

MEESKONNAJUHT, tase 5, jätkuõppe õppekava

RAKENDUSKAVA
mittestatsionaarne õppevorm

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht EKAP	
1	KARJÄÄRI PLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUS		5 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest ning õpitava eriala erisustest				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: Rain Arro, Hille Raud, Jaan Olt, Janne Kerdo, Mare Muskat				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ning selle mõju oma töövaldkonnale 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest Analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas Analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügi tulemustele Analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas Täidab etteantud andmete alusel sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni Kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi e-riik Mõistab organisatsiooni majandamise üldpõhimõtteid, sh eelarve koostamist, tulude, 	<p>Majandus ja ettevõtlus (1,5 EKAP)</p> <p>1. Majandus</p> <p>1.1. Mina ja majandus (Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused)</p> <p>1.2. Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused (Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid)</p> <p>1.3. Pakkumine ja nõudlus (Pakkumine ja nõudlus. Turu tasakaal. Turuhind)</p> <p>1.4. Maksud (Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud)</p> <p>1.5. Finantsasutused Eestis. Finantsteenused</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analüüs etteantud toote nõudlusest ja pakkumisest, lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine Infootsing teabevärvast Projektülesanne eelarve, kulude ja tulude ning omahinna arvestuseks ja tasuvusanalüüsi kohta 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta. Praktiline töö (Näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel) Majandusinfo otsing Praktiline ülesanne (kulude ja tulude planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs ning omahinna

	kulude ja omahinna arvestamist ning tasuvusanalüüsi arvutamist	1.6. Eelarve, kulud ja tulud ning nende liigid, omahinna arvestus, tasuvusanalüüs		arvestamine)
<ul style="list-style-type: none"> Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas organisatsiooni toimimisel 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast Võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana Kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist Analüüsib meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda Analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani 	<p>2. Ettevõtlus</p> <p>2.1. Eesti ja kohalik ettevõtlus (Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis)</p> <p>2.2 Ettevõtja ja töötaja (Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad väljakutsed. Äriidee ja äriplaani koostamise põhimõtted. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused)</p> <p>2.3 Ettevõtluskeskkond (Poliitiline, majanduslik, sotsiaalne, tehnoloogiline keskkond)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs Praktiline töö ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana Praktiline töö vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine ühistöövahendi (nt Tricider) abil Juhtumianalüüs meeskonnatööna Kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele Õpitava valdkonna äriidee tutvustus ja esitlemine Elektroonilise äriplaani koostamine juhendi alusel 	<ul style="list-style-type: none"> Kõitev loeng ettevõtluse alustest Infootsing ettevõtluskeskkonna/ ettevõtlustoetuste kohta Mõttekaart – palgatöötaja ja ettevõtja võimalused tööturule sisenemiseks Arutelu ettevõtluskeskkonnast ja mõjust ettevõtte majandustegevusele Veebitahvel kultuurierinevuste mõjust ettevõtte majandustegevusele Näidisäriplaani koostamine elektrooniliselt (lõimitud arvutiõpetusega)
<ul style="list-style-type: none"> Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas nii töötajana kui ka meeskonna juhina 	<ul style="list-style-type: none"> Kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel Analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja, tööandja ja ettevõtja vaatest Analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente Arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja ajatulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist Loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja 	<p>Töötamise õiguslikud alused. Töötervishoid ja –ohutus (2 EKAP)</p> <p>3. Töötamise õiguslikud alused</p> <p>3.1. Lepingulised suhted töö tegemisel (Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmise ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töötajate register. Töölepingu mõiste ja sisu. Varalise vastutuse kokkulepe. Töövaidluste lahendamine. Teenuste osutamine käsunduslepingu ja töövõtulepinguga. Töötamine avalikus teenistuses. Töötamine välisriigis: välisriigi seaduste kohaldamine töötajale, maksude arvestus ja tasumine. Kollektiivsed töösuhted ja kollektiivleping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) Praktiline töö töökorralduse kohta pideva töötsükliga (24/7) organisatsioonis Juhtumianalüüs töötasustamise põhimõtete ja tasu arvutamise kohta oma töövaldkonnas Praktiline töö isikuandmete menetlemiseks Kompleksülesanne töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta 	<ul style="list-style-type: none"> Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) Rühmatööna tööandja töökorralduse reeglite analüüsimine oma töövaldkonnas Juhtumianalüüs isikuandmete kogumise ja menetlemise kohta Arutelu tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta

	<p>töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • Kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • Analüüsib meeskonnatööna tervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel 	<p>3.2. Töökorraldus (Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend. Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevasisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine)</p> <p>3.3. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised (Töötasu kokkuleppimine, töötasu alammäär. Töötasu arvutamise viisid (ajatöö, tükitöö, tulemustasu). Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtava töö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetuse liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension)</p> <p>434. Isikuandmete kaitse ja selle korraldamine</p> <p>4. Töötervishoid ja tööohutus</p> <p>4.1. Sissejuhatus töökeskkonda (Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus)</p> <p>4.2. Töökeskkonnavaline töö korraldus (Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs)</p> <p>4.3. Töökeskkonna ohutegurid (Töökeskkonna ohutegurid. Meetmed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö tööõnnetuse või kutsehaiguse menetlemiseks 	<ul style="list-style-type: none"> • Protsessi skeemi joonistamine meeskonnajuhi tegevusest tuleõnnetuse korral • Juhtumianalüüs tööõnnetuse ja kutsehaiguse menetlemise kohta
--	--	---	---	--

		<p>ohutegurite mõju vähendamiseks)</p> <p>4.4. Töökeskkonnaalane teave (Erinevad töökeskkonnaalase teabe allikad)</p> <p>4.5. Tööõnnetused ja kutsehaigused (Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega. Kutsehaigused ja nende ennetamine)</p> <p>4.6. Tule- ja elektriõhutus. (Käitumine ohuolukorras. Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju puhkemisel. Elektriõhutus)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab dokumenteerimise vajadust ja koostab lähtudes olukorrast korrektselt dokumente 	<ul style="list-style-type: none"> Kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis ja oma töövaldkonnas Koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt Koostab ja vormistab meeskonnatööna tööõnnetuse raporti Kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda nii isiklike kui oma töövaldkonna dokumentide säilitamisega 	<p>Asjaajamine ja dokumendihaldus (0,5 EKAP)</p> <p>5.1. Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis (Dokumentide haldamise vajalikkus. Organisatsiooni sisemist töökorraldust reglementeerivad alusdokumendid (näiteks asjaajamiskord, dokumentide loetelu).</p> <p>5.2. Dokumentide loomine (Üldnõuded dokumentidele. Dokumentide elemendid. Dokumentide liigid. Dokumentiplank. Kiri, kirja elemendid). Dokumentide vormistamine (E-kiri, avaldus, akt, seletuskiri, memod). Töögraafik. Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide ja sõnumite</p> <p>5.3. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine (Dokumentide hoidmise ja säilitamise vajalikkus, säilitustähtajad).</p> <p>5.4. Tööõnnetuse raport</p>	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö erinevate dokumentide koostamiseks ja säilitamiseks lähtudes meeskonna juhi tööülesannetest Juhtumianalüüs tööõnnetuse raporti koostamine 	<ul style="list-style-type: none"> Arutelu dokumendihalduse vajalikkus organisatsioonis Praktiline harjutus (<u>juhtumipõhisuse</u> alusel nõuetekohaste töökorraldusdokumentide koostamine)
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääri-planeerimise protsessis 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi nii indiviidi kui ka meeskonna juhina Annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta Analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, 	<p>Karjääri planeerimine ja suhtlemise alused (1 EKAP)</p> <p>6. Karjääriplaneerimine</p> <p>6.1 Enesetundmine meeskonna juhi karjääri planeerimisel (Isiksuseomadused. Väärtused, motivatsioon, hoiak, võimed, oskused. Eneseanalüüsi läbiviimine oma</p>	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja algatuskiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse 	<ul style="list-style-type: none"> Infootsing töövahenduskeskkondades meeskonna juhi erialal tööturu võimaluste kohta Miniloeng kandideerimise protsessi kohta Ideekaart praktikale

	<p>erialade ja õppimisvõimaluste kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> •Analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta •Koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus •Valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul •Koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani •Analüüsib enda kui meeskonnajuhi teadmisi ja oskusi ning koostab endale individuaalse arenguplaani 	<p>tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu)</p> <p>6.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine meeskonna juhi karjääri planeerimisel. Tööjõuturg ja selle muutumine. Kutsestandardid, kutse ja kutseoskused, meeskonna juhi eriala näitel. Töömotivatsioon.</p> <p>6.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine</p> <p>Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess. Karjääriteenused ja karjääriinõustamine. Muutustega toimetulek. Töötamine sh praktikakoha leidmine: allikad ja tööinfo otsimine, kandideerimisdokumendid, tööintervjuu. Karjäärieesmärkide seadmine, isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani koostamine. Meeskonnajuhi teadmised ja oskused, nende analüüsimine ning individuaalse arenguplaani koostamine tuginedes inimese isikupärastele omadustele.</p>	<p>praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, meeskonna juhi eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne enda kui meeskonnajuhi teadmiste ja oskuste analüüsimine ning isikliku arenguplaani koostamine 	<p>kandideerimise protsessi kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö dokumentide vormistamine (soovitavalt lõimitult dokumenteerimise mooduliga) • Praktiline harjutus tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks • Eneseanalüüs meeskonna juhi kompetentsidega võrdlemisel ja enda arengutegevuste kavandamine kasutades selleks mõnda kindlat meetodikat (näiteks DISC)
<ul style="list-style-type: none"> • Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil 	<ul style="list-style-type: none"> •Kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonides sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist •Kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava •Analüüsib enda kui meeskonnajuhi ja meeskonnaliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistavasid •Juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel •Analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel meeskonnas 	<p>7. Suhtlemise alused</p> <p>7.1. Suhtlemine. (Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Sõnumi sisu eest vastutab sõnumi edastaja. Kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused)</p> <p>7.2. Käitumine suhtlemissituatsioonides (Tööalase käitumise etikett. Positiivse mulje loomine. Konfliktid ja veaolukorrad, nende ennetamine ja juhtimine. Grupp ja meeskond).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kompleksülesanne (meeskonna juhi tööga seotud rollimäng, mis sisaldab vestlust eesti ja võõrkeelse meeskonnaliikmaga ning meeskonnas tekkinud probleemi lahendamist) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kõitev loeng suhtlemise aluste kohta • Videoanalüüs meeskonna juhi töövaldkonnas tekkinud suhtlemisolukorra lahendamise kohta • Loeng probleemilahendamise meetodikast

