Järvamaa Kutsehariduskeskus

KAUBAKÄSITLEJA
(TÕSTUKIJUHT – LAOOPERAATOR)

Õppekava põhihariduse baasil

Paide, 2011

Õppekava kinnitatud
Direktori kk nr 2.1-
21/6 30.11.2011

Õppeasutus: **JÄRVAMAA KUTSEHARIDUSKESKUS**
Õppeasutuse kood: 70008546

ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

Õppekavarühm **transporditeenused**
ISCED 97 liigituse järgi

Õppekava **KAUBAKÄSITLEJA (TÕSTUKIJUHT - LAOOPERAATOR)**
nimetus eesti keeles

Handler (hoist-operator)
nimetus inglise keeles

Õppekeel eesti keel

Kutseõppe liik		*kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis*
		põhihariduse nõudeta kutseõpe
	x	*kutseõpe põhihariduse baasil*
		kutsekeskharidusõpe
		kutseõpe keskhariduse baasil
Maht õppenädalates (õn)	*20*	

Õppekava koostamise alus
Õppekava koostamise aluseks on logistika erialade riiklik õppekava (Haridus- ja teadusministri 22. jaanuari 2009. a määrus nr 10).

Õppekava eesmärgid ja ülesanded
Kooli õppekavaga kehtestatud kutseõppe eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada oskused töötamiseks ladudes kaubakäsitlejana (tõstukijuht laooperaatorina).

Kooli õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesandeks on ette valmistada selline töötaja, kes:
1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
2) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
3) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
4) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;
5) töötab oma tervist ja keskkonda säästes;
6) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
7) omab valmisolekut meeskonnatööks

Nõuded õpingute alustamiseks
Põhiharidus, vanus vähemalt 17 a.

Õppekava struktuur *1. Üld- ja põhiõpingute moodulid (sh praktika 9 õn)* Kokku 17 õppenädalat: Töö- ja keskkonnaohutus 2õn , Suhtlemine ja organisatsioonikäitumine 1õn, Logistika alused 2õn, Pakendid ja pakkimine 2õn, Lao tehnoloogiad 2õn, Infotehnoloogia kasutamine laos 2õn, Laotöö toimingud ja operatsioonid 4õn, Tõstukite ehitus, hooldus ja juhtimine 2õn. *2. Valikõpingute moodulid* Kokku 3 õppenädalat: Laotöötoimingud 3õn, veokorralduse alused 1õn, karjääriõpetus 1õn, klienditeenindus logistikas 1õn Õpilane valib antud 6õn valikust 3õn. *Õppesõit tõstukiga* a 10 tundi õpilase kohta.
Nõuded õpingute lõpetamiseks Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused.
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid Kooli lõputunnistus kutseõppe läbimise kohta ja hinneteleht.

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele ……20…a.

……

/ees- ja perenimi, allkiri/

Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Õppeasutus JÄRVAMAA KUTSEHARIDUSKESKUS
Õppeasutuse kood 70008546

Aadress Paide Tallinna 46 72720
Telefon/Faks 3850738
e-post kool@jkhk.ee

Õppekavarühm **transporditeenused**
ISCED 97 liigituse järgi

Õppekava **KAUBAKÄSITLEJA (TÕSTUKIJUHT – LAOOPERAATOR)**
nimetus eesti keeles

nimetus inglise keeles ***Handler (hoist-operator)***

Kutseõppe liik **kutseõpe põhihariduse baasil**

Õppekava maht õppenädalates 2**0**

Õppekeel eesti keel

Kinnitan **Rein Oselin**
kooli direktori nimi, allkiri
käskkirja nr 2.2-21/6 30.11.2011

