***Lisa 8***

***KOOSKÕLASTATUD***

***kooli nõukogu poolt 22.03.2021***

***protokoll nr 1-2/7***

***KINNITATUD***

***direktori 22.03.2021***

***käskkirjaga nr 1-9/9***

KURESSAARE AMETIKOOLI MÜÜGIESINDAJA ÕPPEKAVA

MOODULITE RAKENDUSKAVA

90 EKAP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht**  |
| **1** | Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas | **5 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija juhib enda tööalast karjääri tänapäevases muutuvas keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest |
| **Nõuded mooduli alustamiseks:** puuduvad |
| **Õpetajad: Anne Lember, Marve Koppel, Arvo Kereme, Evi Ustel–Hallimäe, Jane Mägi** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja -ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1**. **kavandab** oma õpitee arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid**1 EKAP** | **HK 1.1. analüüsib** oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi **HK 1.2. analüüsib** ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid **HK 1.3. koostab** eesmärgipärase isikliku õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega | E-õpimappide loomise võimalusedEneseanalüüs lähtuvalt Müügiesindaja 5 kutsestandardistPraktilised ülesanded õpingute eesmärgistamisest ja planeerimisest, enese- ja ajajuhtimisestÕpioskuste kirjeldamine ja analüüsPraktilised harjutused tagasiside küsimisest ja vastuvõtmisest | 1. Eneseanalüüs ja õpitegevuste plaan
 | 1. Õpitee kavandamine 1 EKAP

Eneseanalüüs ja enesejuhtimineEneseanalüüsi meetodidLühi-ja pikaajalised eesmärgidPlaneerimineKutsesüsteem ja kvalifikatsiooniraamistikÕpitee kujundamise võimalusedÕpioskuste arendamine ja teadlik rakendamineEnesemotivatsioonTagasiside küsimine ja vastuvõtmine |
| **ÕV2. analüüsib** ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest**1,5 EKAP** | **HK 2.1. analüüsib** meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid**HK 2.2. analüüsib** meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda**HK 2.3. selgitab** regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi **HK 2.4. analüüsib** organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest**HK 2.5. valib** oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli **HK 2.6. seostab** erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga ning selgitab organisatsiooni probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi  | Arutelu ühiskonnast ja turumajandusest, jätkusuutlikust ja vastutustundlikust ettevõtlusestTurumajanduse alused, sissejuhatusena põhiõpingutesseRegionaalse ettevõtluskeskkonna analüüs, õppekäigud kohalikesse ettevõtetesseOrganisatsioonivormide võrdlev analüüsMeeskonna moodustamine ja juhtimineTöökeskkonna analüüs, praktilised ülesandedMõttekaart töökeskkonna ohuteguritestArutelu töötamise õiguslikest alustest, tööandja ja töövõtja rollidest, õigustest ja kohustustestJuhtumianalüüsid | 1. Kompleksülesanne: kohaliku majanduse ja ettevõtluskeskkonna analüüs
2. Kompleksülesanne: väikeettevõtte töökeskkonna ja töökorralduse kirjeldus, sh töökeskkonna riskide hindamine
3. Kompleksülesanne töötamise õiguslikest alustest (lepingud, õigused ja kohustused)
 | 1. Majanduskeskkond 1,5 EKAP

Ühiskond ja majandusJätkusuutlik majandusTurumajandus alusedEttevõtluskeskkond ja analüüsOrganisatsioonivormid, eesmärgid ja tegevusRühma- ja meeskonnatööTöökeskkond ja töökorraldusTöökeskkonna ohuteguridTöötamise õiguslikud alusedTöö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised |
| **ÕV3. hindab** oma panust väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses**1,5 EKAP**  | **HK 3.1. analüüsib** erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas**HK 3.2. kavandab** meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid **HK 3.3. analüüsib** meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust**HK 3.4. valib ja põhjendab** meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile**HK 3.5. koostab** meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks**HK 3.6. hindab** enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes | Praktilised harjutused: probleemide määratlemine, analüüs ja lahendusmeetodidJuhtumianalüüsi metoodika, protsessi skeemidArutelu ja analüüs väärtusloomest ja igaühe panustamisest ühiskonnasPraktilised loovharjutusedKultuurilise, sotsiaalse ja rahalise väärtuse analüüsJätkusuutlikkus, vastutustundlikkus ja keskkonnategurite analüüs väärtusloomesProjektid ja projektijuhtimineÄriideed, ärimudelid ja nende teostamine | 1. Kompleksülesanne: projektiplaan ja/või äriidee koos ärimudeliga
 | 1. Väärtusloome 1,5 EKAP

Probleemianalüüs ja lahendusLoovus ja loovustehnikadVäärtusloome Panustamine ühiskonnasProjektitöö ja -juhtimineÄriidee loomine ja hindamineÄrimudeli koostamineDisainmõtlemineSeoste loomine, põhjused ja tagajärjed analüüsJätkusuutlikkus ja eetika |
| **ÕV4. koostab** ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääripaani**1 EKAP**  | **HK 4.1. analüüsib** oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes**HK 4.2.** valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid**HK 4.3.** analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist**HK 4.4.** analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuvas keskkonnas | Infootsingud töövahenduskeskkondades Infoallikate kriitiline hindaminePraktilised harjutused praktika- ja töökoha leidmiseks ning kandideerimiseks, (protsessi skeem, eneseanalüüs, dokumendid)Elukestva õppe võimalused ja analüüsTaseme- ja täienduskoolituste analüüs ja eesmärgid | 1. Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan
2. Õpimapp õpingute tulemuste ja analüüsiga
 | 1. Karjääri kujundamine 1 EKAP

Karjääri kujundamine ja planeerimine Lühi- ja pikaajaline karjääriplaan ja seda mõjutavad teguridInfoallikadTöö, erinevad viisid ja vormidKandideerimine, värbamine, valik, dokumendidOtsustamineEnesejuhtimine |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi.2. Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri). 3. Tutvub kohaliku majanduse ja ettevõtluskeskkonnaga4. Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. 5. Tutvub töölepinguseadusega |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete täitmise alusel. Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija on saavutatud kõik neli õpiväljundit lävendi (arvestatud) tasemel.  |
| **Kasutatav õppevara** | Karjäärikujundamise õppematerjalidEneseanalüüsi ja enesejuhtimise õppematerjalidÕpioskuste õppematerjalidMajanduse alused õppematerjalidProbleemianalüüsi ja probleemilahenduste õppematerjalidOrganisatsioonid ja juhtimine (planeerimine, otsustamine) Projektijuhtimise alusedÄriidee ja ärimudelTöökeskkonnaohutuse õppematerjalidTöölepinguseadus ja tööõiguse õppematerjalidÕpimapi koostamise õppematerjalid |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **2** | Kliendibaasi loomine ja haldamine | **14 EKAP, sh praktika 6 EKAP** |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime kliendibaasi loomise, kliendisuhete arendamise ning kliendibaasi haldamisega vastavalt ettevõtte eesmärkidele |
| **Õpetajad: Anne-Li Tilk, Marve Koppel, Ian Erik Pettersson, Mikk Saarela, Evi Ustel-Hallimäe** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamismeetodid ja -ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. selgitab välja** uued müügivõimalused ja -kanalid, lähtudes ettevõtte eesmärkidest**4 EKAP** | **HK 1.1. kaardistab** ettevõtte müügivõimalused ja -kanalid**HK 1.2. põhjendab** müügivõimaluste ja -kanalite seost ettevõtte eesmärkidega | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** väiksema turu-uuringu läbiviimine lähteülesande alusel ühele ettevõtte tootele eesmärgiga jõuda selle tootega erinevatesse müügikanalitesse. **Praktikaülesanne:** Tutvuda praktikaettevõtte müügieesmärkidega ja analüüsida, kas antud eesmärgid sobivad kokku valitud müügikanalitega. Põhjendada, vajadusel teha ettepanekuid.  | 1. **Müügikanalid ja -võimalused2 EKAP + praktika 2 EKAP**
	1. Erinevad müügikanalid
	2. Pikk ja lühike müügiahel, nende efektiivsus
	3. Kliendibaas
	4. Isiklik müük
	5. Telefoni-kataloogi-, meili-, *online*-müük
	6. E-kaubandus
	7. Hulgimüük
	8. Edasimüüjate kasutamine
	9. Müügikanalite kombineerimine
	10. Ettevõtte müügieesmärgid (SMART mudel)
	11. Müügiprognoosid
	12. Tagasiside küsimine
 |
| **ÕV2. loob ja arendab** kliendisuhteid, arvestades ettevõtte müügieesmärkide ja klienditeeninduse hea tavaga**3 EKAP** | **HK 2.1. analüüsib** kliendikontakti loomist ja säilitamist**HK 2.2. koostab ja haldab** kliendibaasi sobivat tarkvara kasutades**HK 2.3. teeb ettepanekuid** kliendisuhte arendamiseks | **Struktureeritud meeskonnatöö:** kliendi andmebaasi loomine vastavalt lähteülesandele kasutades sobivat tarkvara. **Iseseisev töö:** sihtkliendiga müügivestluse läbiviimine vastavalt lähteülesandele, klientide vajaduste tundmaõppimine (vt müügivestlus) ja ettepanekud kliendisuhete arendamiseks. **Iseseisev töö:** kliendikontakti loomise sissejuhatava kõne koostamine ja esitlus**Praktikaülesanne:** praktikaettevõte potentsiaalsete klientide analüüs: perspektiivsed, väikesed, keskmiosed, suured ja TOP kliendid. Ettepanekud püsiklientidele lojaalsus- ja allahindlusteenuste pakkumiseks.**Praktikaülesanne:** praktikaettevõtte kliendibaasi analüüs ja arendusettepanekud | 1. **Kliendibaasi loomine ja laiendamine1 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Kliendipõhine müük
	2. Kliendi profiili loomine ja tundmaõppimine ja sihtklientide valimine.
	3. Kliendi andmete kogumine
	4. Klienditeeninduse hea tava
	5. Klienditeeninduse juhtimine
	6. Kliendisuhete hoidmine
	7. Pikaajalised kliendisuhted, väärtuspakkumine
	8. Kliendi andmebaaside kasutamine (Pipedrive, Salesforce, Isolta, Excel jne)
	9. Kliendibaasiga seotud tegevused (potentsiaalsete ettevõtete ja kontaktisikute valimine, kliendiinfo kogumine, süstematiseerimine ja salvestamine)
2. **Kliendisuhete juhtimine 0,5 EKAP**
	1. Kliendisuhete juhtimine
	2. CRM – Client Relationship Management
	3. Müügiesindaja päeva planeerimine
	4. Kliendi vajaduste välja selgitamine ja kaardistamine
	5. Lahenduste pakkumine ja täitmine
	6. Hinna pakkumine
	7. Lojaalsus- ja allahindlusteenuste pakkumine
	8. Kliendi rahulolu kasvatamine
	9. Klienditeenindusstandardid
3. **Digioskused 0,5 EKAP**
	1. Ärirakenduste ja digiturunduse tööriistade kasutamine
	2. Töötamine programmiga (näit ERPLY programm – mahakandmine, tellimuste vormistamine, hinnakujundamine, kliendihaldamine, aruandlus, kassamüük, ostuarved ja laoarvestus)
	3. Klientidega usalduslik ja professionaalne suhtlemine digioskusi ja kirjaliku suhtlemise head tava järgides.
 |
| **ÕV3. mõistab** erinevate huvigruppide ootusi, arvestades ettevõtte võimalustega**3 EKAP** | **HK 3.1. valmistab ette** läbirääkimised erinevate huvigruppidega**HK 3.2. pakub välja** sobivaid lahendusi osapoole huvist ja ettevõtte võimalustest lähtudes**HK 3.3. koostab praktikaaruande** lähtuvalt kirjalike tööde koostamise juhendist ja praktikajuhendist | **Struktureeritud praktiline ülesanne:** valmistus ja läbiviimine. Sobivate lahenduste pakkumine ettevõtte võimalusi arvestades kolmele kliendigrupile. Läbirääkimiste analüüs**Praktikaülesanded:**1. Planeerida ja ette valmistada üks kliendi visiit lähtudes kliendi vajadustest ja eripärast ning ettevõtte võimalustest.
2. Osaleda praktikaasutuses müügiga seotud läbirääkimiste ettevalmistamise ja läbiviimise protsessi juures ning analüüsida kuuldut ja kirjeldada ühte toimunud läbirääkimiste protsessi algusest lõpuni.
 | 1. **Läbirääkimised**
2. **EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Läbirääkimiste eesmärgi seadmine
	2. Huvigruppide ootuste hindamine
	3. Läbirääkimiste tüübid (jaotav strateegia ja lõimiv strateegia)
	4. Läbirääkimisteks valmistumine: aeg ja koht, ühisosa, raamistik
	5. Läbirääkimiste protsess
	6. Teabevahetus
	7. Tingimine
	8. Läbirääkimistehnikad
	9. Vastastuikku kasuliku lahenduse leidmine
	10. Lõpetamine
	11. Edasine koostöö
3. **Inglise keel 1 EKAP**
 |
| **ÕV4. haldab** kliendibaasiga seotud dokumentatsiooni, lähtudes ettevõtte eesmärkidest ja õigusaktidest**4 EKAP** | **HK 4.1. koostab** kliendibaasiga seotud lepinguid**HK 4.2. analüüsib** kliendihaldusdokumentatsiooni  | **Struktureeritud praktiline ülesanne:** koostada 3 dokumenti vastavalt lähteülesandele: tellimus, müügileping ja arve.**Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõtte kliendibaasiga ja analüüsida kliendihaldus-dokumentatsiooni. Lisada näiteid (4) vastavatest dokumentidest (hankedokument, müügileping, tellimus, arve). | 1. **Dokumentatsioon**