Iseseisev töö moodulis:	Tutvuda Portfoolio ajaveebis portfoolio tegemise võimalustega. Praktikale kandideerimiseks vajalike dokumentide (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri) vormistamine. Tutvumine töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. Teeninduse e-käsiraamatu lugemine.
Mooduli hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, meeskonna juhi eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6); praktiline ülesanne enda kui meeskonnajuhi teadmiste ja oskuste analüüsimine ning isikliku arenguplaani koostamine (7); analüüs etteantud toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabevärvast (13); projektülesanne eelarve, kulude ja tulude ning omahinna arvestuseks ja tasuvusanalüüsi kohta (14); kompleksülesanne töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (15, 16, 17, 19, 20); praktiline töö tööõnnetuse või kutsehaiguse menetlemiseks (18); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (21, 22); praktiline töö töökorralduse kohta pideva töösükliga organisatsioonis (23); juhtumianalüüs töötasustamise põhimõtete kohta ja tasu arutamise kohta oma töövaldkonnas (24); praktiline töö isikuandmete menetlemiseks (23); essee dokumendihalduse vajalikkusest oma töövaldkonnas (25); praktiline töö erinevate dokumentide koostamiseks ja säilitamiseks lähtudes meeskonnajuhi tööülesannetest (25, 28); juhtumianalüüs tööõnnetuse raporti koostamine (27); kompleksülesanne (meeskonnajuhi tööga seotud rollimäng, mis sisaldab vestlust eesti ja võõrkeelse meeskonnaliikmaga ning meeskonnas tekkinud probleemi lahendamist (29, 30, 31, 32, 33, 34); meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs (35); praktiline töö ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana (36); praktiline töö vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine ühistöövahendi (nt Tricider) abil (37); juhtumianalüüs meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele (39); õpitava valdkonna äriidee tutvustus ja esitlemine; elektroonilise äriplaani koostamine juhendi alusel (38, 40).</p>
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi nii indiviidi kui meeskonna juhina ning annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta 2. analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta 3. analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta 4. koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast 5. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul 6. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 7. analüüsib enda kui meeskonnajuhi teadmisi ja oskusi ning koostab endale individuaalse arenguplaani 8. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest 9. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas 10. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele 11. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas 12. täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni 13. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 14. Mõistab organisatsiooni majandamise üldpõhimõtteid, sh eelarve koostamist, tulude, kulude ja omahinna arvestamist ning tasuvusanalüüsi arutamist 15. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast 16. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust 17. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks

	<p>18. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega</p> <p>19. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</p> <p>20. analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel</p> <p>21. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel</p> <p>22. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja, tööandja ja ettevõtja vaatest</p> <p>23. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente</p> <p>24. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist</p> <p>25. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis ja oma töövaldkonnas</p> <p>26. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt</p> <p>27. koostab ja vormistab meeskonnatööna tööõnnetuse raporti</p> <p>28. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</p> <p>29. kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist</p> <p>30. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava</p> <p>31. analüüsib enda kui meeskonna juhi ja meeskonnaliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava</p> <p>32. juhhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel</p> <p>33. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel meeskonnas</p> <p>34. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi ning lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest</p> <p>35. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast</p> <p>36. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana</p> <p>37. kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete toimimist</p> <p>38. analüüsib meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda</p> <p>39. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele</p> <p>40. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaan</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:</p> <p>1. Rekkor, S jt., Teenindamise kunst. 2013</p> <p>2. Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Atlex, 2013</p> <p>3. Portfoolio kursuse ajaveeb (http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/).</p> <p>4. Tööinspektsiooni kodulehekülg (http://www.ti.ee).</p> <p>5. Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, http://heateenindus.ee/kasiraamat)</p> <p>6. Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee</p> <p>7. Ettevõtlusarendamise Sihtasutus</p> <p>8. Rahandusministeerium www.fin.ee</p> <p>9. Maksu- ja tolliamet www.emta.ee</p> <p>10. Valdkonnaalased õigusaktid.</p> <p>11. EVS 882-1:2013 "Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumentidelemendid ja vorminõuded. Osa 1: Kiri"</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht EKAP
------------	-----------------	-----------

2	MEESKONNA JUHTIMINE		37 EKAP sh praktika 15 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime meeskonna juhtimise ja meeskonnatöö korraldamisega tuginedes organisatsiooni strateegilistele eesmärkidele.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: Kersti Pärn, Siim Sarapuu, Indrek Jänes, Riina Rohelaan, Katrin Kivisild				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab meeskonnajuhi töö ja organisatsiooni-kultuuri vahelisi seoseid 	<ul style="list-style-type: none"> Teeb ettepanekuid, sh praktikal organisatsioonikultuuri juurutamiseks lähtuvalt organisatsiooni väärtustest, hoiakutest sotsiaalse vastutuse, eetika ja võrdse kohtlemise põhimõtetest Lahendab meeskonnajuhi ja -liikmete vahelisi tööalaseid konflikte koos tagasisidega meeskonnaliikmetele antava 	<p>1. Organisatsioonikäitumine (4 EKAP, sh praktika ettevõttes 1 EKAP)</p> <p>1.1. Inimene ja organisatsioon. Organisatsiooni ressursid ja tehnoloogia kasutamine</p> <p>1.2. Organisatsiooni struktuur ja selle liigid</p> <p>1.3. Organisatsioonikultuur, väärtused ja hoiakud. Sotsiaalne vastutus (näiteks vähenenud töövõimega töötajate palkamine), eetika ja töötajate võrdne kohtlemine (näiteks erinevatest rahvustest ja muude erisustega töötajate kohtlemine)</p> <p>1.4. Konfliktide ennetamine (eskaleerumise vältimiseks) ja lahendamine Toimetulek tööstressiga Efektiivne tagasisidestamine Vastutus organisatsioonis (grupp, üksikisik k.a. mina ise)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonikultuuri tunnuste analüüs rühmatööna Juhtumianalüüs: meeskonnajuhi roll organisatsioonikultuuri kujundamisel Rühmatöö organisatsiooni struktuuri analüüs Juhtumianalüüs sotsiaalse vastutuse või töötajate võrdse kohtlemise kohta Rühmatöö tagasiside andmine meeskonnaliikmetele Konflikti analüüs Praktika aruande koostamine ja esitlemine 	<ul style="list-style-type: none"> Loengud/seminarid ja rühmatööd mooduli teemadel: organisatsioonikultuuri tunnused; struktuuri analüüs; tagasiside andmine meeskonnaliikmetele Juhtumianalüüs: meeskonnajuhi roll organisatsioonikultuuri kujundamisel; sotsiaalse vastutuse või töötajate võrdse kohtlemise kohta; konflikti lahendamine Praktika töökeskkonnas
<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib meeskonna juhtimise põhimõtteid tuginedes organisatsiooni strateegiale 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib juhtimistegevuste (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll) vastavust strateegiale võttes arvesse juhtimist mõjutavate tegurite analüüsi tulemusi Selgitab sh praktikal erinevate motivaatorite mõju töötajate motivatsioonile tuginedes meeskonna 	<p>Juhtimine (10 EKAP, sh praktika ettevõttes 3 EKAP)</p> <p>2.1. Juhtimise eesmärgid ja juhtimistasandid. Juhtimist mõjutavad tegurid. Juhi roll ja kompetentsid.</p> <p>2.2. Juhtimistegevused: planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll ja tagasisidestus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Juhtimist mõjutavate tegurite analüüs, juhi kompetentside analüüs rühmatööna ja arutelu Organisatsiooni juhtimistegevuste analüüs rühmatööna Motivaatorite analüüsimine rühmatööna, enese- ja meeskonna arenguvajaduse väljaselgitamine ja arutelu 	<ul style="list-style-type: none"> Loengud/seminarid ja rühmatööd, juhtumianalüüsid mooduli teemadel: juhtimist mõjutavate tegurite analüüs, juhi kompetentside analüüs, motivaatorite analüüsimine, meeskonna ja isikliku arenguvajaduse