Kooskõlastatud

kooli õppenõukogu protokoll nr 1, 11.11.2011
koosoleku protokolli nr, kuupäev

kooli nõukogu protokoll nr 1, 29.11.11
koosoleku protokolli nr, kuupäev

Kontaktisik **Laida Reitmann**
nimi, allkiri

majandus- ja teenindusõppe osakonna juhataja
amet

kontaktandmed (telefon, e-post, faks)
514688 , laida.reitmann@jkhk.ee

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis
kuupäev

Õppekava kood 112277

SISUKORD

1. Üldosa ... 6
1.1 Õppekava koostamise alus ... 6
1.2 Õppekava eesmärgid ja ülesanded ... 6
1.3 Nõuded õpingute alustamiseks ... 6
1.4 Õppekava struktuur ... 6
1.5 Üldised hindamise põhimõtted ... 8
1.6 Nõuded õpingute lõpetamiseks ... 9
1.7 Õppekava koostajad ... 10
2. Õppekava moodulite kirjeldused ... 11
2.1 Üldõpingud ... 11
2.1.1 TÖÖ- JA KESKKONNAOHUTUS ... 11
2.1.2 SUHTLEMINE JA ORGANISATSIOONIKÄITUMINE ... 13
2.1.3 LOGISTIKA ALUSED ... 15
2.2 Põhiõpingud ... 16
2.2.1 PAKENDID JA PAKKIMINE ... 16
2.2.2 LAOTEHNOLOOGIAD ... 18
2.2.3 INFOTEHNOLOOGIA KASUTAMINE LAOS ... 20
2.2.4 LAOTÖÖ TOIMINGUD JA OPERATSIOONID ... 21
2.2.5 TÕSTUKITE EHITUS, HOOLDUS JA JUHTIMINE ... 23
2.3 Valikõpingud ... 24
2.3.1 LAOTÖÖTOIMINGUD ... 24
2.3.2 VEOKORRALDUSE ALUSED ... 25
2.3.3 KARJÄÄRIÕPETUS ... 27
2.3.4 KLIENDITEENINDUS LOGISTIKAS ... 29
LISA 1 Eksami läbiviimise juhend ... 31
LISA 2 Õppekavaga seonduva õppebaasi kirjeldus ... 32
LISA 3 Õppekavaga seotud õpetajad ... 33

1. Üldosa

1.1 Õppekava koostamise alus

Õppekava koostamise aluseks on logistika erialade riiklik õppekava (Haridus- ja teadusministri 22. jaanuari 2009. a määrus nr 10).

1.2 Õppekava eesmärgid ja ülesanded

Kooli õppekavaga kehtestatud kutseõppe eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada oskused töötamiseks transporditeenuste ettevõtetes.

Kooli õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesandeks on ette valmistada selline töötaja, kes:
1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
2) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
3) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
4) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;
5) töötab oma tervist ja keskkonda säästes;
6) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
7) omab valmisolekut meeskonnatööks

1.3 Nõuded õpingute alustamiseks

Kaubakäsitleja (tõstukijuht-laooperaator) õppekava alusel võib õppima asuda isik, kes omab põhiharidust ja on vähemalt 17 a. vana.

1.4 Õppekava struktuur

Kaubakäsitleja (tõstukijuht-laooperaator) õppekav*a* sisu koosneb üld-, põhi- ja valikõpingutest ning praktikast. Moodulite jaotus on lisatud tabelis.

Moodulite nimetused ja mahud

Jrk nr	Moodulite nimetused	Kogu-maht (õn)	Maht (õn)1. õppeaastal		
			Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku
I	**Üldõpingud**	**5**			
1.	Töö- ja keskkonna ohutus	2	2		2
2.	Suhtlemine ja organisatsioonikäitumine	1	1		1
3.	Logistika alused	2	2		2
II	**Põhiõpingud**	**12**			
1.	Pakendid ja pakkimine	2	1	1	2
2.	Lao tehnoloogiad	2	1	1	2
3.	Infotehnoloogia kasutamine laos	2	1	1	2
4.	Laotöö toimingud ja operatsioonid	4	2	2	4
5.	Tõstukite ehitus, hooldus, juhtimine	2	1	1	2
III	**Valikõpingud**	**3**			
1.	Laotöötoimingud	3		3	3
2.	Veokorralduse alused	1	1		1
3.	Karjääriõpetus	1	1		1
4.	Klienditeenindus logistikas	1	1		1
	Kokku	**20**	14	9	**20**

Praktika käigus harjub õppija töökeskkonnaga, omandab ja arendab praktilisi oskusi, õpib tundma ettevõtte töö korraldamist, saab iseseisva töö korraldamise ja tegemise kogemusi teenindusülesannete lahendamisel ning klientide ja töökaaslastega suhtlemisel, arendab meeskonnatöö- ja koostöövalmidust reaalses töökeskkonnas, mõistab töö turvalisuse ja ohutuse tähtsust töökohal, vastutust tehtud tööde kvaliteedi ja töötulemuste osas, arendab isiksuse omadusi ja kutseoskusi ning õpib kohanema tööelu muutustega.