**0,5 EKAP + praktika 2 EKAP*** 1. Kliendibaasiga seotud dokumendid
1. **Äriõigus ja lepingud 0,5 EKAP**
2. **Eesti keel 0,5 EKAP**
	1. Hea keelekasutus kui organisatsioonikultuuri osa.
	2. Keeleabi võimalused
	3. Lühendite kasutamine
	4. Arvsõna või number
	5. Numbri seostamine tekstiga, ühikutega, sümbolitega, -ne ja -line- liitumine
	6. Numbrite paigutus tekstis, võltsimiskindlus
	7. Suurtäht institutsioonide ametlikes nimetustes, kaupade ja teenuste puhul.
	8. Isikunimi dokumendis.
	9. Ametlik kiri
3. **Digioskused 0,5 EKAP**
	1. Info haldamine (infootsing ja info talletamine ning säilitamine, arhiveerimine)
	2. Suhtlemine digikeskkonnas ja koostöö digitehnoloogia toel. Netikett. Digitaalne identiteet.
	3. Müügitöö tarkvara kasutamine.
	4. Sisuloome. Autoriõigused. Litsentsid.
	5. IT turvalisus. Seadmete kaitse. Andmekaitse. Isikuandmete kaitse. Tervise kaitsmine. Keskkonnakaitse.
	6. Probleemilahendus. Tehniliste probleemide lahendamine. Vajaduste väljaselgitamine ja digitehnoloogilised lahendused. Innovatsioon. Arenguvõimalused.
 |
| **Õppemeetodid** | Loengud, diskussioonid, juhtumianalüüsid, arutelud, töölehtede täitmine, infootsingud, harjutused tunnis, praktilised rühmatööd, esitlused, õppekäik |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Vastavalt lähteülesandele sihtklientidega müügivestluse läbiviimine, et tundma õppida klientide vajadusi (vt müügivestlus) ja teha ettepanekuid kliendisuhete arendamiseks.
2. Koostada kliendikontakti loomiseks sissejuhatav kõne, harjutada seda iseseisvalt ning olla valmis seda rühma ees tutvustama ja tagasisidet saama.
3. Koostada usalduslik ja professionaalne müügipakkumine sihtkliendile silmas pidades teenindamisoskusi, kirjalikku suhtlemise ja digioskuste head tava.
4. Valmistada ette ja viia läbi läbirääkimised pakkudes sobivaid lahendusi ja arvestades ettevõtte võimalusi toodete pakkumiseks kolmele kliendigrupile: (1) jaekaubanduse ostujuhile, (2) toote edsimüüjale, (3) iskliku müügi läbi sihtkliendile.

Selgitada, mille poolest erinevatele klientidele läbirääkimised sarnanevad ja mille poolest erinevad?1. Koostada 3 dokumenti vastavalt lähteülesandele: tellimus, müügileping ja arve.

Koostada tellimus ja saata tellimuse info edasi tootmisesse. Koostada arve ja saata arve edasi kliendile. Koostada ja sõlmida müügileping edasimüüjaga ja saata talle edasi leping.  |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine ning praktika sooritamine. Mooduli hindamiseks on sooritatud hindamisülesanded lävendi tasemel ning õpiväljundid hinnatud lävendi tasemel, etteantud mahus praktika sooritamine ning praktikaaruande koostamine ja esitlemine. |
| **Kasutatav õppevara** | Diamond, S. (2012). *Edukad läbirääkimised. 12 strateegiat, mille abil saavutate rohkem igas olukorras*. Tallinn: Kirjastus ErsenSiimon, A.(2009). *Kaubandus. Põhimõisted ja seosed.* Tallinn: SA Innove Mitchell, J. (2009). *Kallista oma töökaaslasi: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks.* Tallinn: VarrakMitchell, J. (2004). *Kallista oma kliente.* Tallinn: VarrakNiiberg, T. (2011). *Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta.* Tallinn: PegasusVadi, M. (2001). *Müügisuhtlemine.* Tartu Ülikooli Kirjastus |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **3** | TURUNDUSTEGEVUSE LÄBIVIIMINE | **20 EKAP, sh praktika 9 EKAP** |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane viib läbi tuurndustegevust vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja turu vajadustele |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Marika Mägi, Anne-Li Tilk, Ian Erik Pettersson** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamismeetodid ja -ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. analüüsib** turuga seotud informatsiooni vastavalt ettevõtte müügieesmärkidele**4 EKAP** | **HK 1.1. kogub ja esitab** informatsiooni turuolukorrast meeskonnatööna**HK 1.2. analüüsib** turuolukorra kohta kogutud infomatsiooni, seostades seda ettevõtte vajaduste ja eesmärkidega | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** kavandada ja läbi viia juhendi alusel turu-uuring, seostada seda ettevõtte vajaduste ja müügieesmärkidega, analüüsida andmeid ning teha sellest järeldused.**Iseseisev töö:** koostada ja läbi viia vastavalt juhendmaterjalile ankeetküsimustik tarbija vajaduste väljaselgitamiseks. Analüüsida saadud informatsiooni ja seostada seda ettevõtte eesmärkidega. Teha ettepanekuid eesmärkide muutmiseks.**Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõttes kogutud turuinfo materjalidega ja müügieesmärkidaga ning koostada teostatud uuringutest ülevaade. Analüüsida uuringute tulemuste efektiivsust | 1. **Turuanalüüs1,5 EKAP + praktika 2 EKAP**
	1. Turu-uuring
	2. Turu-uuringu ettevalmistamine
	3. Teisesed ja esmased andmed, nende kogumine ja kasutamine
	4. Kvantitatiivne ja kvalitatiivne uuring
	5. Õige sihtgrupi leidmine, valim, selle põhjendamine
	6. Fookusgrupp
	7. *Online*-uuring
	8. Küsimuste koostamise põhimõtted
	9. Andmete kogumine
	10. Uuringu töötlemine
	11. Andmeanalüüsi võtted ja aruandlus
	12. Tasuta andmekogud ja turuinfo
	13. Tasulised turu-uuringud
	14. Andmebaaside kasutamine
2. **Inglise keel 0,5 EKAP**
 |
| **ÕV2. kavandab ja viib läbi** turundustegevusi, arvestatades turuolukorda ja ettevõtte turundusplaani**4 EKAP** | **HK 2.1. koostab** meeskonnatööna turundustegevuste plaani vastavalt turuolukorrale**HK 2.2. põhjendab** turundusmaterjalide valikut lähtudes ettevõtte vajadustest ja võimalustest ning sihtrühmast**HK 2.3. kavandab** kliendile ja ettevõttele sobiva turundusmaterjalide eksponeerimise ja levitamise**HK 2.3. korraldab** turundusürituse vastavalt turundusplaanile | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** teostada juhendmaterjali ja turu analüüsi alusel turundustegevuste plaan, määrata sobivad turundusmaterjalid ja leida sobivad turunduskanalid sihtrühmani jõudmiseks.**Turundusüritus meeskonnatööna: k**avandada ja korraldada turundusüritus vastavalt juhendile**Iseseisev töö:** kavandada ja viia läbi tootematerjalide eksponeerimine turundusüritusel. **Praktikaülesanne:** osaleda praktikaettevõttes turundusürituse või turunduskampaania kavandamisel ja läbiviimisel jälgides turunduse eelarvet ja reklaami tõhusust. Abistada praktikaettevõtet turundusmaterjalide eksponeerimisel ja levitamisel põhjendatud kanalites järgides ärieetikat ja seadusandlust. | 1. **Turundustegevuse kavandamine**