	<p>liikmete ootustele ja organisatsiooni võimalustele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koostab, sh praktilal protsessikirjelduse ja planeerib protsessi rakendamiseks vajalikud ressursid • Analüüsib coaching/mentoring protsessi järgides etteantud juhiseid/kriteeriume 	<p>Koostöö. Saavutusorientatsioon. Initsiatiiv ja eneseusk. Enesejuhtimine ja eneseanalüüs uues ametirollis. „Läbipõlemise“ vältimine</p> <p>2.3. Motivatsioon (enese-, grupi- ja üksikisiku motiveerimine). Juht, kui mentor ja juhendaja ning alluvate arendaja</p> <p>2.4. Kaasaegsed inimeste juhtimise käsitlused (nt juht kui coach, juht kui mentor) kasutades selleks erinevaid töövahendeid (nt tulemusjuhtimine, tasakaalus tulemuskaart, Demingi ring jne).</p> <p>2.5. Kvaliteedi juhtimise põhimõtted tulenevalt töövaldkonnast.</p> <p>2.6. Projektijuhtimise põhimõtted, määratlus, planeerimine (projekti teostus, hindamine ja lõpetamine; koostöö korraldamine projekti osapooltega)</p> <p>2.7. Muutuste juhtimine. Muutuste põhjused ja etapid, vastuseis muutustele. Muutustega kohanemine ja toimetulek. Juhi roll muutuste läbiviimisel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protsessikirjelduse koostamine ja ressursside planeerimine • Coaching ja mentoring läbi erinevate juhtimise töövahendite rühmatöö ja arutelud • Muutuse kavandamine ja elluviimine rühmatöö ja arutelu • Praktika aruande koostamine ja esitlemine 	<p>väljaselgitamine, erinevad juhtimiskontseptsioonid, muutuse kavandamine ja elluviimine, protsessikirjelduse koostamine ja ressursside planeerimine tuginedes erinevatele <u>juhtumitele</u>, organisatsiooni juhtimistegevuste analüüs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktika töökeskkonnas
<ul style="list-style-type: none"> • Rakendab tulemusliku meeskonnatöö põhimõtteid lähtuvalt organisatsiooni struktuurist 	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitab sh praktilal üksikindiviidi mõju meeskonna tegevuse tulemuslikkusele võttes arvesse organisatsiooni struktuuri • Analüüsib sh praktilal rühmatööna eduka meeskonna tunnuseid ja kujunemise etappe tuginedes oma töövaldkonnale 	<p>Meeskonnatöö organisatsioonis (6 EKAP, sh praktika ettevõttes 3 EKAP)</p> <p>3.1. Meeskonna mõiste. Tulemusliku meeskonnatöö eeldused. Eduka meeskonna tunnused</p> <p>3.2. Meeskonna moodustamine. Rollid meeskonnas. Juhi roll meeskonna tulemuslikkuse tagamisel. Delegeerimine ja kaasamine</p> <p>3.3. Meeskonna arenguetaapid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osalemine rühmatöös ja aruteludes eduka meeskonna kujunemise etapid • Juhtumianalüüs/essee indiviidi mõjust meeskonna tulemuslikkusele • Praktika aruande koostamine ja esitlemine 	<ul style="list-style-type: none"> • Loengud/seminarid ja rühmatööd mooduli teemadel: eduka meeskonna tunnused, juhi roll meeskonnas, • juhtumianalüüs/essee indiviidi mõjust meeskonna tegevusele, juhi roll meeskonnas tuginedes õppekäigul kogetule • Praktika töökeskkonnas

		<p>3.4. Juht, kui ideede genereerija ja esitaja. „Idee müümise“ veenmisvõtted. „Idee müük“ ja tähtsuse mõju juhtimise parendamiseks või meeskonnatöö tulemuslikumaks muutmiseks.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Rakendab efektiivseid töökorraldusvõtteid ja kujundab meeskonnas sobiva personali, võttes arvesse organisatsiooni strateegiat ja meeskonnale seatud eesmärgid 	<ul style="list-style-type: none"> Teeb asjakohaseid ettepanekuid sh praktikal töökorralduse efektiivsuse tõstmiseks meeskonna töökorralduse ja töö analüüsi põhjal Koostab sh praktikal ametijuhendi lähtuvalt organisatsiooni vajadustest Analüüsib sh praktikal organisatsiooni allüksuse töötajate arvestuse tabelit lähtuvalt töölepingu seadusest ja efektiivse töökorralduse põhimõtetest Arvutab sh praktikal personalivajaduse organisatsiooni tööprotsesside kirjelduse põhjal Koostab sh praktikal uue töötaja sisseelamisprogrammi ja selle läbiviimise tegevuskava järgides töö spetsiifikat Selgitab sh praktikal argumenteeritult tõhusaid töötasustamise põhimõtteid oma töövaldkonnas lähtudes organisatsiooni võimalustest 	<p>Töö korraldamine (11 EKAP, sh praktika ettevõttes 6 EKAP)</p> <p>4.1. Meeskonna töökorralduse analüüsimine. Töö analüüsi kavandamine ja läbiviimine (sh, analüüsi meetodid teenindus- ja tootmisettevõtetes).</p> <p>4.2. Efektiivse töökorralduse kujundamine teenindus- ja tootmisettevõttes. Töökorraldussüsteemid, töökorralduse elemendid. Tehnoloogia kasutamine töökorralduses. Struktuuri, allüksuste ja ametikohtade kujundamine. Ametijuhendite koostamine</p> <p>4.3. Protsesside juhtimise põhimõtted teenindus- ja tootmisettevõttes. Ressursside planeerimine ja efektiivne kasutamine tulenevalt töövaldkonnast.</p> <p>4.4. Tööandja töökorralduse reeglid. Töö- ja puhkeaja ning puhkuste planeerimine. Töökorraldusdokumentide koostamine (näiteks töötajate arvestuse tabel, puhkusegraafik jms)</p> <p>4.5. Personalitöö korraldamine meeskonnas. Personalitöö planeerimine oma töövaldkonnas. Personalitöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> Osalemine rühmatöös ja aruteludes: töö analüüsi kavandamine, töökorralduse analüüsimine, tehnoloogia kasutamine töökorralduses, töötajate arvestuse tabeli analüüsimine, personalivajaduse arvutamine, rahaliste ja mitterahaliste motivaatorite kasutamine Iseseisva töö töötajate vaatluse läbiviimine, sisseelamisprogrammi koostamine, tasustamisvõtteid oma töövaldkonnas Praktika aruande koostamine ja esitlemine 	<ul style="list-style-type: none"> Loengud/seminarid ja rühmatööd mooduli teemadel: töö analüüsi kavandamine, töökorralduse juhtimise analüüs, tehnoloogia kasutamine töökorralduses, töötajate arvestuse tabeli juhtimise analüüs tuginedes õppekäigul kogetule, personalivajaduse arvutamine, rahaliste ja mitterahaliste motivaatorite kasutamine, tasustamisvõtteid oma töövaldkonnas Iseseisev töö töötajate vaatlus tuginedes õppekäigul kogetule, ametijuhendi ja sisseelamisprogrammi koostamine Praktika töökeskkonnas

		<p>värbamine ja valik. Sisseelamisprogrammi koostamine ja rakendamine. Personali arendamine ja koolitamine (näiteks koolitusvajaduse väljaselgitamine ja koolitusplaani koostamine, talendijuhtimine, arenguveestlused ja tagasiside andmine)</p> <p>4.6. Personali motiveerimine. Rahalised ja mitterahalised motivaatorid ning nende kasutamine. Töötasustamise põhimõtete väljatöötamine oma töövaldkonnas.</p> <p>4.7. Infotehnoloogiliste vahendite kasutamine töökorralduses</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab sise- ja väliskommunikatsiooni tähtsust ettevõtte eesmärkide saavutamisel 	<ul style="list-style-type: none"> Koostab sh praktilal meeskonnaliikmetele suunatud siseteadeteid ning valib teadete edastamiseks sobivad sisekommunikatsiooni kanalid Analüüsib meeskonnajuhi rolli organisatsiooni väliskommunikatsiooni tegevuste elluviimisel 	<p>Kommunikatsioon organisatsioonis (5 EKAP, sh praktika ettevõttes 2 EKAP)</p> <p>5.1. Sisekommunikatsioon. Meeskonnaliikmetele suunatud siseteadete koostamine (näiteks memo, e-kiri, SMS) ja edastamise kanalid. Koosolekute ettevalmistamine ja läbiviimine</p> <p>5.2. Väliskommunikatsioon. Suhtekorraldus, meediasuhted ja turunduskommunikatsioon, kriisikommunikatsioon</p> <p>5.3. Infotehnoloogiliste vahendite kasutamine kommunikatsioonis</p>	<ul style="list-style-type: none"> Osalemine rühmatöös (koosoleku ettevalmistamine ja läbiviimine) ja aruteludes, iseseisva töö esitamine (siseteadete koostamine) Osalemine rühmatöös (meeskonnajuhi roll väliskommunikatsiooni tegevustes) ja aruteludes 	<ul style="list-style-type: none"> Loengud/seminarid ja rühmatööd mooduli teemadel: koosoleku ettevalmistamine ja läbiviimine, meeskonnajuhi roll väliskommunikatsiooni tegevustes Iseseisev töö siseteadete koostamine
Iseseisev töö moodulis:	<ol style="list-style-type: none"> Analüüs meeskonnajuhi rollist ja ülesannetest organisatsioonikultuuri juurutamisel, meeskonnajuhi ja meeskonnaliikmete vahelise tööalase konflikti analüüs Organisatsiooni juhtimistegevuste (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontrollimine) analüüs konkreetse organisatsiooni (juhtumianalüüsi) alusel, protsessikirjelduse koostamine ja ressursside planeerimine protsessi rakendamiseks. Eneseanalüüs ja -arendus meeskonnajuhi rollis. Töötaja vaatluse läbiviimine töö analüüsi vaatlusmeetodi abil, ametijuhendi koostamine etteantud põhjale, sisse-elamisprogrammi koostamine uuele töötajale, tasustamis põhimõtete väljatöötamine oma töövaldkonnas (nt teenindajatele või tootmistöölisele) Lühiessee indiviidi mõjust meeskonna tulemuslikkusele 			