Praktika korraldus:
1) Kolmepoolsete (kool, ettevõte, praktikant) koostöölepingute sõlmimine; ettevõttepoolsete juhendajate nõustamine praktika üldkorraldust ja sisu puudutavates küsimustes, õpilaste esmane instrueerimine; juhendamine praktika aruande ja päeviku koostamisega seotud küsimustes.
2) Praktikant töötab ettevõttepoolse juhendaja juhendamisel ja täidab juhendaja antud tööülesandeid näidates üles omapoolset huvitatust ja initsiatiivi; praktikant töötab praktika ajal võimalikult erinevates töölõikudes Praktikal olles täidab õppija tööülesandeid järgmistel teemadel: ettevõtte töökorraldus ja -keskkond; pakendid ja pakkimine, laotöö toimingud ja operatsioonid, infotehnoloogia kasutamine laos, tõstukite ehitus, hooldus ja juhtimine.

3) Praktikaaruande ja -päeviku koostamiseks vajalike andmete kogumine, praktikaaruande ja päeviku koostamine.
4) Praktikaaruande, -päeviku, juhendajapoolse hinnangu ja praktikandi enesehinnangu esitamine kooli; praktika avalik kaitsmine.

Valikõpingud võimaldavad koolil lähtuvalt oma võimalustest süvendatult omandada õpilasel toetavad ja laiendavad osaoskused. Kooli õppekavas on kirjeldatud valikõpinguid 6õn, millest õpilane valib 3õn.

Tõstukijuhi eksam võimaldab õppijal demonstreerida õppekeskkonnas ja praktikal omandatud teadmisi, oskusi ja hoiakuid. Eksami sooritanu saab vastava juhitunnistuse, mille väljastab kool.

Õppesõit tõstukiga a 10 tundi õpilase kohta.

1.5 Üldised hindamise põhimõtted

Hindamine toimub vastavalt HTM 20.oktoobri 2009 a määrusele nr 69.
Hindamine kaubakäsitleja (tõstukijuht-laooperaator) eriala õppekavas on suunatud kutseoskustele: töömeetodite, töövahendite ja materjalide kasutamisele ning tööprotsesside efektiivsusele, ohutute töövõtete ja -meetodite valikule tööprotsesside valdamisele ning isikuomaduste ja hoiakute kujunemisele.

Õpiprotsessi hindamise põhieesmärgid on:

- motiveerida õppijat sihikindlalt õppima, tagada õpimotivatsioon,
- toetada õppija enesehinnangut ja isikuomaduste kujunemist, suunata õpetaja tegevust õppija õppimise ja arengu toetamisel,
- anda õppijale, õpetajale ja tööandjatele teavet õppija teadmistest, oskustest ja hoiakutest tööelu ning edasiste õpingute tarvis,
- korrigeerida õpiülesandeid

Hindamisel kasutatakse protsessi-, arvestuslikku, perioodi-, õppekava ja moodulihindamist:
Protsessihinne on õppeprotsessi üksiktulemuste hinne.

Arvestuslik hinne on õpetaja töökavaga määratletud õppetulemusi kajastav hinne.

Perioodihinne on ühe õppenädala õppetulemusi kajastav hinne. Hinne pannakse protsessi ja arvestuslike hinnete põhjal. Perioodihinde saamiseks on õppija kohustatud osalema õppetundides vähemalt 70% ulatuses tunniplaaniga määratletud mahust. Õpetajal on õigus nõuda kõigi töökavaga määratletud arvestuslike tööde sooritamist vähemalt hindele „rahuldav".

Õppekava hinne on lõputunnistusele kantav hinne. Hinne moodustub õppekavas määratletud aine täies mahus läbimisel saadud perioodihinnete koondhindena. Õppekava hinne fikseeritakse õppetööpäevikus ja õppija õppekaardil.
Mooduli hinne on õppekava hinnete kaalutud keskmine, kui konkreetses õppekavas ei ole moodulihinde kujunemist määratletud teisiti.
Nõutavad teadmised ja oskused, nende hindamise aja ja vormi, hindamise sageduse ja hulga ning iga hinde osakaalu teeb õpetaja teatavaks mooduli/õppeaine perioodi esimeses tunnis.

Protsessi-, arvestuslikud, perioodi- ja õppekavahinded paneb välja õpetaja ning kannab need õppetööpäevikusse, milleks on e-päevik. Õppegrupijuhataja kannab positiivsed perioodihinded, õppekava- ja moodulihinded õppekaardile.