**1 EKAP + praktika 2 EKAP (3.-4. koos)*** 1. Turunduskeskkond (mikro- ja makrokeskkond)
	2. Sihtturu analüüs (segmenteerimine), turu osa ja turu suurus
	3. Konkurentide analüüs, võrdlus konkurentidega
	4. Turunduse eesmärgid ja strateegiad
	5. Turundusmeetmestik (toode/teenus, hind, turustuskanalid,turundus-suhtlus)
	6. Turustamine
	7. Turundus-kommunikatsiooniplaan
	8. Reklaam ja reklaamikanalid
	9. Bränd
	10. Reklaamikampaania
	11. Turundusürituse kavandamine ja eelarve
1. **Turundusmaterjalide paigutamine**
	1. Turundusmaterjalide eksponeerimine vastavalt õigusaktidele
	2. Autoriõigus
	3. Teabekandjate paigutamise reeglid
	4. Reklaamiseadus
	5. Ärieetika
	6. Reklaamimaks
2. **Digioskused 1 EKAP**
	1. Digiturundus
	2. Ostupersoonid
	3. Kodulehe optimeerimine ja audit
	4. Google Adwordsi reklaam
	5. Sotsiaalmeedia: Facebook, Instagram turundusvahendina
	6. Videoturundus ja YouTube
	7. Reklaam veebis, mobiilis, e-postis
 |
| **ÕV3. mõistab** toote olemust ja väärtust kliendile**6 EKAP** | **HK 3.1. analüüsib** toote omadusi **HK 3.2. põhjendab** toote väärtust kliendlie, lähtudes kliendi soovidest, vajadustest ja väärtushinnangutest**HK 3.3. kavandab** tootetutvustuse kliendist lähtuvalt**HK 3.4. viib läbi** meeskonnatööna turundusürituse | **Iseseisev töö:** koostada vastavalt lähteülesandele toote kirjeldus ja viia läbi tooteesitlus sihtkliendile põhjendades toote väärtust ja arvestades kliendi vajaduste ning väärtushinnangutega.**Turundusüritus meeskonnatööna:** kavandatud turundusürituse (vt ÕV2) läbiviimine, analüüs ja hindamine**Praktikaülesanne:** osaleda praktikal turundusürituste või kampaania läbiviimisel. Tuua näiteid turundusüritustest või kampaaniatest, kus praktikant osales.  | 1. **Kaupade/teenuste tutvustamine**
2. **EKAP + praktika 3 EKAP (6.-7. koos)**
	1. Toode, selle laiem mõiste
	2. Teenus
	3. Toote tuum ehk kasu
	4. Laiendatud ehk lisaväärtusega toode
	5. Toote sarjad
	6. Toote kirjeldamine (toote 3 tasandit)
	7. Tooteesitluse läbiviimine (esitlemise põhimõtted, ettevalmistamine, vahendid, esitluse näitlikustamine)
	8. Turundusüritused (messid, laadad, ettevõtte sünnipäev, kampaaniaüritused jne)
	9. Kaupade liigitamine
	10. Esmatarbekaubad
	11. Valikkaubad
	12. Eri- ja luksuskaubad
	13. Võõrkaubad ehk mittetahetavad kaubad
	14. Kaupade väljapaneku erinevad meetodid
	15. Väljapanekute planeerimine, palnogrammid, väljapanekute kujundamine
3. **Turundustegevuste läbiviimine**
	1. Turunduskampaania läbiviimine
	2. Turundusmeetodite valik
	3. Turunduskanalite valik
	4. Turundussõnumi koostamine
	5. Turundustegevuse läbiviimine
	6. Turundustegevuse analüüs ja hindamine
	7. Probleemid ja lahendused
4. **Inglise keel 0,5 EKAP**
5. **Eesti keel 0,5 EKAP**
 |
| **ÕV4. mõistab** tootearendus-protsessi vajadust ja olemust**5 EKAP** | **HK 4.1. teeb ettepanekuid** tootearenduseks lähtudes olemasolevatest toodetest ja turuanalüüsist**HK 4.2. analüüsib** tootearendusprotsessi turu arenguvaatest lähtuvalt | **Meeskonnatöö:** teostada lähteülesande alusel meeskonnatööna ühe uue toote tootearendusprotsess ja teha asjakohaseid ettepanekuid lähtuvalt turu analüüsist tootearenduse erinevates etappides ning lähtuda turuvajadustest ning olemasolevast tootest. **Praktikaülesanne:** analüüsida praktikaettevõtte olemasolevate toodete ja teenuste seisundit ja teha ettepanekuid tootearenduseks turu arenguvajadustest lähtudes.  | 1. **Tootearendusprotsess**

**2 EKAP + praktika 2 EKAP*** 1. Uue toote strateegia
	2. Toote elutsükkel
	3. Ideede otsimine, sõelumine, testimine
	4. Ärivõimaluste analüüs
	5. Prototüüp
	6. Toote testimine turul
	7. Toote turule toomine
	8. Seire ja hindamine
	9. Toote märgistamine
1. **Inglise keel 1 EKAP**
 |
| **Õppemeetodid** | Loengud, diskussioonid, juhtumianalüüsid, arutelud, töölehtede täitmine, infootsingud, harjutused tunnis, praktilised rühmatööd, esitlused, õppekäik |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Koostada ja läbi viia vastavalt juhendmaterjalile ankeetküsimustik tarbija vajaduste väljaselgitamiseks. Analüüsida saadud informatsiooni ja seostada seda ettevõtte eesmärkidega. Teha ettepanekuid eesmärkide muutmiseks.
2. Kavandada ja viia läbi tootematerjalide eksponeerimine turundusüritusel.
3. Koostada vastavalt lähteülesandele toote kirjeldus ja viia läbi tooteesitlus sihtkliendile põhjendades toote väärtust ja arvestades kliendi vajaduste ning väärtushinnangutega.
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine ning praktika sooritamine. Mooduli hindamiseks on sooritatud hindamisülesanded lävendi tasemel ning õpiväljundid hinnatud lävendi tasemel, etteantud mahus praktika sooritamine ning praktikaaruande koostamine ja esitlemine. |
| **Kasutatav õppevara** | Poose, N. (2002). *Reklaam turunduses.* Tartu Ülikooli KirjastusKuusik, A. (2010). *Teadlik turundus.* Tartu Ülikooli KirjastusOhvril, T. (2007). *Turundusest – alustavale otseturundajale.* Tartu: Eesti MaaülikoolOhvril, T., Maasing, B. (2019). Õpperaamat. *Tootearendus ja turundus.*Siimon, A. (2009). *Kaubandus. Põhimõisted ja seosed.* Tallinn: SA InnoveReklaami seadus. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/101072020013> |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **4** | MÜÜGITEGEVUSE PLANEERIMINE JA JUHTIMINE | **23 EKAP, sh praktika 9 EKAP** |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpielane planeerib ja juhib müügitegevust süsteemselt ja tulemuslikult |
| **Õpetajad: Jane Mägi, Marve Koppel, Marika Mägi, Ian Erik Pettersson, Mikk Saarela, Anne-Li Tilk, Karin Saare, Anne Lember** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamismeetodid ja -ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. kavandab** müügitegevused arvestades ettevõtte müügieesmärke**3 EKAP** | **HK 1.1. koostab** müügitegevuste plaani müügieesmärkidest lähtuvalt**HK 1.2. kavandab ja korraldab** müügitegevused süsteemselt meeskonnatööna**HK 1.3. hindab** müügitegevuste süsteemsust ja tulemuslikkust | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** otsustamine ja juhtimisfunktsisoonid**Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** müügitegevuste plaani kavandamine lähtuvalt müügieesmärkidest.**Praktikaülesanne:** osaleda praktikal müügitegevuste plaani koostamisel ja hinnata müügitegevuste süsteemsust ja tulemuslikkust.Kirjeldada praktikal läbi viidud ühte müügitegevust, mille planeerimisel ja läbiviimisel ise osales.  | 1. **Juhtimine 1,5 EKAP**
	1. Juht ja juhtimine
	2. Otsustamine
	3. Planeerimine
	4. Organiseerimine
	5. Eestvedamine
	6. Kontrollimine
2. **Müügieesmärgid ja plaanid0,5 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. SMART mudel
	2. Müügieesmärgid
	3. Müügitegevuste (müügikirjade, müügivestluste, müügivisiitide ja -kohtumiste, esitluste) planeerimine
	4. Müügitegevuste plaan
 |
| **ÕV2. analüüsib** müügivaldkonna probleeme seoses müügitegevuste läbiviimisega**4 EKAP** | **HK 2.1. koostab** probleemianalüüsi põhjuseid ja tagajärgi seostades ning põhjendades**HK 2.2. kavandab** probleemianalüüsile vastavad lahendusettepanekud | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** müügivaldkonna probleemide kaardistamine, analüüs ja parendusettepanekud efektiivsemaks müügitööks**Praktikaülesanne:** jälgida praktikaettevõttes müügitööd, tutvuda müügitöö probleemidega,neid analüüsida ja teha lahedusettepanekud. | 1. **Müügivaldkonna probleemianalüüs ja -lahendus**

**2 EKAP + praktika 2 EKAP*** 1. Probleemianalüüsi meetodid
	2. Peamised probleemid müügivaldkonnas
	3. Kliendi probleemide tuvastamine
	4. Eeltöö tegemine ja vajaduste väljaselgitamine
	5. Kiire ja efektiivne probeemi lahendamine
	6. Tehningu sõlmimine
	7. Kliendile pikaaegse kasu tagamine
	8. Müügivahendite monitooring
 |
| **ÕV3. kavandab** ressursside ja kaubavarude kasutamise arvestades ettevõtte logistika-kokkuleppeid**4 EKAP** | **HK 3.1. hindab** ressursside ja varude olemasolu**HK 3.2. planeerib** ressursside ja kaubavarude kasutamise**HK 3.3. seostab** ressursside ja kaubavarude kasutamise ettevõtte logistikakokkulepetega | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** ressursside ja varude hindamine, nende kasutamise plaan. Seos logistikakokkulepetega.**Praktikaülesanne:** uurida ja kirjeldada praktikaettevõttes ressursside ja varude hindamist ja nende kasutamise planeerimist arvestades logistikakokkuleppeid.  | 1. **Ressursid ja kaubavaru**

**1,5 EKAP + praktika 2 EKAP*** 1. Ressursid (inimressursid, seadmed, vahendid, materjalid, raha)
	2. Ressursside planeerimine
	3. Laovarud, nende olemus, tüübid, seisu näitajad, varude suurusest tingitud probleemid, käibekiirus, kaubagruppide väärtuslikkus, käibevaru suurus, varude täiendamise süsteemid
	4. Logistika ja tarneahela juhtimine
	5. Tagastuslogistika
	6. Kvaliteedi haldamine tarneahelas
	7. Riskide haldamine tarneahelas
	8. Klienditeenindus logistikas
1. **Digioskused 0,5 EKAP**
 |
| **ÕV4. mõistab** kaubakategooria juhtimise, sortimendi kujundamise ja müügikampaania põhimõtteid**5 EKAP** | **HK 4.1. kasutab** kaubakategooria juhtimise põhimõtteid **HK 4.2. kujundab** kaupade/teenuste sortimendi ja teeb ettepanekuid sortimendi muutmiseks müügitulemustest ja turuolukorrast lähtuvalt**HK 4.3. kavandab** müügikampaania, arvestades müügiplaani ja turuolukorda | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** kaubakategooria, müügitulemuste ja turuolukorra alusel ettepanekud kaupade ja teenuste sortimendi kujundamiseks/muutmiseks. **Iseseisev töö:** kavandada lähteülesande alusel müügikampaania mõnele kaubale sortimendis arvestades müügiplaani ja turuolukorda. **Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõttes kaupade/teenuste sortimendiga, kaubakategooria juhtimise põhimõtetega ning müügikampaaniatega. Kirjeldada omal valikul ühte neist praktikaaruandes.  | 1. **Kaubakategooria juhtimine**