	<p>6. Kommunikatsioon organisatsioonis</p> <p>7. Siseteate koostamine juhtumianalüüsi põhjal</p> <p>8. Rühmatöödeks ettevalmistamisel Internetis asjakohase info hankimine.</p>
Mooduli hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.</p>
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • teeb ettepanekuid, sh praktilal organisatsioonikultuuri juurutamiseks lähtuvalt organisatsiooni väärtustest, hoiakutest sotsiaalse vastutuse, eetika ja võrdse kohtlemise põhimõtetest • lahendab meeskonnajuhi ja -liikmete vahelisi tööalaseid konflikte koos tagasisidega meeskonnaliikmetele antava • analüüsib juhtimistegevuste (planeerimine, organiseerimine, eestvedamine, kontroll) vastavust strateegiale võttes arvesse juhtimist mõjutavate tegurite analüüsi tulemusi • selgitab sh praktilal erinevate motivaatorite mõju töötajate motivatsioonile tuginedes meeskonna liikmete ootustele ja organisatsiooni võimalustele • koostab , sh praktilal protsessikirjelduse ja planeerib protsessi rakendamiseks vajalikud ressursid • analüüsib coaching/mentoring protsessi järgides etteantud juhiseid/kriteeriume • selgitab sh praktilal üksikindiviidi mõju meeskonna tegevuse tulemuslikkusele võttes arvesse organisatsiooni struktuuri • analüüsib sh praktilal rühmatööna eduka meeskonna tunnuseid ja kujunemise etappe tuginedes oma töövaldkonnale • teeb asjakohaseid ettepanekuid sh praktilal töökorralduse efektiivsuse tõstmiseks meeskonna töökorralduse ja töö analüüsi põhjal • koostab sh praktilal ametijuhendi lähtuvalt organisatsiooni vajadustest • analüüsib sh praktilal organisatsiooni allüksuse tööaja arvestuse tabelit lähtuvalt töölepingu seadusest ja efektiivse töökorralduse põhimõtetest • arvutab sh praktilal personalivajaduse organisatsiooni tööprotsesside kirjelduse põhjal • koostab sh praktilal uue töötaja sisseelamisprogrammi ja selle läbiviimise tegevuskava järgides töö spetsiifikat • selgitab sh praktilal argumenteeritult tõhusaid töötasustamise põhimõtteid oma töövaldkonnas lähtudes organisatsiooni võimalustest • koostab sh praktilal meeskonnaliikmetele suunatud siseteateid ning valib teadete edastamiseks sobivad sisekommunikatsiooni kanalid • analüüsib meeskonnajuhi rolli organisatsiooni väliskommunikatsiooni tegevuste elluviimisel
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<p>Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Michael Armstrong. Armstrong's handbook of human resource management practice. London. Kogan Page, 2014 2. Ian Brooks; Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon. Äripäeva raamat, 2008 3. Maaja Vadi Organisatsioonikäitumine. TÜ Kirjastus, 2003 4. Nicky Hayes. Sotsiaalpsühholoogia alused. Külim, 2002 5. Ajakiri Direktor (www.director.ee) 6. Erienvad teemakohased veebilehed (näiteks http://majandus24.postimees.ee/, http://www.konverentsid.ee/blog/, http://www.ted.com/) 7. Ruth Alas. Juhtimise Alused. Külim, 2008 8. Stuart Cramer. 75 kõigi aegade edukamat juhtimisotsust ... ja 21 kõige kehvemat. Koolibri, 2003 9. Ajakiri Direktor (www.director.ee) 10. Äri- ja avaliku sektori organisatsioonide kodulehed 11. Juhtimisteemalised ajalehed ja veebilehed (näiteks http://majandus24.postimees.ee/, http://www.aripeev.ee/, www.mindsweeper.ee) 12. Donnellon, A. Meeskonna juhtimine. Äripäev, 2010 13. Maxwell, J C. Olge rahvainemene!: Edukaks juhiks tõhusate suhete loomise läbi. Allika, 2010

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">14. Rogers, J. Juht kui treener: uus tee tulemusteni. Äripäev, 201515. Scholtes, P. R. Juhi käsiraamat: kuidas motiveerida meeskonda ja jõuda parema tulemuseni. Tea Kirjastus, 200116. Talbot, F. Kirjutamise kunst juhile: rakenda kirjasõna mõjujõudu oma meeskonna juhtimiseks, strateegiliste sidemete loomiseks ja suhete arendamiseks. ME kirjastus, 201117. Äripäeva kommunikatsiooni käsiraamat. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 201218. Past, A. Too oma meeskond ühte paati. Sisekommunikatsioon ettevõtetes ja organisatsioonides.19. Nurga, A. (toim.) Tallinn: Äripäeva kirjastus, 200920. Õppematerjalid ÕISis |
|--|--|

SPETSIALISEERUMISEGA SEOTUD VALIKÕPINGUD

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht EKAP		
3.1.	TEENINDUSE KORRALDAMINE	12 EKAP sh praktika 7 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime teeninduse korraldamisega tuginedes organisatsiooni eesmärkidele.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: Tiina-Mai Mahlapuu, Indrek Jänes				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Kavandab teenindusprotsessi arvestades teenindusjuhtimise põhimõtteid ja valdkonnale kohaldatavaid nõudeid 	<ul style="list-style-type: none"> Kirjeldab sh praktikal kliendi teekonna lähtudes teenusedisaini põhimõtetest ja organisatsiooni tegevusvaldkonnast Kavandab sh praktikal vajalikud ressursid lähtudes teenindusprotsessist Kavandab sh praktikal teeninduspersonali töökorralduse lähtudes teenindusprotsessist 	<p>1. Teeninduse korraldamine (10 EKAP, sh praktika ettevõttes 7 EKAP)</p> <p>1.1. Teeninduse eesmärgid. Erinevus füüsiliste toodete ja teenuste vahel</p> <p>1.2. Teenindussektori põhiprobleemid ja erinevate teenindussektorite eripärad</p> <p>1.3. Teenindaja roll teenindusprotsessis, teeninduse kvaliteet ja teenuste arendamine</p> <p>1.4. Kliendivajadused ja ootused. Teenuste hindamine ja kliendirahulolu</p>	<ul style="list-style-type: none"> Projektitöö: teenuse disainimine ja müügi kavandamine. Esitlus meeskonnatööna. Juhtumianalüüsid teenindusettevõtete teeninduskorraldusest tulenevalt protsesside iseärasustest Õppekäigu analüüs ressursside kasutamise kohta ettevõttes 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline meeskonnatöö juhendi alusel (teenusedisaini mudel): klienditeekonna kavandamine lähtudes teenusedisaini põhimõtetest ja valdkonnale kohaldatavatest nõuetest läbi juhtumianalüüsi tuginedes õppekäikudel omandatule Praktiline meeskonnatöö: disainitud teenuse müügiks vajalike ressursside ja personali töökorralduse kavandamine läbi juhtumianalüüsi tuginedes õppekäikudel omandatule Mõistekaart: teenuse müügi eripära ja müügikanalid
<ul style="list-style-type: none"> Määratleb kliendigrupid vastavalt klientide vajadustele ja ootustele ning ettevõtte eesmärkidele Toetab turundustegevust vastavalt ettevõtte eesmärkidele. 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Kavandab teenuse või toote müügi lähtudes sihtrühma eripärad Valmistab ette ja viib läbi, tootesitlusi vastavalt toote eripärale 	<p>2. Turundus ja müügikorraldus (2 EKAP)</p> <p>2.1 Turundusmeetmetik ning selle seos töövaldkonnaga (teenindus).</p> <p>2.2 Tarbija ostukäitumine (klientide vajadused ning soovid).</p> <p>2.3 Turunduskeskkond</p> <p>2.4 Müügikorralduse alused</p>	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö - analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Praktiline töö pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu ettevalmistamine vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määratlemisest Loeng/seminar müügiprotsessi korraldamisest

	<ul style="list-style-type: none"> • Koondab müügiantmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 	2.5 Müügieendusprotsessid 2.6 Müügistrateegia 2.7 Müügiantmete kogumine ja koondamine 2.8 Müügitulemuste näitajad	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Juhtumianalüüs müügiantmete koondamine</u> ühtseks tervikuks eesmärgiga koostada müügianalüüs vastavalt etteantud juhendile 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Juhtumianalüüs müügiantmete koondamisest</u> müügianalüüsi läbiviimiseks
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> • Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja projektide sooritamiseks • Erinevate kliendigruppide vajaduste analüüsimine lähtudes ettevõtte toodete portfellist • Pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu ettevalmistamine vastavalt õigusaktidele eesti ja inglise keeles • Müügiantmete koondamine ühtseks tervikuks eesmärgiga koostada müügianalüüs vastavalt etteantud juhendile • Teenuse disainimine ja müügi kavandamine Esitlus meeskonnatöona • Juhtumianalüüsid teenindusettevõtete teeninduskorraldusest tulenevalt protsesside iseärasustest • Õppekäigu analüüs ressursside kasutamise kohta teenindusettevõttes 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab sh praktilikal kliendi teekonna lähtudes teenusedisaini põhimõtetest ja organisatsiooni tegevusvaldkonnast. • kavandab sh praktilikal vajalikud ressursid lähtudes teenindusprotsessist. • kavandab sh praktilikal teeninduspersonalitöökorralduse lähtudes teenindusprotsessist. • analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfellist. • kavandab teenuse või toote müügi lähtudes sihtrühma eripärast. • valmistab ette ja viib läbi, tootesitlusi vastavalt toote eripärale. • koondab müügiantmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vihalem, A. Turunduse alused. Külim, 2008 2. Westwood, John, Kolmekümne minutiga turundusplaan, TEA kirjastus,1999 3. Sirkel, R. Turundusuuring, Tallinn: Ilo, 2001. 4. Vihalem, A. Turundusuuringu alused. Tallinn: Külim, 2001. 5. Aava, K. Veenmiskunst. Avita 2003 6. Karjatse, M. (1998). Miks klient ei ole rahul? Kuidas meeldida eesti kliendile? IV pt Ilo 7. Raiend, E. Klienditeenindus ja teeninduskultuur. http://materjalid.tmk.edu.ee/ 8. Anderson, K., R. (2003). Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Koolibri. 9. Areng.ee. (2008). Eesti suurim videoloengute portaal. http://www.raks.ee/index.php?id=10918&item=223. 10. Carlaw, P & Deming, V. K. (1999). The Big Book of Customer Service Training Games. McGraw-Hill. 11. Carnegie. D.& Associates, Inc (2012). Kuidas luua edukaid suhteid. Kirjastus Pilgrim. 12. Goliszek A. (1997). Kuidas juhtida stressi 60 sekundiga. Ilo 13. Kuhnke, E. (2010). Kehakeel võhikutele. ERSEN. 14. Morrison,T., Conaway, W. A., Borden, G. A. (2002). Maailma äri- ja kultuuri käsiraamat. TEA. 15. Naessen, L.O. Parem teenindamine. Kuidas enesearenduse kaudu saavutada klientide rahulolu AVITA 1997 			

