab kliendisuhteid, arvestades ettevõtte eesmärgi ja klienditeeninduse põhimõtteid, tehes ettepanekuid klienditeeninduse parendamiseks (B3)		Lävend: töö on koostatud juhise järgi failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse.  Hindamine: mitteeristav, A/MA	
<b>Iseseisev töö moodulis</b>	HÜ5: õppija koostab juhise järgi ettevõtte tarbeks <b>tarbijasuhtluse hea tava reeglistiku (käitumisjuhised)</b> lähtudes eeldusest, et iga klient on ettevõtjale oluline. Lävend: töö on koostatud juhise järgi failina ja esitatud hindamiseks Tahvlisse. Hindamine: mitteeristav, A/MA			
<b>Mooduli hinde kujunemine</b>	Mooduli läbimiseks on eelduseks hindamisülesannete tähtaegne esitamine ja positiivne läbimine. Hinne kujuneb 50% b auditoorsest tööst osavõtuna ja 50% kirjalike tööde esitamise tulemusest.			
<b>Hindekriteeriumid</b>	Hindamine: mitteeristav: arvestatud / mittearvestatud.			
<b>Kasutatav õppematerjal</b>	<a href="http://www.ttja.ee">www.ttja.ee</a> riigiteataja.ee riigikohus.ee võlaõigusseadus tarbijakaitseadus asjaõigusseadus tsiviilseadustiku üldosa seadus VKHK 2022.a konspekt : tarbijale müük, õiguslikud alused			