**1 EKAP + praktika 1 EKAP*** 1. Kategooria mõiste
	2. Kategooria juhtimine ja areng
	3. Jaekaubanduse areng ja strateegiad
	4. Kategooriajuhtimise mõõdikud ja tootlikkus
	5. Kategooria juhtimise traditsiooniline mudel
	6. Kategooria juhtimise 5 astmeline mudel
	7. Jaekaubanduse väärtusahela juhtimine
1. **Sortiment ja kampaaniad 1 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Sortimendi tüübid
	2. Tootevalik
	3. Sortimendi moodustamine
	4. Sortimendi planeerimine
	5. Sortimendi struktuur
	6. Müügikampaaniad, eesmärgid, rakendamine, välised ja sisesed tegevused, müügikampaania plussid ja miinused.
	7. Erinevad müügipromotsiooni meetodid
	8. Müügitoetuse mõju
2. **Inglise keel 0,5 EKAP**
3. **Eesti keel 0,5 EKAP**
 |
| **ÕV5. mõistab** hinnakujundus-meetodeid ning nende sobivust ettevõtte põhimõtetega**5 EKAP** | **HK 5.1. kujundab** toote hinna, kasutades sobivaid hinnakujundusmeetodeid | **Struktureeritud ülesanne:** toote hinna kujundamine juhendi alusel, omahind, ühikuhind, müügihind **Iseseisev töö:** arvutusülesannete lahendamine **Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõttes hinnakujundus-meetoditega. Teha arvutused ühele ettevõtte tüüptootele ja hinnata selle sobivust ettevõtte põhimõtetega.  | 1. **Hinnakujundus**

**2 EKAP + praktika 1 EKAP*** 1. Hinnakujunduse protsess
	2. Hinnakujundamise eesmärgid
	3. Hinnakujunduse strateegiad:
	4. Kulupõhine, kliendipõhine, väärtuspõhine hinnastrateegia
	5. Konkurentide hinnad
	6. Müügihinna arvutamine
	7. Müügihind, ühikuhind
1. **Digioskused 0,5 EKAP**
2. **Matemaatika 0,5 EKAP**
	1. Mõõtühikute süsteemid
	2. Peast arvutamine
	3. Arvude ümardamine
	4. Protsentarvutused
 |
| **ÕV6. mõistab** info aja- ja asjakohasust, usaldusväärsust ning edasiandmise viise**3 EKAP** | **HK 6.1. tagab** osapooltele tõese ja päevakohase info**HK 6.2. kasutab** efektiivse ajajuhtimise põhimõtteid | **Struktureeritud ülesanne:** infoallika analüüs, tõese ja päevakohase info edastamine ja põhjendamine**Iseseisev töö:** vastavalt lähteülesandele planeerida oma ajakasutust seoses kiire info levitamisega klientidele.**Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõttes info vahetuse korraldamisega ja ajakasutamise põhimõtetega. Teha sellest praktikaaruandesse ülevaade.  | 1. **Kommunikatsioon ja allikakriitika 1,5 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Infovahetuse korraldamine
	2. Sõnumite edastamine
	3. Organisatsioonikultuur ja kommunikatsioon
	4. Organisatsiooni visuaalne identiteet
	5. Sisekommunikatsioon
	6. Väliskommunikatsioon
	7. Sotsiaalmeedia
	8. Teabe hankimine
	9. Infoallika analüüs ja hindamine
2. **Ajajuhtimine 0,5 EKAP**
	1. Aja planeerimine
	2. Ajaraiskajate kõrvaldamine
	3. Prioriteetide seadmine
	4. Ajajuhtimise töövahendid
 |
| **Õppemeetodid** | Loengud, diskussioonid, juhtumianalüüsid, arutelud, töölehtede täitmine, infootsingud, harjutused tunnis, praktilised rühmatööd, esitlused, õppekäik |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Kavandada lähteülesande alusel müügikampaania mõnele kaubale sortimendis arvestades sealjuures müügiplaani ja turuolukorda.
2. Arvutusülesanded
3. Vastavalt lähteülesandele planeerida oma ajakasutust seoses kiire info levitamisega klientidele.
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine ning praktika sooritamine. Mooduli hindamiseks on sooritatud hindamisülesanded lävendi tasemel ning õpiväljundid hinnatud lävendi tasemel, etteantud mahus praktika sooritamine ning praktikaaruande koostamine ja esitlemine. |
| **Kasutatav õppevara** | Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T. jt. (2012). *Kategooria juhtimine kaubanduses.* Lääne-Viru RakenduskõrgkoolMallene, Ü. (2005).“ Müük ja müügikorraldus kaupluses“, Tallinn: KoolibriLaaniste, K. Bakalureuse töö. (2015). *Valitud müügikampaaniate tulemuslikkus OÜ-s Kommivabrik aastatel 2013-2014.*Ohvril, T. (2007). *Turundusest – alustavale otseturundajale*. Tartu: Eesti MaaülikoolRaffoni, M. (2010). *Ajajuhtimine.* Tallinn: Kirjastus ÄripäevSiimon, A. (2009). *Kaubandus. Põhimõisted ja seosed.* Tallinn: SA InnoveTuuts, S. (2019). *Oma- ja müügihinna arvutamise ABC.* E-raamatTulvi, A. (2013). *Logistikaõpik kutsekoolidele*. <https://docplayer.ee/202590285-Ain-tulvi-logistika-%C3%B5pik-kutsekoolidele.html>Kommunikatsioon. MTÜ Teejuht vabaühendustele: <https://www.mtyabi.ee/nouanded/juhtimine/kommunikatsioon/>Õppematerjal müüjatele. Hinna arvutamine: <https://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/kaubandus/?Hind> |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **5** | MÜÜK JA MÜÜGITULEMUSTE ANALÜÜS | **14 EKAP, sh praktika 6 EKAP** |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane täidab müügieesmärke ja analüüsib müügitulemusi tagades müügiprotsessi efektiivsuse |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Anne-Li Tilk, Marika Mägi, Ian Erik Pettersson** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamismeetodid ja -ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. viib läbi** erinevaid müügitegevusi, kasutades sobivaid müügitehnikaid**5 EKAP** | **HK 1.1. kavandab** müügitegevuse meeskonnatööna, sh praktikal**HK 1.2. analüüsib** läbiviidud müügitegevust lähtudes valitud müügitehnikast | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** müügiprotsessi läbiviimine vastavalt lähteülesandele. Müügitehnikad, nende analüüs ja hindamine**Praktikaülesanne**: õppida tundma praktikaettevõttes korraldatavaid müügitegevusi ja kavandada müügitegevus ning analüüsida läbiviidud müügitegvust valitud müügitehnika sobilikkusest lähtuvalt. | 1. **Müügiprotsessi läbiviimine2 EKAP + praktika 2 EKAP**
	1. Müük
	2. Müümise olemus ja müügitöö liigitamine
	3. Eduka müüja isiksuse tunnused
	4. Müügikontakti etapid
	5. Müügiratas
	6. Nõustav müügivestlus
	7. Erinevad müügitehnikad
	8. Toote tundmaõppimine
	9. Klientide otsimine
	10. Kliendile lähenemine
	11. Vajaduste väljaselgitamine
	12. Aktiivne müük
	13. Müügi lõpetamine
	14. Müügijärgne toetamine
	15. Esitlusmeetodid, kaupade esitlemine
	16. Closing müügitehnikad
	17. Erinevad müügid
	18. Müügitöö tüüpvead

**Eesti keel 0,5 EKAP****Inglise keel 0,5 EKAP** |
| **ÕV2. mõistab** ettevõtte turuosa säilimise ja suurendamise vajadust lähtudes turuanalüüsist**2 EKAP** | **HK 2.1. analüüsib** ettevõtte turuosa**HK 2.2. kavandab** tegevused ettevõtte turusosa suurendamiseks | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne**: ettevõtte turuosa analüüs, kavandada tegevused ettevõtte turuosa hoidmiseks ja suurendamiseks. **Praktikaülesanne:** tutvuda praktikaettevõttes turuosa analüüsiga ja kavandada tegevused turuosa suurendamiseks | 1. **Turuosa juhtimine1 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Strateegiline juhtimine
	2. Turunduse üldised eesmärgid:
	3. Pikaajaliste kliendisuhete loomine ja arendamine
	4. Taktikaline turundus
	5. Strateegiline turundus
	6. Turundusstrateegia elluviimine
 |
| **ÕV3. hindab** müügiprotsessi efektiivsust lähtudes müügieesmärkidest**2 EKAP** | **HK 3.1. analüüsib** ettevõtte müügiprotsessi efektiivsust ning esitab järeldused**HK 3.2. teeb ettepanekuid** ettevõtte müügiprotsessi efektiivsuse suurendamiseks | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne**: analüüsida ettevõtte müügiprotsessi efektiivsust vastavalt lähteülesandele. Tuua välja järeldused ja teha ettepanekuid müügiprotsessi efektiivsuse suurendamiseks. **Praktikaülesanne**: hinnata praktikaettevõttes müügiprotsessi efektiivsust lähtudes müügieesmärkidest ja teha ettepanekuid müügiprotsessi efektiivsuse suurendamiseks.  | 1. **Müügiprotsessi efektiivsus1 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Müügieesmärkide ja -plaanide võrdlus
	2. Nõudluse ja müügi prognoos
	3. Sihtturgude ja -klientide täpsustamine
	4. Müügitöö mõõdikud ja efektiivsus
	5. Müügihinna analüüs
	6. Müügieelarve ja müügitulu
	7. Müügiaruanne
	8. Teeninduskvaliteet
 |
| **ÕV4** **hindab** müügitulemusi ettevõtte müügieesmärkide täitmisel**3 EKAP** | **HK 4.1. analüüsib** müügitulemusi erinevate müüginäitajate kaupa müügieesmärkide täitmisel**HK 4.2. koostab** müügiaruandluse kasutades sobivat tarkvara | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** ettevõtte müügitulemused ja olemasolevad kaubavarud, võrdlusanalüüs müügieesmärkidega**Iseseisev töö:** teha vastavalt lähteülesandele kindlaks tellimuste hetkeseis (kas laos on kaupu piisavalt, milline on kaupade nõudlus ja käibekiirus, millised on aeglaselt liikuvad kaubad ja milline on müügi ülevaade). Esitada tulemused. **Praktikaülesane:** tutvuda praktikaettevõtte müügiaruannetega ja müügiaruandluse tarkvaraga ning tuua välja näitajad, mis selgitavad müügitulemuste tõusu või langust. | 1. **Müügitulemuste analüüs0,5 EKAP + praktika 0,5 EKAP**
	1. Analüüsimeetodid
	2. Vertikaal-, horisontaal- ja suhtarvu analüüs
	3. ABC - analüüs
	4. Müügikampaaniate efektiivsuse näitajad tootlikkuse, tulukuse ja rentaabluse näitajad.
	5. Tulemus- ja tegevusnäitajate ning ajakasutuse jälgimine ja analüüs
	6. Müügiaruanne
2. **Müügiaruandlus0,5 EKAP + praktika 0,5 EKAP**
	1. Müügiaruandlus ja müügiplaanide täitmise jälgi
	2. Tellimuste hetkeseis
	3. Laoseis
	4. Kaupade nõudlus ja käibekiirus
	5. Müügi ülevaade
	6. Kampaaniate efektiivsus
	7. Tulemus- ja tegevusnäitajate, ajakasutuse jälgimine ja analüüs
3. **Digioskused 1 EKAP**