Õppija teadmiste, oskuste ja vilumuste omandatust hinnatakse numbriliselt viiepalli-süsteemis, kus hinne “5” on “väga hea”, “4” – “hea”, “3” – rahuldav”, “2” – “puudulik” ja “1” – “nõrk”. Hinded “1” ja “2” on mitterahuldavad hinded.

1) hinne —5 (väga hea) – suuline vastus (esitlus), kirjalik või praktiline töö, praktiline tegevus või selle tulemus (edaspidi õpitulemus) vastab täiel määral õppekava nõuetele. Punktiarvestuse kasutamisel on õppija saanud 90 -100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust
2) hinne —4 (hea) – õpitulemus vastab üldiselt õppekava nõuetele, kuid pole täielik või esineb väiksemaid eksimusi. Punktiarvestuse kasutamisel on õppija saanud 70-89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust
3) hinne —3 (rahuldav) – õpitulemus vastab üldiselt õppekava nõuetele, kuid esineb puudusi ja vigu. Punktiarvestuse kasutamisel on õppija saanud 45-69% maksimaalselt võimalikust punktide arvust
4) hinne —2 (puudulik) – õpitulemus on osaliselt õppekava nõuetele vastav, kuid esineb olulisi puudusi ja vigu. Punktiarvestuse kasutamisel on õppija saanud 20-44% maksimaalselt võimalikust punktide arvust
5) hinne —1 (nõrk) – õpitulemus ei vasta õppekava nõuetele, punktiarvestuse kasutamisel on õppija saanud 0-19% maksimaalselt võimalikust punktide arvust

Õpitulemuste mittediferentseeritud hindamist , mille puhul positiivne tulemus on „arvestatud— ja negatiivne „mittearvestatud—, võib kasutada:

- VÕTA raames mooduli üksikainete arvestamisel,
- iseseisvate tööde hindamisel protsessihindena,
- individuaalpraktikate hindamisel

Eksami hinde märgib õpetaja eksamiprotokolli, õppetööpäevikusse ja õpilase õpinguraamatusse.
Eksamimaterjalid esitatakse kinnitamiseks vastava osakonna juhatajale ja säilitatakse koos eksamiprotokollidega erialaõppe osakonnas.
Mitterahuldava hinde korral on õpilasel õigus sooritada korduseksam, mille aeg ja tingimused lepitakse kokku õpetaja ja õppija vahel. Õpetajal ja õpilasel on õigus taotleda komisjonieksamit, mille õpetajaga kooskõlastatult kutsub kokku asedirektor õppe- ja kasvatustöö alal.
Õpilane lubatakse lõpueksamitele õppenõukogu otsusega.
Eksamitele lubamise eelduseks on kogu õppekava täitmine täies mahus.

1.6 Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele tõstukijuhi eksam. Tõstukijuhi eksami kirjeldus on esitatud lisas.
Kooli lõpetamine vormistatakse direktori käskkirjaga.

Õpilane esitab kantseleijuhatajale ringkäigulehe, õpilaspileti ja annab allkirja lõputunnistuse registreerimise raamatusse.

1.7 Õppekava koostajad

- Aili Kendaru - vanempedagoog
- Ago Öövel – pedagoog
- Georg Papstel – pedagoog
- Ester Altermann - vanempedagoog
- Laida Reitmann – pedagoog-metoodik

2. Õppekava moodulite kirjeldused

2.1 Üldõpingud

2.1.1 TÖÖ- JA KESKKONNAOHUTUS

2 õn

1. **Eesmärk**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskused töötada oma töökeskkonnas, teab tööohutuse eesmärke ja ülesandeid, tunneb tööohutusalaseid õigusakte, töötajate tööohutusalaseid õigusi ja kohustusi, töökeskkonnale esitatavaid põhinõudeid, riskide hindamise aluseid, esmaseid esmaabi andmise võtteid, üldisi keskkonnaprobleeme ja säästva arengu ning jäätmekäitluse põhimõtteid. Õppija oskab märgata keskkonna reostamise võimalikke ohte, neid ennetada ning nendest teavitada, tegutseda ohuolukorras.