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">16. Niitra, S. (2004). Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Äripäeva Kirjastus.17. Oja, A. (2005) Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäeva Kirjastuse AS.18. Pajupuu, H. (2001). Kuidas kohaneda võõras kultuuris. TEA.19. Sally, B. (2008). Small Talk: Seltskondliku vestluse kunst. Kirjastus „Kunst“.20. Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele: Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. AVITA.21. Arvola R., „Turunduskommunikatsioon“, Külim 200222. Kotler P. „Kotleri turundus“, Pegasus 200723. Kotter J.P., Whitehead L.A., „Ideemüük“ Äripäev 201124. Kuusik A.jt. „Teadlik turundus“ Tartu Ülikool 201125. Soone I., „Kliendilojaalsuse kuldraamat“ Äripäev 201026. Vihalem A., „Turunduse alused“, Külim 200827. Marketingi Instituut www.mi.ee28. Ekke Lainsalu www.myygiproff.ee |
|--|---|

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht EKAP		
3.2.	TOOTMISE KORRALDAMINE	12 EKAP sh praktika 7 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tootmise korraldamisega tuginedes organisatsiooni eesmärkidele.				
Nõuded mooduli alustamiseks: karjääri planeerimise ja ettevõtluse ning meeskonna juhtimise mooduli läbimine				
Õpetajad: Jaanus Krull, Indrek Jänes				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> kavandab tootmiskorralduse üldistest põhimõtetest ja protsesside tüüpidest arvestades toote- ja protsesside kvaliteedijuhtimise põhimõtteid kavandab tellimuste täitmiseks vajalikud ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi jälgib tellimuse täitmise tähtaegu ning vormistab osapooltele suunatud dokumente lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ning ettetulevatest muudatustest tellimuse täitmisel (2, 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib tootmisettevõtte tootmiskorralduse efektiivsust arvestades protsesside iseärasusi Koostab meeskonnatööna tootmisressursside kavandamise plaani vastavalt ettevõtte tootmisplaanile ja kvaliteedijuhtimise põhimõtetele määratleb tootmis- ja teenindusprotsessiks vajalike ressursside kogumahu vastavalt tootmis- ja teenindusprotsessi vajadustele sh praktilial vormistab, sh praktilial tellijale suunatud dokumente vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning ettetulevatele muudatustele tellimuse täitmisel koostab meeskonnatööna, sh praktilial tootmis- ja teenindusprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu ning selgitab nende olulisust 	1. Tootmiskorraldus (10 EKAP, sh praktika ettevõttes 7 EKAP) <ol style="list-style-type: none"> Tootmistegevuse eesmärgid ja toodete erisused Tootmissektori põhiprobleemid ja erinevate tootmissektorite eripärad Tootmisressursid ja nende kasutamine Tootmiskorralduse protsesside ülesehitus ning seos ettevõtte strateegiaga Erinevad protsesside tüübid ja nende rakendamine valdkonniti ning üldine ülesehitus Toote- ja protsesside kvaliteedijuhtimise alused ja põhimõisted 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Juhtumianalüüsid</u> tootmisettevõtete tootmiskorraldusest tulenevalt protsesside iseärasustest <u>Õppekäigu</u> analüüs tootmisressursside kasutamise kohta ettevõttes Iseseisev töö tootmis-korralduse efektiivsuse analüüsi teostamine meeskonnajuhina ning parendusettepanekute tegemine 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar tootmiskorraldusest ja protsesside juhtimisest tootmiseettevõttes läbi <u>juhtumianalüüsi</u> tuginedes <u>õppekäikudel</u> omandatule Rühmatööd tootmisressursside kasutamise kohta vastavalt kvaliteedijuhtimise põhimõtetele läbi <u>juhtumianalüüsi</u> tuginedes <u>õppekäikudel</u> omandatule
<ul style="list-style-type: none"> Määratleb kliendigrupid vastavalt klientide vajadustele ja ootustele ning ettevõtte eesmärkidele Toetab turundustegevust vastavalt ettevõtte eesmärkidele. 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Kavandab teenuse või toote müügi lähtudes sihtrühma eripärad Valmistab ette ja viib läbi, tootesitlusi vastavalt toote eripärale 	2. Turundus ja müügi korraldus (2 EKAP) <ol style="list-style-type: none"> Turundusmeetmestik ning selle seos töövaldkonnaga (tootmine). Tarbija ostukäitumine (klientide vajadused ning soovid). Turunduskeskkond Müügi korralduse alused Müügi edenduspotsessid 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö - analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Praktiline töö pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu ettevalmistamine vastavalt õigusaktidele <u>Juhtumianalüüs</u> müügiandmete koondamine ühtseks tervikuks 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määratlemisest Loeng/seminar müügi protsessi korraldamisest <u>Juhtumianalüüs</u> müügiandmete

	<ul style="list-style-type: none"> Koondab müügiandmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale 	2.6 Müügistrateegia 2.7 Müügiandmete kogumine ja koondamine 2.8 Müügitulemuste näitajad	eesmärgiga koostada müügianalüüs vastavalt etteantud juhendile	koondamisest müügianalüüsi läbiviimiseks
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja projektide sooritamiseks Erinevate kliendigruppide vajaduste analüüs, lähtudes ettevõtte toodete portfelist Pakkumuse, hankedokumendi ja müügilepingu ettevalmistamine vastavalt õigusaktidele Müügiandmete koondamine ühtseks tervikuks eesmärgiga koostada müügianalüüs vastavalt etteantud juhendile Juhtumianalüüsid tootmisettevõtete tootmiskorraldusest tulenevalt protsesside iseärasustest Õppekäigu analüüs tootmisressursside kasutamise kohta ettevõttes Tootmiskorralduse efektiivsuse analüüsi teostamine meeskonnajuhina ning parendusettepanekute tegemine 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> analüüsib tootmisettevõtte tootmiskorralduse efektiivsust arvestades protsesside iseärasusi. koostab meeskonnatööna tootmisressursside kavandamise plaani vastavalt ettevõtte tootmisplaanile ja kvaliteedijuhtimise põhimõtetele. määratleb tootmis- ja teenindusprotsessiks vajalike ressursside kogumahu vastavalt tootmis- ja teenindusprotsessi vajadustele sh praktikal. vormistab, sh praktikal tellijale suunatud dokumente vastavalt ettevõtte töökorraldusele ning ettetulevatele muudatustele tellimuse täitmisel. koostab meeskonnatööna, sh praktikal tootmis- ja teenindusprotsessi toimimiseks vajalike dokumentide loetelu ning selgitab nende olulisust. analüüsib erinevate kliendigruppide vajadusi, lähtudes ettevõtte toodete portfelist. kavandab teenuse või toote müügi lähtudes sihtrühma eripäradest. valmistab ette ja viib läbi, tooteesitlusi vastavalt toote eripärale. koondab müügiandmed müügianalüüsi koostamiseks vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> Vihalem, A. Turunduse alused. Külüm, 2008 Westwood, John, Kolmekümne minutiga turundusplaan, TEA kirjastus, 1999 Sirkel, R. Turundusuuring, Tallinn: Ilo, 2001. Vihalem, A. Turundusuuringu alused. Tallinn: Külüm, 2001. Aava, K. Veenmiskunst. Avita 2003 Karjatse, M. (1998). Miks klient ei ole rahul? Kuidas meeldida eesti kliendile? IV pt Ilo Raiend, E. Klienditeenindus ja teeninduskultuur. http://materjalid.tmk.edu.ee/ Anderson, K., R. (2003). Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Koolibri. Areng.ee. (2008). Eesti suurim videoloengute portaal. http://www.raks.ee/index.php?id=10918&item=223. Carlaw, P & Deming, V. K. (1999). The Big Book of Customer Service Training Games. McGraw-Hill. Carnegie. D.& Associates, Inc (2012). Kuidas luua edukaid suhteid. Kirjastus Pilgrim. Goliszek A. (1997). Kuidas juhtida stressi 60 sekundiga. Ilo Kuhnke, E. (2010). Kehakeel võhikutele. ERSEN. Morrison, T., Conaway, W. A., Borden, G. A. (2002). Maailma äri- ja kultuuri käsiraamat. TEA. 			