Müügiaruandlus tarkvara baasil (Merit Activa, SimplBooks, Directo, Via 3L Logistika, CRM tarkvara, Profit, Brightpearl, Inflow Inventory jne) |
| **ÕV5.** **mõistab** müügijärgse teeninduse ja nõustamise olemust, arvestades ärieetikat ja klienditeeninduse head tava**3 EKAP** | **HK 5.1. korraldab** müügijärgse klientide teeninduse ja nõustamise**HK 5.2. analüüsib** müügijärgset teenindust ja nõustamist | **Struktureeritud meeskonnatöö ülesanne:** klientide müügijärgne nõustamine, erinevad kliendiprofiilid, ärieetika ja klienditeeninduse hea tava**Praktikaülesanne:** analüüsida ja tuua näiteid praktikaettevõttes müügijärgsest teenindamisest ja nõustamisest ning teha ettepanekuid selle parendamiseks. | 1. **Müügijärgne teenindus ja nõustamine1 EKAP + praktika 1 EKAP**
	1. Müügijärgne teenindus
	2. Kliendikeskne teenindus
	3. Kliendiprofiilid
	4. Nõustamine, ootused nõustajale
	5. Garantii
	6. Uudiskirjad, sooduspakkumised, kingitused
2. **Ärieetika 0,5 EKAP**
3. **Inglise keel 1 EKAP**
 |
| **Õppemeetodid** | Loengud, diskussioonid, juhtumianalüüsid, arutelud, töölehtede täitmine, infootsingud, harjutused tunnis, praktilised rühmatööd, esitlused, õppekäik |
| **Iseseisev töö moodulis** | Teha vastavalt lähteülesandele kindlaks tellimuste hetkeseis (kas laos on kaupu piisavalt, milline on kaupade nõudlus ja käibekiirus, millised on aeglaselt liikuvad kaubad ja milline on müügi ülevaade). Esitada tulemused. |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine ning praktika sooritamine. Mooduli hindamiseks on sooritatud hindamisülesanded lävendi tasemel ning õpiväljundid hinnatud lävendi tasemel, etteantud mahus praktika sooritamine ning praktikaaruande koostamine ja esitlemine. |
| **Kasutatav õppevara** | Heller, R. (2001). *Eduka müügi põhitõed.* Tallinn: KoolibriNiiberg, T. (2011). *Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta*. Tallinn: PegasusVarendi, M., Teder, J. (2008). *Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine.* Trükk OÜ InfotrükkCox, J., Stevens, H. (2005). *Ratta müümine. Kuidas leida parim müügistrateegia*. Tallinn: VarrakMüügiprotsess. EAS lehekülg: <https://www.eas.ee/alustav/esimese-kliendi-leidmine/muugiprotsess/>Turunduse juhtimine. EAS lehekülg: <https://www.eas.ee/alustav/esimese-kliendi-leidmine/turundus/> |

**VALIKÕPINGUTE MOODULID**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **1** | E-Portfoolio KOOSTAMINE | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime elektroonilise arengumapi koostamisega olemasolevaid infotehnoloogilisi võimalusi kasutades |
| **Õpetajad: Anne-Li Tilk** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. kasutab** infotehnoloogilisi vahendeid e-portfoolio koostamisel, rakendades kontoritarkvara asjakohaseid võimalusi | **HK 1.1. vormindab** e-portfoolio komponendid kasutades kontoritarkvara vahendeid ja võimalusi**HK 1.2. koostab** e-portfoolio struktuuri infotehnoloogilisi võimalusi kasutades | Praktiline töö e-portfoolio sisu kogumisel, koostamisel ja töötlemisel kontori- ja pilditöötlustarkvara kasutades | 1. **Praktiline töö** – e-portfoolio struktuuri loomine ja sisu koostamine
 | 1. **Kontoritarkvara 0,3 EKAP**

Tekstitöötlusprogrammi rakendamine e-portfoolio koostamiselTeksti sisestamine ja vormindamineTabelite, jooniste ja skeemide koostamine ja vormindamine1. **Pilditöötlustarkvara 0,5 EKAP**

Pilditöötluse põhivõttedPildid e-portfoolios |
| **ÕV2. analüüsib** e-portfoolio loomiseks sobivaid digitaalseid keskkondi kasutamise eesmärgist lähtuvalt | **HK 2.1. võrdleb** e-portfoolio loomiseks sobivaid digitaalseid keskkondi lähtudes kogutud sisust ja struktuurist**HK 2.2. koostab** e-portfoolio vastavalt püsitatud eesmärkidele ja valitud digitaalsele keskkonnale | Näited e-portfooliotest, arutelu nende võimalustestPraktiline töö – e-portfoolio loomine | 1. **Praktiline töö** – e-portfoolio loomine
 | 1. **E-portfoolio koostamine 1 EKAP**

E-portfoolio olemus ja tüübidE-portfoolio osadE-portfoolio loomiseks sobiva tarkvara valimine E-portfoolio materjalide süstematiseerimine ja kujundamine |
| **ÕV3. mõistab** e-portfoolio vajalikkust kutsealase arengu tõestamisel  | **HK 3.1. selgitab** e-portfoolio kasutamise võimalusi kutsealases arengus ja elukestvas õppes  | Selgitav loeng e-portfoolio kasutamisest ja täiendamisest | 1. **Praktiline töö** – e-portfoolio kasutamise ja täiendamise võimalused
 | 1. **E-portfoolio ja digitaalne arengumapp 0,2 EKAP**
 |
| **Iseseisev töö moodulis:** | 1. Tutvub e-portfoolio koostamise õppe- ja infomaterjalidega
2. E-portfoolio sisu kogumine, töötlemine ja süstematiseerimine
3. E-portfoolio loomine, kujundamine ja täiendamine
 |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hinne kujuneb:* praktiline töö – e-portfoolio struktuuri loomine ja sisu koostamine (1);
* praktiline töö – e-portfoolio loomine (2);
* praktiline töö – e-portfoolio kasutamise ja täiendamise võimalused (3)
 |
| **Kasutatav õppevara** | E-portfoolio koostamine <http://e-esitlus.edicypages.com/portfooliost>Laanpere, M., Tammets, K. (2009). *Õpetajate kogukonnad ja portfooliod.* Tallinn: IloprintMinu e-portfoolio. Õpiobjekt <https://www.tlu.ee/opmat/ka/opiobjekt/minu_eportfoolio/>Õpimapp versus e-portfoolio <http://www.uttv.ee/naita?id=502> |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **2** | E-ÄRI | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime äritehingutega virtuaalses keskkonnas lähtudes ettevõtte eesmärkidest. |
| **Õpetajad: Mikk Saarela** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. kasutab** sobivat ärimudeli tüüpi lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast | **HK 1.1. kavandab** sobiva ärimudeli tüübi arvestades ettevõtte tegevusvaldkonda ja eesmärke**HK 1.2. iseloomustab** e-äri erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogiistest lahendustest | Selgitav loeng erinevatest ärimudeli tüüpidest ja e-äri valdkondadestPraktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohtaSelgitav loeng E-äri erinevatest valdkondadest | 1. **Praktiline rühmatöö** e-äri mudelite rakendamise kohta
2. **Praktiline töö** – esitlus e-äri valdkonnast
 | 1. E-äri mudelid 0,5 EKAP

Äri-äri B2BÄri-tarbija B2CÄri-riik B2ATarbija –riik C2A1. E-äri valdkonnad 0,5 EKAP

E-rahandusE-varustusE- kaubandusE-meedia |
| **ÕV2. analüüsib** e-äri olemust ja toimimist arvestades ärikeskkonna tegureid | **HK 2.1. selgitab** e-äri toimimist ja võimalikke arenguid lähtudes ettevõtte tegevusuvaldkonnast ja eesmärkidest | Selgitav loeng e-turust, e-äri iseloomustavatest näitajatest, ressurssidest ja võimalikest tulevikutrendidestVideonäited e-äri toimimisest ja omadustest | 1. **Praktiline töö** – e-äri analüüs
 | 1. E-äri iseloomustus 0,5 EKAP

E-turg ja selle toimimine globaalses majandusesE-äri kiirus kui eelisE- vahendus: kaubandus, varustus, logistika, finantsteenindusE-äri ressursidE-äri uued võimalused |
| **ÕV3. analüüsib** e-äri rakendamise võimalusi ettevõttes arvestades sise- ja väliskeskkonna võimalusi | **HK 3.1. kavandab** ettevõtte võimalikke arenguid kasutades e-äri võimalusi ja vahendeid  | Selgitav loeng e-äri toetavast infosüsteemis ja juhtimisestPraktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus | 1. **Praktiline rühmatöö** – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus
 | 1. Ettevõte e-majanduses 0,5 EKAP

Ettevõtte infosüsteemE-äri juhtimine ettevõttes |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Tutvub e-äri asja- ja ajakohase infoga
2. Praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast;
3. Praktiline töö – e-äri analüüs
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.Mooduli hinne kujuneb:* praktiline rühmatöö e-äri mudelite rakendamise kohta (1);
* praktiline töö – esitlus e-äri valdkonnast (2);
* praktiline töö – e-äri analüüs (3);
* praktiline rühmatöö – infosüsteemi ja e-äri juhtimise kirjeldus (4).
 |
| **Kasutatav õppevara** | BCS Koolitus. *Organisatsioonid ja IKT rakendamine* [*http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/juhtimine*](http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/juhtimine)*Mis on e-äri? Õpiobjekt* [*http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid\_est/LO01\_est/index.html*](http://opiobjektid.tptlive.ee/eAri/failid_est/LO01_est/index.html)Riigikantselei (2013). *E-äri ja e-kaubanduse kasutamine Eestis ja kasutamise laiendamise võimalused* [*https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne\_-\_e-ari\_ja\_e-kaubandus\_1\_6\_avalik\_2013.pdf*](https://www.mkm.ee/sites/default/files/lopparuanne_-_e-ari_ja_e-kaubandus_1_6_avalik_2013.pdf) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **3** | E-KAUBANDUS | **4 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime e-poe loomisega lähtudes ettevõtte müügieesmärkidest. |
| **Õpetajad:**  |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. mõistab** e-poe loomise põhimõtteid ja funktsioone lähtuvalt ettevõtte müügieesmärkidest | **HK 1.1. kavandab** sobiva e-poe arvestades e-kaubanduse ja klienditeeninduse head tava**HK 1.2. iseloomustab** e-poe erinevaid valdkondi lähtuvalt asja- ja ajakohastest info-tehnoloogilistest lahendustest | Selgitav loeng e-kaubandusest ja e-poe loomise põhimõtetestPraktiline rühmatöö e-poe loomise etappidest | 1. **Struktureeritud praktiline rühmatöö:**e-poe kavandamine,struktuur ja funktsiooniddisain
2. **Iseseisev töö:** olemasoleva e-poe analüüs juhendi alusel, analüüsi kokkuvõtlik esitlus
 | 1. E-poe loomine 1 EKAP