2. **Nõuded mooduli alustamiseks**
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1. TÖÖOHUTUS JA TÖÖTERVISHOID. Töökeskkond. Nõuded töökeskkonnale, seadmetele ja masinatele. Tööohutusjuhend. Tuleohutus. Elektriohutus. Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Tervisekontroll.
3.2. ESMAABI. Õnnetusoht ja käitumine ohuolukordades. Esmaabivahendid töökohal.
3.3. KESKKONNAHOID JA JÄÄTMEKÄITLUS. Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Keskkonnareostuse ennetamise ja vältimise võimalused töökeskkonnas ja olmes. Jäätmete esmane käitlus.
3.4 HÜGIEEN Toiduohutus. Mikroorganismid ja nende paljunemist mõjutavad tegurid. Toidumürgitused, nende põhjused ja vältimine. Isiklik hügieen. Toiduainete ja valmistoodete säilitustingimused ja realiseerimisajad. Toidu kvaliteedi tagamine. Enesekontroll.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- tööohutuse eesmärke ja ülesandeid;
- tööohutuse õigus- ja normatiivakte;
- töötajate tööohutusalaseid õigusi ja kohustusi;
- töökeskkonnale esitatavaid põhinõudeid;
- üldisi keskkonnaprobleeme ja säästva arengu põhimõtteid;
- esmase jäätmekäitluse põhimõtteid;
- tegutsemist ohuolukorras;
- tulekustutus- ja esmaabivahendite kasutusnõudeid;
- keskkonna reostamise võimalikke ohte;
- ohtude ennetamist ja vältimist;
- ohust teavitamisvõimalusi
- kaupade hügieeninõudeid

oskab:

- osutada esmaabi põletus- ja lõikehaavade, põrutuste, kukkumiste ja nihestumiste korral;
- käituda õnnetusjuhtumite ja ohuolukordadesse sattumise korral; valida ja kasutada ohutust tagavaid isikukaitsevahendeid; • töötada ja käituda keskkonda säästvalt
- esmakäidelda jäätmeid

5. Hindamine

Hinnatakse:

- testid (40%) – töötervishoiu ja tööohutuse ning esmaabi alaste põhimõistete tundmist;
- iseseisva töö ülesanne (20%) – erinevate ohuolukordade hindamist töökeskkonnas ja töökohal.
- praktilised tööd (40%) – esmaabi andmist; päästevahendite kasutamist; ohuolukorras käitumise oskust; kemikaali ohutuskaardi lugemist; isikukaitsevahendite valimise, kontrolli ja kasutamise oskust; esmase tulekustutusvahendi korrashoiu kontrolli oskust.

2.1.2 SUHTLEMINE JA ORGANISATSIOONIKÄITUMINE
1 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija tunneb suhtlemise tähtsust inimsuhetes, teab suhtlemise põhialuseid, inimese ja organisatsiooni vahelisi suhteid, rühmateooriat, meeskonnatöö põhimõtteid. Õppija omandab suhtlemisvalmiduse ja oskused käitumiseks ning toimetulekuks erinevates suhtlemissituatsioonides, valmisoleku töötada meeskonnas, mis peab tagama töötajate rahulolu organisatsioonis.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 SUHTLEMISE OLEMUS JA ROLL ORGANISATSIOONIS. Suhtlemisvajadused ja –ülesanded laomajanduse, transporditeenuste ettevõtetes.
Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Kirjalik suhtlemine. Suhtlemine erinevate kommunikatsioonivahendite abil. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Mina- seisundid suhtlemises. Tõepärane enesehinnang.
3.2 SUHTLEMISVIISID, -VORMID JA –TASANDID. Suhtlemise alustamine. Suhtlemise efektiivsust mõjutavad tegurid. Suhtlemisoskused: kontakti loomine, hoidmine ja lõpetamine, aktiivne kuulamine, selge eneseväljendamine. Veenev argumenteerimine. Erinevad käitumisstiilid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. Enesekehtestamise võtmetegurid. Kommunikatsioonibarjäärid.
3.3 ORGANISATSIOONILISE KÄITUMISE OLEMUS. Organisatsiooni mõiste, organisatsioon kui süsteem. Organisatsioonilise käitumise mudelid. Sotsiaalsüsteem, sotsiaalkultuur, organisatsioonikultuur ja mikrokliima.
3.4 ISIKSUSE ROLL ORGANISATSIOONIS. Rollid, väärtused, hoiakud.
3.5 RÜHM JA MEESKONNATÖÖ. Rühma mõiste ja liigitus, rühma tunnused, rühma arengutasemed, rühmatöö vormid, tulemused. Meeskond ja meeskonnatöö, meeskondade arenguetapid, ohud ja probleemid meeskonnatöös.
3.6 MOTIVATSIOON JA TÖÖRAHULOLU. Motivatsioon. Töörahulolu olemus, töösse suhtumise ilmingud ja tagajärjed, rahulolu uurimine, töötajate hoiakud ja nende muutmine.
3.7 KLIENDITEENINDUSE ALUSED. Klienditeeninduse mõiste ja olemus. Klienditeenindaja roll. Klienditeenindaja tööks olulised teadmised, oskused, hoiakud. Kuidas võita ja säilitada klientuuri.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- suhtlemise üldised põhimõtteid;
- suhtlemise põhialuseid;
- inimese ja organisatsiooni vahelisi suhteid;
- kuidas vältida suhtlemistõkkeid
- meeskonnatöö põhimõtteid, selle iseärasusi ja tähtsust;
- kuidas suhelda igapäevases ja tööelus;