15. Naessen, L.O. Parem teenindamine. Kuidas enesearenduse kaudu saavutada klientide rahulolu AVITA 1997
16. Niitra, S. (2004). Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Äripäeva Kirjastus.
17. Oja, A. (2005) Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäeva Kirjastuse AS.
18. Pajupuu, H. (2001). Kuidas kohaneda võõras kultuuris. TEA.
19. Sally, B. (2008). Small Talk: Seltskondliku vestluse kunst. Kirjastus „Kunst“.
20. Tooman, H., Mae, A. (1999). Inimeselt inimesele: Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. AVITA.
21. Arvola R., „Turunduskommunikatsioon“, Külüm 2002
22. Kotler P. „Kotleri turundus“, Pegasus 2007
23. Kotter J.P., Whitehead L.A., „Ideemüük“ Äripäev 2011
24. Kuusik A.jt. „Teadlik turundus“ Tartu Ülikool 2011
25. Soone I., „Kliendilojaalsuse kuldraamat“ Äripäev 2010
26. Vihalem A., „Turunduse alused“, Külüm 2008
27. Marketingi Instituut www.mi.ee
28. Ekke Lainsalu www.myygiproff.ee
29. Eedo K., Tootlikkuse kasvu juhtimine ettevõttes. Külüm 2007
30. Glasl F., Ettevõtte dünaamiline areng: muutuste juhtimise jätkusuutlikkus. Arengukulg 2014
31. Peter S. Pande, Robert P. Neuman, Roland R. Cavanagh, Kuue sigma tee : kuidas GE, Motorola jt. tippettevõttes oma sooritusi lihvid, Pegasus 2002
32. Modig N., Åhlström P., See on lean : tõhususe paradoksi lahendamine, Äripäev 2016
33. Riives J., Lavin J., Tootmise korraldamine : õppematerjal kutsekoolidele, Innove 2016
34. Tallinna Tehnikaülikool, Uuenduslik tootmine: käsiraamat, Tallinna Raamatutrükikoda 2011
35. Küttner R., Nüüdistootmise õpetus : tootmise planeerimine ja juhtimine konkurentsivõime parandamiseks, Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastuse trükikoda 2016

VALIKÕPINGUD

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht EKAP		
Mooduli nr 4.1	ISIKSUSE- JA SOTSIAALPSÜHHOLOOGIA	Maht 2 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tööalase suhtlemisega valides olukorrale vastavad suhtlemis- ja käitumistaktikaid				
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud on karjääri planeerimise ja suhtlemise aluste teema				
Õpetaja: <i>Ene Paadimeister</i>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Mõistab indiviidi sotsiaalse käitumise olemust ja põhjuseid Tunneb erinevaid suhtlemistehnikaid ja oskab neid rakendada oma erialases tegevuses On teadlik erinevatest käitumisviisidest ja nende psühholoogilistest tagamaadest Orienteerub käitumuslikes probleemsituatsioonides ja tunneb probleemide, muutuste esile kutsumise lahendusvõtteid/võimalikke käitumisstrateegiaid 	<ul style="list-style-type: none"> Teeb end vastavalt suhtlussituatsioonile mõistetavaks, kasutab suhtlemisvahendeid, -tehnikaid ning tunneb suhtlemistõkkeid. Analüüsib grupisuhtlemist ja põhjendab toimuvaid reaktsioone. Tunnetab konfliktsituatsiooni tekkimise, oskab pakkuda lahendust konflikti lahendamiseks. 	Isiksuse- ja sotsiaalpsühholoogia 1.1. Suhtlemise olulised asjaolud: suhtlemisvahendid, suhtlemisdistsantsid, suhtlemistõkked, suhtlemise eriliigid. 1.2. Käitumine suhtlemisituatsioonides: suhtlemise vormid, toetavad suhtlemist soodustavad sotsiaalsed oskused, positiivse mulje loomine, olukorra tajumine, isikutaju. EQ 1.3. Suhtlemine kui probleemolukord – probleemse suhtlusolukorra kaardistamine ja analüüs, lahenduskesksuse printsiip, võimaluste terminites mõtlemine. 1.4. Suhtlemiskompetentsus – erinevad suhtlemistehnikad. 1.5. Erinevad käitumisviisid – alistuv, agressiivne, kehtestav ning nende psühholoogilised tagamaad. Ennastkehtestav käitumisviis. Enesekindlus, motivatsioonitase, nende mõju käitumisele. 1.6. Grupp, grupiprotsessid.	<ul style="list-style-type: none"> Teadmiste esitamine suulisel viisil. Rühmatöö harjutus – meeskonnajuhhi tööga seotud situatsioonolukorra lahendamine, mis sisaldab suhtlemisvahendite, suhtlemisdistsantsi, suhtlemise liigi valikuid ning suhtlemistõkete määratlemist ja selle esitamist rühma poolt suuliselt. Teadmiste esitamine suulisel viisil. Rühmatöö harjutus – määratleda tõhusat suhtlemist toetavad sotsiaalsed oskused ja selle esitamine rühma poolt suuliselt. Teadmiste esitamine suulisel viisil läbi aktiivse arutelul osalemise. Testharjutuste sooritamine – enesekindluse test, motivatsioonitest, oma reaktsioonide hindamise testharjutus. Teadmiste esitamine suulisel viisil - oma reaktsioonide hindamise harjutuses kirjeldatud suhtlusolukordade õigete vastuste põhjal arutelu. Teadmiste esitamine suulisel viisil – arutelu (rühmas mõtlemise ja rühmamõtlemise nii kirjutatud kui 	Loengud/seminarid, arutelud, rühmatööd mooduli teemadel Erinevate suhtlemisolukordade analüüs koos lahenduste, käitumisstrateegiate määratlemisega Suhtlemisolukorra lahendamise harjutused

		<p>1.7. Meeskond, meeskonnatöö kui rühmas mõtlemine ja kui rühmamõtlemine.</p> <p>1.8. Konflikt – konflikti astmed, konflikti peamised põhjused, konflikti eskaleerumise põhjused, konflikti ennetamine ja juhtimine. Stress, suhtlemisstress.</p>	<p>kirjutamata reeglid) aktiivne osalemine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teadmiste esitamine suulisel viisil – kirjeldatud konfliktolukorra lahenduste pakkumine. 	
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> • Tutvumine meeskonnajuhi kompetentsidega mis puudutavad suhtlemist. • Tutvumine töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega psühholoogilise mikrokliima valdkonnas Tööinspektsiooni kodulehel. • Emotsionaalse intelligentsuse raamatu lugemine – Daniel Goleman „Emotsionaalne intelligentsus“ • Jälgida enda käitumist teema käsitlemise aja jooksul ja saata kirjalikult vastuseid järgmistele küsimustele: <ul style="list-style-type: none"> - Millist stiili kasutate teie oma elus/töös kõige sagedamini? - Kuidas te olete õppinud just seda käitumisstiili kasutama? - Tulemused? Kahjud Teile? • Kaardistada teema käsitlemise jooksul olukordi kus te oleksite võinud enesekehtestamist kasutada, kuid ei teinud seda. • Millised asjaolud takistasid teil enesekehtestamise kasutamist? • Miks kasutate kõige sagedamini just seda stiili? 			
Mooduli hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt.</p> <p>Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.</p>			
Hindekriteeriumid	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • teeb end vastavalt suhtlussituatsioonile mõistetavaks, kasutab suhtlemisvahendeid, -tehnikaid ning tunneb suhtlemistõkkeid. • analüüsib grupisuhtlemist ja põhjendab toimuvaid reaktsioone. • tunnetab konfliktsituatsiooni tekkimise, oskab pakkuda lahendust konflikti lahendamiseks. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<p>Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daniel Goleman „Emotsionaalne intelligentsus“ 2. Õppejõu loengumaterjal ja selle kohta täiendav lisalugemine 3. Teema käsitlemise käigus üleskerkinud probleematika kohta lisamaterjal 4. Testharjutused 			

Mooduli nr 4.2	FINANTSARVESTUSE ALUSED		Maht 2 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tulude ja kulude ning omahinna arvestamisega, eelarve planeerimisega.				
Nõuded mooduli alustamiseks: karjääri planeerimise ja ettevõtluse ning meeskonna juhtimise mooduli läbimine				
Õpetaja: Janek Keskküla, Ene Altpere				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab majandusarvestuse rolli organisatsiooni eesmärkide elluviimisel Koostab eelarveid lähtudes kuludest Mõistab töötasu arvestuse põhimõtteid 	<ul style="list-style-type: none"> Selgitab meeskonnatööna finantsarvestuse rolli organisatsiooni eesmärkide elluviimisel Arvestab tootmis ja teenindusvaldkonna kulusid ja tulusid ning omahinda. Koostab eelarveid Arvestab töötasusid ja selgitab töötasu makseid 	<ol style="list-style-type: none"> Raamatupidamise alused Finantsarvestuse põhimõtted ja – meetodid, sh eelarve, kulud ja tulud ning nende liigid, omahinna arvestus, tasuvusanalüüs (süvendatud teadmised nii tootmise, kui ka teenindusvaldkonnast) Töötasu arvestus 	<ul style="list-style-type: none"> Praktilise situatsiooniülesande lahendamine kulude ja tasuvusanalüüsi väljaselgitamiseks. Situatsiooniülesanne tulude prognoosimiseks Situatsiooniülesanne eelarve koostamiseks Situatsiooniülesanne töötasu arvestamiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Iseseisev lugemine Loeng-diskussioon Seminar Praktilised ülesanded
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Raamatupidamise toimkonna juhendite lugemine mõistekaardi koostamise abil; Ülesannete lahendamine kulude, omahinna, tulude prognoosimise, tasuvusanalüüsi ja töötasude arvestamise kohta lähtuvalt kehtivatest õigus- ja normatiivaktidest, kasutades tabelarvutustarkvara. 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> selgitab meeskonnatööna majandusarvestuse rolli organisatsiooni eesmärkide elluviimisel. arvestab korrektselt kulusid, tulusid, omahinda, tasuvusanalüüsi ning koostab eelarve lähtudes etteantud eesmärgist. arvestab lähtudes kehtivatest õigusaktidest töötasu ja sellelt arvestatavaid ning kinnipeetavaid makse ja makseid. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisevaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> Alver, L., Alver, J., Finantsarvestus. Deebet, 2009. Nikitina-Kalamäe, M. Finantsarvestuse aluste ülesannete kogu. Deebet, 2011. Raamatupidamise seadus. 2002, RT I, 102, 600 (koos muudatustega kuni käesoleva ajani). Raamatupidamise Toimkonna juhendid: RTJ 1 ja RTJ 2. www.fin.ee/aruandluskorraldus. Töötasu arvestamise ja töötasumaksudega seotud seadusandlus 			