E-poe eesmärgid ja funktsioonidKonkurentsianalüüsEnamlevinud e-poe platvormidKasutatavad tarkvaradE-poe eelarveE-poe loomise põhimõtted Struktuur ja kasutajatugiDisain1. E-poe funktsioonid 1 EKAP

Tootegruppide loomineMüükToodete otsing ja filtreerimineKupongidSaatmisfunktsioonidAutomaatsed kinnituskirjadPangalingid1. E-poe analüüs 0,5 EKAP

Märksõnade analüüsMetaandmed, sisu, pildid, tekstidStruktuur ja viitedErinevad vaatedTehnilised probleemid ja võimalused |
| **ÕV2. analüüsib** digiturunduse toimimist, arvestades ettevõtte eesmärke ja ärikeskkonna tegureid | **HK 2.1. selgitab** digiturunduse võimalusi otsingumootorites ja sotsiaalmeedias lähtudes ettevõtte tegevusvaldkonnast ja eesmärkidest | Selgitav loeng digiturundusest, otsingumootoritest ja analüüsivahenditestSelgitav loeng sotsiaalmeedia võimalustest e-poe turundamiselVideonäited e-kabandusest, nende analüüs rühmatöönaPraktilised harjutused: tekstiloome, reklaami koostamine | 1. **Struktureeritud praktiline rühmatöö** – digiturundusplaan kavandatud e-poele
 | 1. Digiturundus 1 EKAP

E-poe turundus GooglesGoogle Ads ja Google AnalyticsE-poe turundus sotsiaalmeediasEesmärgid, plaan ja eelarveTootetekstidReklaamide loomineTulemuste mõõtmine ja analüüs |
| **ÕV3. mõistab**  e-poe transpordi ja logistika korraldamise põhimõtteid arvestades e-kaubanduse regulatsioone  | **HK 3.1. kavandab** e-poe transpordi ja logistika arvestades tooteid ja sihtturgu  | Selgitav loeng ja näited e-poe transpordivõinalustest ja logistikast ning e-kaubanduse regulatsioonidestPraktilised harjutused | 1. **Struktureeritud praktiline rühmatöö** – logistikaplaan kavandatud e-poeleesitlus
 | 1. Transport ja logistika 0,5 EKAP

Transpordi ja logistika korraldaminee-kaubanduse regulatsioonid |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Tutvub e-kaubanduse asja- ja ajakohase infoga
2. Praktiline töö – olemasoleva e-poe analüüs kasutajast lähtuvalt
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine.Mooduli hinne kujuneb:* struktureeritud praktiline rühmatöö e-poe loomisest (1);
* iseseisev töö – e-poe analüüs (2);
* struktureeritud praktiline rühmatöö – e-poe digiturundusplaan (3);
* struktureeritud praktiline rühmatöö – e-poe logistikaplaan (4).
 |
| **Kasutatav õppevara** | E-kaubanduse õpepmaterjalid |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **4** | ETTEVÕTLUS | **6 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane on omandanud pädevuse (teadmised, oskused ja hoiakud), mis võimaldab tal olla ettevõtlik töötaja ning luua ja juhtida ettevõtet õpitavas valdkonnas |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Anne Lember, Karin Saare, Jane Mägi** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. hindab** ärivõimalusi, arvestades iseenda eeldusi ja ettevõtlus-keskkonda | **HK 1.1. analüüsib** enda võimalusi ettevõtjana või ettevõtliku töötajana lähtudes vajalikest ressurssidest ja ärieetikast**HK 1.2. analüüsib** meeskonnatööna õpitava valdkonna ettevõtte toimimist ja juhtimist ning selle keskkonda**HK 1.3. analüüsib** meeskonnatööna kavandatud äriidee uudsust ja teostatavust arvestades sihtturgu ja ettevõtlus-keskkonda**HK 1.4. koostab** ärimudeli lähtudes äriidee teostatavusest  | Praktiline meeskonnatöö: struktureeritud aruande (foto-, video- vm) koostamine lähtuvalt juhisestKohtumine ettevõtjaga (rühmatöö)Õppekäik ettevõttesseTöövarjuna ettevõttesIntervjuu ettevõtjaga (rühmatöö)Lood (sh videod) ettevõtetest ja ettevõtjatestMõistekaart rühmatöönaAjurünnakVideolugu (video-, foto-reportaaž ettevõttest rühmatöönaIdeekaart: äriidee õpitavas valdkonnasÄrimudeli koostamine ja esitlemine rühmatöönaAnalüüsimeetodid (SWOT, PESTLE, juhtumianalüüs) | 1. **Struktureeritud aruanne** ja selle esitlus rühmatööna: Ettevõtte kirjeldus, huvigrupid ja keskkond (vorm, meedium vaba), meeskonnatöö analüüs ja hinnang
2. **Individuaalne SWOT-analüüs**: Minu võimalused ettevõtjana
3. **Kompleksülesanne:** Äriidee ja selle analüüs (turg, makrokeskkond)
4. **Kompleksülesanne**: Ärimudeli koostamine ja esitlus
 | 1. Ettevõtluskeskkond 1,5 EKAP

EttevõteEttevõtlusEttevõtjaEttevõtlikkusEttevõtluskeskkondKultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtteleÄriideeÄrimudelid |
| **ÕV2. kavandab** turundustegevused vastavalt äriidees valitud tootele, tarbijale ja turutingimustele | **HK2.1. analüüsib** meeskonnatööna sihtrühmi ja turgu lähtuvalt tootest**HK 2.2. põhjendab** meeskonnatööna valitud turundustegevusi lähtuvalt sihtrühmast, turust ja tootest | Mõistekaart rühmatööna: toote kirjeldusPraktiline meeskonnatöö juhendi alusel: Sihtrühmade analüüsPraktiline meeskonnatöö juhendi alusel (meedium vaba): turundustegevuste plaan | 1. **Struktureeritud kirjalik töö** juhendi alusel ja selle esitlus rühmatööna –Sihtrühmade analüüs ja turundustegevuste plaan (üheks aastaks)
 | 1. Turg ja turundus 1,5 EKAP

Nõudlus, pakkumine ja turu tasakaalKonkurentsTurunduseesmärgidTurundusmeetmestikTuruanalüüs Turundusuuring  |
| **ÕV3. kavandab** ettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast | **HK 3.1. koostab** meeskonnatööna ettevõtte investeeringute ja tegevuskulude eelarve ning müügiprognoosi lähtudes äriideest ja turuanalüüsist**HK 3.2. hindab** meeskonnatööna erinevaid finantseerimisvõimalusi lähtudes loodud äriidee valdkonnast**HK 3.3. kavandab** ettevõtte majandusarvestuse lähtudes õigusaktidest ja heast tavast | Juhtumianalüüsid (näidisülesanded) rühmatöönaPraktiline meeskonnatöö juhendi alusel (meedium vaba): ettevõtte investeeringute ja tegevuskulude eelarve, müügiprognoos, kasumiplaan ja bilanssJuhtumianalüüs: ettevõtte finantseerimisvõimalusedPraktiline meeskonnatöö: ettevõtte majandusarvestuse põhimõtted koos seoste/viidetega õigusaktidele ja/või heale tavale | 1. **Kompleksülesanne meeskonnatööna** –

investeeringute eelarve ja katteallikad, rahavood, müügiprognoos, kasumiplaan, bilansiprognoos, ettevõtte majandusarvestuse põhimõtted koos viidetega | 1. Finantsid 1,5 EKAP

MajanduskeskkondTulude ja kulude ringkäikRessursidEttevõtte tulud ja kuludMajandusarvestuse põhialused (eelarved, kasumiaruanne, bilanss)Äriseadus, raamatupidamise seadus, võlaõigusseadusEttevõtte maksudÄrimudeli finantsosa: tulud ja kulud |
| **ÕV4. korraldab** ettevõtte juhtimise ja arenduse lähtuvalt ärimudelist  | **HK 4.1. kavandab** ettevõtte asutamisprotsessi lähtudes äriseadustikust**HK 4.2. kavandab** meeskonnatööna juhtimistegevused lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest**HK 4.3. koostab** ettevõtte arengustrateegia lähtudes ärimudelist, finantsprognoosidest ja ettevõtluskeskkonnast | Praktiline meeskonnatöö juhendi alusel: protsessikirjeldus või –mudel ettevõtte asutamisest lähtuvalt ettevõtlusvormist ja äriideestPraktiline meeskonnatöö juhendi alusel: ettevõtlusvormide võrdlusJuhtumianalüüsid juhtimisest ja strateegiatest | 1. **Ettevõtte asutamisprotsessi kirjeldus/mudel** ja selle esitlus meeskonnatööna
2. **Ettevõtte arengustrateegia** (kolmeks aastaks) meeskonnatööna, lähtudes juhendist ja selle esitlus
 | 1. Ettevõtte juhtimine 1,5 EKAP

Ärimudeli koostamine Ettevõtte asutamineEttevõtlusvormidMeeskonnatööOrganisatsioon (inimesed, struktuur, eesmärk)JuhtimistegevusedStrateegiline juhtimine |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Tutvub õppematerjalidega, veebiviidetega ja õppevideotega
2. Praktiline töö – ärimudeli koostamine
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Mooduli õpiväljundite saavutatust hinnatakse mitteeristavalt, põhimõttel arvestatud/ mitte arvestatud. Õppija on omandanud mooduli õpiväljundid hindamiskriteeriumitega määratud tasemel ja hindamisel on tulemuseks arvestatud (A), kui õpilane on sooritanud kõik hindamisülesanded sh iseseisva töö nõuetekohaselt ja tähtaegselt. |
| **Kasutatav õppevara** | Randma, T., Raiend, E., Rohelaan, R. jt (2007). *Ettevõtluse alused*. Tallinn: SA Innove[http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ettevõtluse%20alused%20õpilasele.pdf](http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ettev%C3%B5tluse%20alused%20%C3%B5pilasele.pdf)Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J. jt (2008). *Ideest eduka ettevõtteni*. Tallinn: SA Innove[http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ideest%20eduka%20ettevõtteni.pdf](http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ideest%20eduka%20ettev%C3%B5tteni.pdf)Osterwalder, A., Pigneur, Y. (2014). *Ärimudeli generatsioon*. Tallinn: Rahvusraamatukogu KirjastusKärsna, O. (2009). *Pisiettevõtja käsiraamat*. Tallinn: Kirjastus Ilo Zeiger, Peedu (2013). *Vajalikke teadmisi ettevõtlusest*. E-õpik. TLÜ <http://ettevotlusope.weebly.com/>Suppi, K. (2013). *Ettevõtlusõpik-käsiraamat*. Tartu: Atlex Pärna, O jt (2016). *Töö ja oskused 2025*. Kutsekoda OSKA programm*Töötamise tulevikutrendid* <http://oska.kutsekoda.ee/tootamise-tulevikutrendid/tootamise-tulevikutrendid-2016/>Teder, J., Varendi, M. (2008). *Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine*. Tallinn: SA InnoveJaansoo, A. (2012). *Turunduse alused. I: baasteooria, juhtumikirjelduste ja ülesannete kogu*. Tallinn: SA Innove [http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Õppe-%20ja%20juhendmaterjalid/Turundus%20I.pdf](http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/%C3%95ppe-%20ja%20juhendmaterjalid/Turundus%20I.pdf) Vodja, E., Zirnask, V., Suitsu, P. jt (2014). *Majandusõpik gümnaasiumile*. Tallinn: Junior Achivement Eesti SAKuusik, A. (2010). *Teadlik turundus*. Tartu: TÜ KirjastusMägi, J. (2011). *Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused*.<http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf> Eamets, R jt (2012). *Ettevõtlikkusest ettevõtluseni.* Tallinn:SA Teadlik Valik TÜ, TTÜ, EEK Mainor (2014). *Ettevõtlikkusest ettevõtlikkuseni töövihik.* <https://koolielu.ee/waramu/view/1-00fc8369-4a5b-4fd8-9271-da0d872060c9>Mägi, J. (2011). *Organisatsioon ja juhtimine*. E-kursus web.ametikool.ee/jane/okjAlas, R. (2008). *Juhtimise alused.* Tallinn: KülimAlas, R. (2005). *Personalijuhtimine.* Tallinn: Külim*e-äriregistri Ettevõtjaportaal* <https://ettevotjaportaal.rik.ee>*Äriseadustik* <https://www.riigiteataja.ee/akt/131122010019?leiaKehtiv>*Eesti.ee* <https://www.eesti.ee/est/ettevotte_registreerimine>*EAS* <http://www.eas.ee/alustav/ari-planeerimine/ettevotte-rajamisega-seotud-toimingud/>*EAS* <http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeerimine/> *EAS isegenereeruvate finantsprognooside vormid* <http://www.eas.ee/alustav/ari-planeerimine/ressussside-vajadus_rahakaibe-plaan/>*iPlanner* <http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeerimine/> *Maksu- ja Tolliamet* [www.emta.ee](http://www.emta.ee)*Raamatupidamise Toimkond* [www.easb.ee](http://www.easb.ee/) <http://www.fin.ee/easb>*Raamatupidamise ja maksuinfo portaal* [www.rmp.ee](http://www.rmp.ee)[www.rup.ee](http://www.rup.ee) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **5** | PROJEKTIJUHTIMINE | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab projektitööd ja tuleb toime projektide juhtimisega muutuvas keskkonnas |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Anne-Li Tilk** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. mõistab** projektide kavandamise ja koostamise loogikat, lähtudes juhendmaterjalidest ja õigusaktidest | **HK 1.1. kavandab** meeskonnatööna projekti lähtudes vajadusest, probleemi analüüsist ja statistilistest andmetest | Selgitav loeng projekti olemusest, kriteeriumistest, kavandamisest, probleemianalüüsistPraktiline rühmatöö – probleemipuu ja eesmärgipuu, projekti idee | 1. Praktiline rühmatöö – projekti kavand, probleemi analüüs ja taustakirjeldus
 | 1. Projekti kavandamine

Mis on projekt?Probleemianalüüs, probleemipuuProjekti idee kavandamineEesmärkide püstitamine, pikaajalise mõju hindamineÕigusaktid ja juhendid |
| **ÕV2. planeerib** projekti ressursid ja tegevuskava, arvestades projekti eesmärke ja piiravaid tegureid | **HK 2.1. koostab** meeskonnatööna projekti tegevuskava ja vastutajad lähtudes kavandatud eesmärgist **HK 2.2. koostab** meeskonnatööna projekti eelarve lähtudes projekti rahastaja esitatud nõuetest ning kasutades tabelarvutus- või projektitarkvara**HK 2.3. hindab** meeskonnatööna projektiga seotud võimalikke riske ja nende ilmnemise tõenäosust lähtudes sise- ja väliskeskkonna analüüsist  | Selgitav loeng projekti ressursside kavandamisest, tegevuskava ja eelarve koostamisest, riskidest ja nende hindamisestPraktiline rühmatöö – projekti planeerimineInfootsing – võimalikud rahastajad ja nende tingimused ning taotlusvormid | 1. Praktiline rühmatöö – projekti tegevuskava ja eelarve kasutades tabelarvutus- või projektitarkvara
 | 1. Projekti koostamine

Projekti koostamise tarkvaraProjekti ressursidProjekti tegevuskava ja vastutajadProjekti planeerimise meetodidProjekti eelarve koostamineProjekti riskide hindamineProjekti juhtimine |
| **ÕV3. analüüsib** projekti läbiviimise efektiivsust, ressursside kasutamist ja jätkusuutlikkust lähtudes projekti eesmärkidest | **HK 3.1. kavandab** meeskonnatööna projekti hindamisprotsessi projekti jooksul ja selle lõppedes lähtudes koostatud projektiplaanist**HK 3.2. koostab** meeskonnatööna projekti lõpparuande vastavalt juhendmaterjalidele ning õigusaktidele | Selgitav loeng projektiprotsessi hindamise vajalikkusest ja läbiviimisest, projekti mõju hindamisest ning lõpparuande koostamisestPraktiline rühmatöö – projekti aruanne ja analüüs | 1. Praktiline rühmatöö – projekti tegevusaruanne ja mõjuanalüüs
 | 1. Projekti hindamine

Projekti hindamise vajalikkus ja planeerimineProjekti aruandlusProjekti jätkusuutlikkuse ja mõju hindamine |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Tutvumine projektijuhtimise õppematerjalidega
2. Projektitarkvara vahendid ja võimalused projekti koostamisel ja läbiviimisel
3. Infootsing projektide rahastajate, nende tingimuste ja taotlusvormide kohta
4. Praktiline töö – projekti kavandamine, koostamine ja aruandlus
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on rühmatöödes osalemine.Mooduli hinne kujuneb :* Praktiline rühmatöö – projekti kavand, probleemi analüüs ja taustakirjeldus (1);
* Praktiline rühmatöö – projekti tegevuskava ja eelarve kasutades tabelarvutus- või projektitarkvara (2, 3, 4);
* Praktiline rühmatöö – projekti tegevusaruanne ja mõjuanalüüs (5, 6).
 |
| **Kasutatav õppevara** | Lewis, J. P. (2007). *Mastering Project Management*. 2nd ed. McGrraw-HillPerens, A. (2002). *Projektijuhtimine* Tallinn: Külim. Lees, M. (2007). *Projektijuhtimine*. Tallinn: ÄripäevPerens, A., Virovere, A., Leppiman, A. jt (1999). *Projektijuhtimise käsiraamat*. Tallinn: ÄripäevPerens, A. (2013). *Projekti- ja protsessijuhtimise käsiraamat*. Tallinn: Äripäev |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **6** | ERIALANE SOOME KEEL | **4 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles*.* |
| **Õpetajad: Tiiu Kiil** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. suhtleb** igapäevases argisuhtluses kliendiga, kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid | **HK 1.1. suhtleb** iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara**HK 1.2. tutvustab** vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles**HK 1.3. kasutab** suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid | Selgitav loeng soome keele põhireeglitest ja –sõnavarastPraktilised harjutused sõnavarast ja grammatikastRühmatööd sõnavara harjutamiseks | 1. Kirjalik sõnavaratöö
2. CV koostamine soome keeles
3. Suuline enesetutvustus
 | 1. Soome keele põhireeglid ja -sõnavara 1 EKAP

Hääldamine, põhireeglid ja tähestikNumbrid, viisakusväljendidEsitlemine, enda tutvustusAjaväljendidGrammatika põhialused (pööramine, käänamine)Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindus- ja ärivaldkonnaga seotud näited |
| **ÕV2. kasutab** soome keele põhisõnavara Soome majanduse ja ettevõtluse kirjeldamisel | **HK 1.1. kirjeldab** Soome majandust ja ettevõtlust, kasutades soome keele põhisõnavara | Selgitav loeng Soome ärikeskkonnast ja teeninduskultuurist ning kasutatavatest viisakusväljenditestPraktilised harjutused viisakusväljendite kasutamise kohta | 1. Kirjalik sõnavaratöö
2. Praktiline töö – ülevaade Soome majandusest ja ettevõtlusest ja selle esitlemine
 | 1. Ülevaade Soome äri-keskkonnast ja teeninduskultuurist 1 EKAP

Soome majandus ja ettevõtlusSoome teeninduskultuurViisakusväljendite kasutamine äri- ja teenindussituatsioonides |
| **ÕV3. selgitab välja** kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakut ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles | **HK 3.1. alustab** vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja head suhtlemistava**HK 3.3. esitab** teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid**HK 3.3. vastab** arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid | Ärialase soome keele terminoloogia selgitav loengKlienditeeninduse terminoloogia soome keeles – selgitav loengPraktilised harjutused äri- ja teenindussõnavara kasutamise kohtaVestlused ja dialoogid | 1. Kirjalik sõnavaratöö
2. Praktiline töö - teenindusdialoog
 | 1. Praktiline ärisuhtlus ja klienditeenindus 2 EKAP

Äriprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keelesTeenindusprotsessist lähtuv põhisõnavara soome keelesKüsimused ja vastused klienditeenindusesArveldamisega, arvete ja tellimuste koostamisega seotud sõnavara |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Äri- ja teenindussõnastiku koostamine
2. Tutvumine õppematerjalidega
3. Praktilised harjutused põhisõnavara ja -grammatika omandamiseks
4. Esitluse koostamise Soome majandusest ja ettevõtlusest
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine ning ettekannete sooritamine.Mooduli hinne kujuneb :* Kirjalik sõnavaratöö (1, 3, 4, 5, 6, 7);
* CV koostamine soome keeles (2);
* Suuline enesetutvustus (2);
* Praktiline töö – ülevaade Soome majandusest ja ettevõtlusest ja selle esitlemine (4);
* Praktiline töö – teenindusdialoog (5, 6, 7).
 |
| **Kasutatav õppevara** | Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). *Hyvin menee! Suomea aikuisille*. Helsinki: OtavaKenttälä, M. (2001). *Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja*. Helsinki: GaudeamusKuusk, M. (2013). *Suomi selväksi: soome keele õpik*. Tallinn: PakettSark, K. (2009). *Hyvä – parempi – paras: soome keele õppekomplekt algajaile*. Tallinn: IdulehtSoome-Eesti-Soome sõnaraamatud |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **7** | Erialane Vene keel  | **4 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane omandab erialases vene keeles algtasemel keelekasutuse suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult müügitööga seotud tegevustes |
| **Õpetajad: Tiia Jõgi** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad ja sisu** |
| **ÕV1. suhtleb** suuliselt igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades ärikorraldusalast sõnavara lähtudes algtaseme keelekasutuse oskusnõuetest, mis vastavad Euroopa Nõukogu keeleoskustaseme A2 kirjeldustele**ÕV2. koostab** ametlikke kirju ning muid dokumente erialases vene keeles **ÕV3. sõnastab** vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku müügitööga seotud sõnavara | **HK 1. kasutab** suhtluses lihtsamaid lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad ärivaldkonnaga vastavalt õigekeelsuse reeglitele**HK 2.suhtleb** nii suuliselt kui kirjalikult tööalastes olukordades, mis nõuavad lihtsamat infovahetust tuttavatel ja rutiinsetel äritegevusega seotud teemadel vastavalt õigekeelsuse reeglitele**HK 3. osaleb** äri ja müügialastes aruteludes ja vastab küsimustele lihtsamate fraaside ja lausete abil | Individuaalne töö erinevate tekstidega.Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest. Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonna-põhistel teemadel.  | 1. Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning vene keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõttude, presentatsiooni koostamine)
 | 1. **Erialane vene keel 4 EKAP**