Mooduli nr 4.3	ETTEVÖTTE OSTUTOIMINGUD		Maht 2 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime organisatsiooni toimivate ostutoimingute ettevalmistamise ja läbiviimisega organisatsiooni üldist strateegiat.				
Nõuded mooduli alustamiseks: karjääri planeerimise ja ettevõtluse ning meeskonna juhtimise mooduli läbimine				
Õpetaja: Meljo Musto				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Koostab ostuplaani, arvestades organisatsiooni üldist strateegiat ja potentsiaalseid tarnijaid 	<ul style="list-style-type: none"> Kaardistab, sh praktiliselt potentsiaalsed tarnijad vastavalt tarnijate valikukriteeriumitele Koostab meeskonnatööna ostuplaani, lähtudes organisatsiooni vajadustest 	<p>1. Ostuplaani koostamine Ostustrateegia ja ostupoliitika lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest Ostutegevuse eesmärgid ja ülesanded Ostutegevuse protsesside planeerimine ja käivitamine Ettevõtte ostuüksus ja ostutöötajate ülesanded</p> <p>2. Tarnijate kaardistamine Tarnijate kaardistamine, valik, haldamine ja hindamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> Arutelu ostutöötaja ülesannetest organisatsiooni ostuüksuses Praktiline töö – etteantud andmete põhjal potentsiaalsete tarnijate kaardistamine vastavalt valikukriteeriumitele Rühmatööna ostuplaani koostamine, arvestades organisatsiooni üldist strateegiat ja potentsiaalseid tarnijaid 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar ostustrateegiast ja ostupoliitikast Arutelud ja diskussioonid moodulit läbivatel teemadel Praktiline töö potentsiaalsete tarnijate kaardistamisest Praktiline töö ostuplaani koostamisest
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Ostutoimingute mooduli kirjanduse lugemine Ettevõtte ostuplaani koostamiseks üldstrateegia ja potentsiaalsete tarnijate analüüs Hinda mõjutavate tegurite analüüs ning nende mõju hanketingimustele Näidisläbirääkimiste läbiviimiseks vajaliku info hankimine ning küsimuste ettevalmistamine, sh inglise keeles 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamise, hindamisülesannete sooritamise vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> kaardistab, sh praktiliselt potentsiaalsed tarnijad vastavalt tarnija valikukriteeriumitele. koostab meeskonnatööna, sh praktiliselt ostuplaani, lähtudes ettevõtte vajadusest. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> Lysons, K. Farrington, B. Purchasing and Supply Chain Management. Pearson. 2012. Jonsson, P. Logistics and Supply Chain Management. MC-Graw Hill. 2008 Jaotusmaterjalid ja erialane kaasus 			

Mooduli nr 4.4	PROJEKTJUHTIMINE		Maht 2 EKAP	
<p>Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime orienteerub meeskonnatöö põhimõtetes ja omab teadmisi ning oskusi efektiivse meeskonnatöö ning projektipõhise tegevuse kujundamiseks organisatsioonis</p>				
<p>Nõuded mooduli alustamiseks: juhtumise ja meeskonnatöö organisatsioonis teemad on läbitud</p>				
<p>Õpetaja: Lily Loidap</p>				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Rakendab meeskonnatöö põhimõtteid organisatsiooni töökorralduses. 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib iseseisvalt projektijuhtimise rakendamist organisatsioonis, võrdleb projekti- ja tavatöö eripära tuues asjakohaseid näiteid Analüüsib meeskonnatööna projektipõhise tegevuse riske ja teeb ettepanekuid riskide maandamiseks Kavandab arvutis rühmatööna mõne arendusprojekti läbiviimist, koostab projekti eesmärgi, ajakava ja eelarve 	<ol style="list-style-type: none"> Projekti etapid; Projekti riskid, võimalused riskide maandamiseks; Projektide esitlemine ja tagasisidestamine 	<ul style="list-style-type: none"> Võrdlevanalüüs <u>Juhtumi lahendamine</u> Projekti koostamise ülesanne Vaatlusülesanne Esitluse tagasisidestamine 	<ul style="list-style-type: none"> Seminar Rühmatöö/meeskonnatöö <u>Juhtumilahendamine</u> (case study) Rollimäng Esitlus Eneserefleksioon Täissõnumi etappide harjutamine Mõistekaardi koostamine Arutelu
<p>Iseseisev töö moodulis:</p>	<p>Ürituse või arendusprojekti koostamine, milles esile tuua etapid: planeerimine (sh eesmärk, ajakava, eelarve), delegerimine (ülesanded ja ressursid), eestvedamine (juhendamine, motiveerimine), kontroll ja tagasiside (riskid ja swot; oletus kuidas läks, mis paremini) – eeldatav tulemus on ürituse kirjeldus koos analüüsiga, sh grupitöö refleksioon.</p>			
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p>	<p>Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.</p>			
<p>Hindekriteeriumid</p>	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> analüüsib iseseisvalt projektijuhtimise rakendamist organisatsioonis, võrdleb projekti- ja tavatöö eripära tuues asjakohaseid näiteid. analüüsib meeskonnatööna projektipõhise tegevuse riske ja teeb ettepanekuid riskide maandamiseks. kavandab arvutis rühmatööna mõne arendusprojekti läbiviimist, koostab projekti eesmärgi, ajakava ja eelarve. 			
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Alas, R. Strateegiline juhtimine. Külüm 2001 Lencioni, P. Viis põhjust, miks meeskonnad ei toimi. Pegasus 2008 Perens, A. Projektijuhtimine. Külüm 2001 Projektijuhtimise käsiraamat. Äripäeva kirjastus 2000 			

Mooduli nr 4.5	IKT MEESKONNAJUHI TÖÖS		Maht 3 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab sobivat arvutitarkvara nii töö-, kui igapäevaelus.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetaja: Jaan Olt, Monika Aas				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Kasutab IKT vahendeid informatsiooni otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ja teistega suhtlemiseks 	<ul style="list-style-type: none"> Koostab erinevaid dokumente vastavalt ettevõtte vajadustele 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Andmetabelid. Töö andmetabelite andmetega. Formaadi määramine. Aritmeetilised tehted. 1.2. Funktsioonide kasutamine. Funktsioonide kasutamise põhimõtted. Funktsioonide valik. Lihtsamate funktsioonide kasutamine andmetöötluses. 1.3. Diagrammid. Diagrammide moodustamise põhimõtted. Diagrammide korrigeerimine ja täiendamine. 1.4. Andmebaas. Andmete sorteerimine, filtreerimine. Andmebaasi mõiste. Andmete järjestamine erinevate tunnuste järgi (sorteerimine). Andmete otsimine. 1.5. Isikuandmete kaitse, andmekaitse 	<ul style="list-style-type: none"> Sisestab etteantud andmetabeli, määrab andmete formaadi ning kujundab Exceli töölehe. Kasutab lihtsamaid agregaatfunktsioone etteantud tabelis tulemuste saamiseks. Kujundab töölehe. Koostab etteantud tabeli põhjal diagrammid (tulp, joon, sektor). Teostab etteantud andmebaasis andmete sorteerimise ja filtreerimise. 	<ul style="list-style-type: none"> Praktikum, diskusioon. Näidisjuhtumi lahendamine
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Lihtsa tabeli sisestus; tehete sooritamine; töölehe kujundamine. Agregaatfunktsioonide realiseerimine etteantud tabelis. Tulp, joon ja sektordiagrammi koostamine etteantud andmete põhjal. Valmis andmebaasis andmete sorteerimine teatud kindla parameetri põhjal; andmete välja filtreerimine. 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> koostab erinevaid dokumente vastavalt ettevõtte vajadustele. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal on ÕISIS.			

Mooduli nr 4.6	TERVISEDENDUS			Maht 1 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab oma rolli tervisedenduse arendamisel töökohal tuginedes õiguslikule regulatsioonile.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetaja: Külli Luuk				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Mõistab meeskonnajuhi rolli organisatsiooni tervisedenduse arendamisel 	<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib meeskonnatöona meeskonnajuhi rolli organisatsiooni tervisedenduse arendamisel vastavalt õigusaktidele 	Tervis ja tervisedendus. <ol style="list-style-type: none"> Kaasaegse tervisedenduse kujunemine. Tervisedenduse õiguskeskkond, valdkonda reguleerivad õigusaktid ja standardid Tervisedenduse põhimõtted ja viisid selle rakendamiseks: tervislik toitumine, liikumine jms ning individuaalne terviseedendamise kompensatsioon. Terviseriskid. Sõltuvusained ja nende sümptomid. Praktilised harjutused tervise edendamiseks töökohal 	<ul style="list-style-type: none"> Enda tervisekäitumise analüüs Oma töökoha terviseprogrammi (või tegevuste) analüüs Praktiline ülesanne: töökoha tervisedenduse juhise koostamine vastavalt organisatsiooni vajadustele, selle esitus ja rakendamise meetmed 	Loeng/seminar, videofilmid, praktilised harjutused
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Tutvuda valdkonna õigusaktide ja juhistega Enda tervisekäitumise analüüs Töökoha tervisedenduse oluliste tegevusprotsesside kaardistamine ja parendusettepanekute koostamine Töökoha tervisedenduse juhise väljatöötamine 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> analüüsib meeskonnatöona meeskonnajuhi rolli organisatsiooni tervisedenduse arendamisel vastavalt õigusaktidele. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> Valdkonnaalased õigusaktid http://www.terviseinfo.ee/et/tervise-edendamine/tookohal/seadusandlus http://www.terviseinfo.ee/et/tervise Tööelu portaal, vt www.tööelu.ee Tervisestatistika andmebaas, vt http://pxweb.tai.ee/PXWeb2015/index.html Euroopa tervist edendavate töökohtade võrgustik, http://www.enwhp.org 			