Müügiesindaja omadused ja hoiakudKlienditeenindusKliendibaasi loomine ja haldamineTurundusTurundustegevuste läbiviimineMüügitööMüügitegevuse planeerimine ja juhtimineMüük ja müügitulemuste analüüs |
| **Iseseisev töö moodulis** | Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides. |
| **Mooduli hinde kujunemine**  | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinne kujuneb kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamisel positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks) |
| **Kasutatav õppevara** | * Саул, Ы. (1999, 2002). *Учебный материал для занятий по деловому русскому языку.*1 и 2 части. Таллинн
* Кэррол, Ф. (1994). *Успех малого бизнеса.* Таллинн
* Леонова, Н. Е., Мотина, Е. И., Жуковская, Е. Е. (1993). *Переговоры, контакты, встречи.* Москва
* Сборник статей «Основы бизнеса»
* Лебедев, В. К., Петухова, Е. Н. (2001). *Деловая поездка в Россию.* С. Петербург
* Фаст, Л. В. (1995). *Русский язык для делового общения.* Москва
* Давидянц, Ф., Златопольский, Ю. (1999). *Русский проект.* Таллинн
* Пухаева, Л. С., Ольхова, Л. Н. (2002). *Русский язык в мире экономики*. С.Петербург-Москва
* Джин Желязны (2008). *Бизнес-презентация.* Pуководство по подготовке и проведению. Москва: Институт комплексных стратегических исследований
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht** |
| **8** | FIE RAAMATUPIDAMINE | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime majandusüksuse majandussündmuste kajastamisega arvestusregistrites ning ettevõtluse tulude ja kulude aruannete koostamisega. |
| **Õpetajad: Anne Lember** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. kajastab** dokumentide alusel FIE majandus-sündmusi**ÕV2. teab** FIE töötasustamise põhimõtteid lähtudes kehtivatest õigus- ja normatiiv-aktidest**ÕV3. koostab ja esitab** FIE maksu-deklaratsioonid lähtuvalt õigusaktidest | **HK 1. kajastab** majandussündmusi päevaraamatus nii käsitsi kui ka tabelarvutus-tarkvaras**HK 2. eristab** ettevõtlusega seotud ja mitteseotud kulusid**HK 3. koostab** ettevõtluse tulude deklaratsiooni vorm E ja käibemaksu deklaratsiooni vorm KMD | Situatsiooniülesannete lahendamine | Kompleksülesanne FIE raamatupidamisest | 1. FIE kui ettevõtlusvormi eelised ja puudused
2. Majandussündmuste dokumenteerimine ja kirjendamine päevaraamatus
3. Kassa- ja tekkepõhine raamatupidamine ja käibemaksuarvestus, vorm KMD
4. FIE tööandjana: töötasuarvestus, maksudeklaratsiooni TSD koostamine koos lisadega, erisoodustused
5. Vastuvõtukulud, FIE tulu- ja sotsiaalmaks ning avansilised maksed, erikonto, maksusoodustused
 |
| **Iseseisev töö moodulis** | Kompleksülesande lahendamine |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöödes osalemine, praktiliste tööde teostamine |
| **Kasutatav õppevara** | Nikitina-Kalamäe, M., Ööpik, A. Keskküla, J. (2017). *Raamatupidamise alused.* Tallinn: DeebetNikitina-Kalamäe, M. (2011). *Finantsarvestuse aluste ülesannete kogu.* Tallinn: DeebetKeskküla, J. (2018). *Finants- ja maksude arvestus.* Tallinn: Novare Invest OÜKeskküla, J. (2018). *Maksude arvestuse ülesannete kogu.* Tallinn: Janek KeskkülaRaamatupidamise seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/115032019012>FIE ABC. Maksu- ja Tolliameti juhendValdkonna õigusaktid: Töölepinguseadus, Pühade ja tähtpäevade seadus, Tulumaksuseadus, Sotsiaalmaksuseadus, Ravikindlustuse seadus, Kogumispensionide seadus, Töötuskindlustuse seadus |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht**  |
| **9** | **TooteESITLUS VEEBIS** | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tooteesitlusega veebis |
| **Nõuded mooduli alustamiseks:** puuduvad |
| **Õpetajad: Anželika Toll** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. koostab** toote või teenuse internetis turundamiseks vajaliku sisu lähtudes turundusplaanist | **HK 1.1. pildistab ja töötleb** ülesande alusel digitaalselt fotosid, rakendades sobivaid töövõtteid**HK 1.2. koostab** toote või teenuse turundamiseks vajalikud tekstid, lähtudes turunduseesmärkidest | Selgitav loeng pildistamisest ja fotode digitaalsest töötlemisestPraktilised näited ja nende analüüsPraktiline töö: pildistamine ja pilditöötlusPraktiline töö: toote esitlustekstide koostamine ja analüüs | Praktiline töö – tootefotodPraktiline töö – turundustekst internetis avaldamiseks  | 1. Tootefotograafia 1,5 EKAP

Fotoaparaadi olulisemad funktsioonidEsemete pildistamine ja pildistamisrežiimid, kaamera häälestamineVälgu ja statiivi kasutaminePildi resolutsioonFotofailide töötlemineFototöötlusPildipanga loomine1. Kirjaõpetus 0,5 EKAP

Kirja konstrueerimineTekstikompositsioon digitaalsel kandjalKirjatüüpide kasutamise põhimõtted |
| **Iseseisev töö moodulis** | 1. Praktiline töö – toodete pildistamine ja fototöötlus
2. Praktiline töö – turundusteksti ettevalmistus
 |
| **Mooduli hinde kujunemine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja praktilistes rühmatöödes osalemine.Mooduli hinne kujuneb:* praktiline rühmatöö turundusplaan (1);
* praktiline töö –tootefotod ja turundustekst ineternetis avaldamiseks (2);
 |
| **Kasutatav õppevara** | * õpetaja koostatud ja viidatud õppematerjalid ja juhendid
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valikmooduli nr** | **Mooduli nimetus** | **Maht**  |
| **10** | **MUUDATUSTE JUHTIMINE** | **2 EKAP**  |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime muudatuste juhtimisega ärikeskkonnas |
| **Õpetajad: Jane Mägi** |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Õppemeetodid** | **Hindamismeetodid ja ülesanded** | **Mooduli teemad** |
| **ÕV1. analüüsib** muudatuse olemust ja sellega kaasnevaid protsesse arvestades ärieetikat | **HK 1.1 selgitab** muudatusele vastuseisu põhjused arvestades muudatustes osalejate reageeringuid**HK 1.2. selgitab** välja vastuseisu vähendamise meetodid hinnates nende võimalikku mõju | Selgitav loeng muudatustest, muutmisprotsessist, muudatuste mõjust ja vastuseisust ning selle vähendamise tehnikatestPraktiline töö – muudatuse kirjeldus ja analüüsDiskussioon muudatustele reageerimisest | 1. Praktiline töö – muudatuse kirjeldus ja analüüs
 | 1. Muudatused ja muutmisprotsess 0,5 EKAP

Muudatused ja muudatusprotsess, kaks vaadetMuudatuse mõjuMuudatusele vastamine ja vastuseis, selle põhjusedVastuseisu vähendamise meetodid |
| **ÕV2. analüüsib** organisatsiooniliste muudatuste läbiviimise vajadust lähtudes ettevõtte eesmärkidest ja strateegiast | **HK 2.1. põhjendab** meeskonnatööna organisatsioonilise muudatuse elluviimise vajadust, selle põhjuseid ja tagajärgi lähtudest efektiivsuse põhimõtetest | Selgitav loeng organisatsioonilise muudatuse liikidest ning elluviimise võimalustestPraktiline rühmatöö organisatsioonilisest muudatusestSelgitav loeng organisatsioonikultuuri muutmise vajadusest ja läbiviimisest | 1. Praktiline rühmatöö – organisatsioonilised muudatused, nende põhjused ja tagajärjed, efektiivseima elluviimise võimalused
 | 1. Organisatsioonilised muudatused 1 EKAP

Organisatsiooniliste muudatuste liigidStruktuuri muutmineTehnoloogia muutmineInimeste muutmineOrganisatsioonilise arendamise meetodidOrganisatsioonikultuuri muutmine |
| **ÕV3. korraldab** organisatsioonilist muudatust hinnates selle võimalikku mõju | **HK 3.1. kavandab** meeskonnatööna organisatsioonilise muudatuse eestvedamise ja vastuseisu vähendamise arvestades muudatuse iseloomu | Selgitav loeng muudatuste eestvedaja rollist, vastuseisu vähendamise ja stressi juhtimise meetoditest Praktiline rühmatöö organisatsioonilise muudatuse kavandamisest | 1. Praktiline rühmatöö – organisatsioonilise muudatuse läbiviimise kava
 | 1. Muudatuste eestvedamine 0,5 EKAP

Muudatuste eestvedaja rollVastuseisu vähendamineStressi juhtimineJuhtimise efektiivsus muutmisprotsessis |
| **Iseseisev töö moodulis:** | 1. Tutvub muudatuse juhtimise õppematerjalidega
2. Praktiline töö – muudatuse kirjeldus ja analüüs
 |
| **Mooduli hinde kujunemine:** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine ning ettekannete sooritamine.Mooduli hinne kujuneb :* Praktiline töö – muudatuse kirjeldus ja analüüs (1);
* Praktiline rühmatöö – organisatsioonilised muudatused, nende põhjused ja tagajärjed, efektiivseima elluviimise võimalused (2, 3);
* Praktiline rühmatöö – organisatsioonilise muudatuse läbiviimise kava (4).
 |
| **Kasutatav õppevara** | Alas, R. (2002). *Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon*. Tallinn: KülimVirovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2005). *Organisatsiooniline käitumine*. Tallinn:KülimRobbins, S. P., Coulter, M. (2009). *Management, 10th edition*. Pearson Prentice HallMuudatused. Õpiobjekt (2010). [web.ametikool.ee/jane/muudatus](http://www.ametikool.ee/jane/muudatus)  |