Mooduli nr 4.7	LOGISTIKA		Maht 2 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime logistikatoimingute haldamise ja sisseostuvajaduse prognoosimisega vastavalt oma töövaldkonnale.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetaja: Meljo Musto				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Haldab logistikatoiminguid vastavalt organisatsiooni iseärasustele ja töökorraldusele Jälgib ja prognoosib sisseostuvajadust vastavalt tootmis- või müügiplaanile, tagades optimaalse tööprotsessi ja laovarud ning teeb muudatusettepanekuid 	<ul style="list-style-type: none"> viib läbi kauba käsitlemisega seotud tegevused prognoosib ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile koostab vajalikud laodokumendid vastavalt ettevõtte töökorraldusele analüüsib meeskonnatööna kaupade transpordi kvaliteeti ja kiirust vastavalt etteantud kriteeriumitele ning teeb ettepanekuid muudatusteks 	Logistika <ol style="list-style-type: none"> Kaupade mahalaadimine, vastuvõtt, hoiustamine, komplekteerimine Kaasaegsete laotehnoloogiate ja infosüsteemide kasutamine Materjali juhtimine (Logistika alused; laomajanduse alused) Tarneahela juhtimise alused. 	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – logistikatoiminguteks vajalike näidislepingute analüüsimine vastavalt võlaõigusseadusest tulenevatele nõuetele Praktiline töö - varude juhtimisest vastavalt sisseostuvajadusele Praktiline töö - laovarude prognoosimisest ja laodokumentide koostamisest 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar logistilistest tegevustest ja nende planeerimisest Õppefilm müügiorganisatsiooni laouksuse tegevusest Praktiline ülesanne – laovarude prognoosimine vastavalt tootmis- või müügiplaanile
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Praktiline töö – logistikatoiminguteks vajalike näidislepingute analüüsimiseks võlaõigusseaduse alusel Praktiline töö – tootmis- või müügiplaani analüüs laovarude prognoosimiseks Ettekanne – kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse analüüs 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> viib läbi kauba käsitlemisega seotud tegevused prognoosib ettevõtte laovarud vastavalt tootmis- või müügiplaanile koostab vajalikud laodokumendid vastavalt ettevõtte töökorraldusele analüüsib meeskonnatööna kaupade transpordi kvaliteeti ja kiirust vastavalt etteantud kriteeriumitele ning teeb ettepanekuid muudatusteks 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none"> Coyle, J. J., Novack, R. A., Gibson, B. J., Bardi, E. J. (2011). Management of Transportation. 7-th edition. South-Western Cengage Learning Hamberg, R, Verriet, J. (2012). Automation in Warehouse Development. Springer. Hintsov, T. (2007). Kaubaveod. Loengumapp. Mainori Kõrgkool Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine. Erahariduskeskus AS Äripäev. Logistika ja ekspordi käsiraamat. http://kasiraamat.aripaev.ee 			

Mooduli nr 4.8	KVALITEEDIJUHTIMINE		Maht 3 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime organisatsiooni kvaliteedijuhtimise põhimõtete rakendamisega tulenevalt oma töö spetsiifikast eesmärgiga maandada riske.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetaja: Valvo Paat				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Ohjab kvaliteedijuhtimis-süsteemi vastavalt standarditele ja õigusaktidele Analüüsib kliendikaebusi ja reklamatsioone ning osaleb kliendikaebuste lahendamisel vastavalt kliendikaebuste, reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise süsteemile ning seadusandlikele aktidele 	<ul style="list-style-type: none"> Vormistab vastavalt juhendile meeskonnatööna organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete ning teenuste kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid 	<ol style="list-style-type: none"> Kvaliteedijuhtimise põhimõtted Kvaliteedijuhtimise printsiibid, kliendikeskus, protsessikeskne lähenemisviis, seotud ja vastastikku mõjutavad protsessid, pidev parendamine, faktidel põhinev otsustusviis, Riskijuhtimine Riski mõiste. Riskijuhtimise kontseptsiooni eesmärk ja kasud. Riskianalüüs. Riski tasemehindamine. Riskide käsitlemine. Seire ja läbivaatamine. Praktilised mõõtmised Kliendisuhete süsteemi ohjamine Kliendikaebuste ja reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise tuginedes organisatsiooni hetkeolukorra ja vajaduste analüüsile. Lahenduste 	<ul style="list-style-type: none"> Kirjalik näidis kvaliteedikäsiraamatu analüüs Kliendisuhete mõne alamsüsteemi kavandamine Kliendikogemuse kirjeldamine ja analüüs Praktiline töö (kliendikaebuse lahendamine) Praktiline töö (kliendi rahulolu-uuringu küsimustiku koostamine) 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng/seminar Praktilised ülesanded Kirjalikud testid Analüüsid Õppeülesanded Diskussioonid moodulit läbivate teemade raames Praktiliste tööde presentatsioonid
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ning kirjalike testide sooritamiseks. Vormistab vastavalt juhendile organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused Koostab meeskonnatööna välis- ja sisehindamise taotlusedokumendi vastavalt juhendile Leiab meeskonnatööna seosed kliendivajaduste ja teenuse osutamise või toote tarnimise protsessi vahel lähtuvalt etteantud protsesside kirjeldusele 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> Vormistab vastavalt juhendile meeskonnatööna organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete ning teenuste kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid 			

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none">1. Oakland, J., Terviklik kvaliteedijuhtimine, Külim 20062. Eesti Kvaliteediühing http://www.eaq.ee/3. Ettevõtte riskid - äratundmine ja maandamine. Jaana Liigand, 200 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=28024. Kuusik, A. Kliendi lojaalsus ja seda mõjutavad tegurid, dissertatsioon, Tartu 20055. Process Management. A Guide for the Design of Business Processes. J. Becker, M. Kugeler, M. Rosemann6. Kavandamine http://www.npd-solutions.com/qfd.html
--	---

Mooduli nr 4.9	Ametikeel ja retoorika		Maht 2 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime nii suuliselt kui kirjalikult korrektse ametikeele kasutamisega, mille läbi saavutab kontakti kuulajatega jälgides seejuures etteantud kõneajast kinnipidamist.				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad.				
Õpetaja: Kristina Kask				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
<ul style="list-style-type: none"> Sõnastab korrektses ametikeeles nii suuliselt kui kirjalikult informatsiooni meeskonna ja üksikisi-kuga suhtlemisel Koostab ja kannab ette paraja tihedusega ja loogilise ülesehitusega publikule vastava kõne 	<ul style="list-style-type: none"> Koostab vormiliselt ja grammatiliselt korrektsed teated Edastab selgesõnaliselt informatsiooni Esitab etteantud teemal kõne (3 min) Analüüsib kirjalikult kõnet/ettekannet, tuues välja vastavuse kuulajatele, sõnavaliku eripära, oma põhjendatud arvamuse kõne kohta ja määrates õigesti kõnes kasutatud retoorilised vahendid 	1. Ametikeel 1.1. Hea ametlik stiil 1.2. Sõna- ja lauseloogika 1.3. Liiasused ja šabloonsed väljendid 2. Retoorika 2.1. Hea ja halb esineja 2.2. Tavalisemad retoorilised vahendid 2.3. Kõnelemine kui veenmine 2.4. Esinemise eesmärk 2.5. Materjali sõltuvus kuulajast, selle kogumine 2.6. Kõneleja kehakeel ja hääl 2.7. Kõne algused ja lõpud 2.8. Kõne struktuur ja ilmestamisvõtted. Stiil	<ul style="list-style-type: none"> Stiiliparandusharjutused. Praktiline ülesanne: etteantud dokumendis parandada stiili- ja õigekirjavead Kõneanalüüs koos retooriliste vahendite määramisega. Ülesanne kirjaliku teksti muutmise kohta kõneldavaks Esitatud kõne vastavaus teemale ja etteantud ajale 	<ul style="list-style-type: none"> Arutelu dokumentide stiilist kui ühest organisatsiooni-kultuuri aspektist. Kõitev loeng selge, täpse ja lihtsa dokumendikeele eelistest. Stiiliparendusharjutused Rühmatöö, diskussioon Loeng, paaritöö (tekstist retooriliste vahendite leidmine).
Iseseisev töö moodulis:	<ul style="list-style-type: none"> Keeleseaduse paragrahvide 1-4 ja 23 mõttega lugemine keeleabi.eki.ee testide harjutamine Ülesanded loengutes läbitud teemade kohta Kõne või ettekande kirjalik analüüsimine Iseseisev õppematerjalidega tutvumine (ÕISis) Valmistada ette 3(±1) minutilise kõne etteantud teemal ja harjutada selle esitlust. Mahaloetavat teksti ei tohi olla rohkem kui 50%. 			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes ja rühmatöodes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine, hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: <ul style="list-style-type: none"> koostab vormiliselt ja grammatiliselt korrektsed teated. edastab selgesõnaliselt informatsiooni. esitab etteantud teemal kõne (3 min). analüüsib kirjalikult kõnet/ettekannet, tuues välja vastavuse kuulajatele, sõnavaliku eripära, oma põhjendatud arvamuse kõne kohta ja määrates õigesti kõnes kasutatud retoorilised vahendid. 			

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: <ol style="list-style-type: none">1.Niiberg, T. Suhtlemise kuldreeglid, Pegasus 20112.Raadik, M, Väikesed tarbetekstid, EKS 20113.Pullerits, E, Kuidas hoiduda kantseliidist, Keelehooldakeskus 20114.Loengumaterjalid slaididena (ÕISis õppematerjalide all)5.Kushner, Malcolm. Avalik esinemine 2001, Koge6.McCowan, B., Bowman, A. Tápne toon. 2016, Áripáev
--	---