oskab:
- hinnata suhete tähtsust ja vajalikkust organisatsiooni tegevuse seisukohast;

- meeskonnakaaslastega efektiivselt suhelda;
- käituda vastastikust suhtlemist toetaval viisil, suhtlemisprotsessi alustada ja
- lõpetada;
- tähelepanelikult kuulata vestluspartnerit;
- kasutada suhtlemisel erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
- kasutada motiveerimist kui suhtlemise positiivset eeldust;
- hinnata ennast objektiivselt ja töötada meeskonnas

5. Hindamine

Hinnatakse:

- testid, tunnitööd (25%) – suhtlemise, organisatsioonikäitumise, meeskonnatöö, töörahulolu põhimõistete tundmist;
- referaadid, kodused tööd (25%) – koostada küsimustik 8 - 10 küsimust töörahulolu uuringuks;
- probleem- ja situatsioonülesanded (50%) – oskust toime tulla praktiliste situatsioonide lahendamisega

2.1.3 LOGISTIKA ALUSED
2 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb logistikas kasutatavaid põhimõisteid, logistilist süsteemi ja selle eesmärke, tarnestrateegiaid ja kaubavarude käsitlemise põhimõtteid, hanke- ja jaotuslogistika olemust.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 LOGISTIKA KUI SÜSTEEM. Logistika määratlemine ja terminoloogi, logistika arenguetapid, logistikasüsteemide eesmärgid, logistilised funktsioonid.
3.2 TARNEAHEL. Tarne- ja väärtusahelad, logistiliste strateegiate kavandamine, tarnestrateegiad, kaubavarude käsitlemise põhimõtted.
3.3 HANKE- JA JAOTUSLOGISTIKA. Sisendlogistika, väljundlogistika, jaotuskeskused, roheline logistika ja korje, transport logistikas.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- logistikas kasutatavaid põhimõisteid;
- logistika arengut;
- logistilist süsteemi ja selle eesmärke;
- tarnestrateegiaid ja kaubavarude käsitlemise põhimõtteid;
- hanke- ja jaotuslogistika olemust

oskab:
- hanke- ja jaotuslogistika probleem- ja situatsioonülesandeid lahendada

5. Hindamine

Hinnatakse:
- testid (60%) - logistika põhimõistete tundmist;
- õpilase iseseisev töö (10%) – referaadid;
- rühmatööd (30%) - erinevate probleem- ja situatsioonülesannete lahendamist

2.2 Põhiõpingud

2.2.1 PAKENDID JA PAKKIMINE
2 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb pakendite ülesandeid logistilises ahelas, erinevaid pakkematerjale, pakendite kavandamise põhimõtteid, pakendite ja kaubaaluste ringlemise süsteeme, kaubaaluste ja konteinerite tüüpe ning nende kasutamisega seotud võimalikke probleeme.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 PAKENDITE TÜÜBID JA FUNKTSIOONID. Pakendite liigitus otstarbe alusel: veopakend, rühmapakend ja tarbijapakend. Pakkematerjalide iseloomustus ja kasutamisvõimalused: puit, metall, klaas, HDPE ja LDPE plastik, tetrapakend. Pakendamise abivahendid: mahuline penoplast, mahuline kahanev pakkevaht, mullikile, antistaatilised pakendamisvahendid. Kinnitusvahendid: kiled, teibid, vitsad jms. Praktiline pakendamine.
3.2 PAKENDITE KAVANDAMISE LOGISTILISED PÕHIMÕTTED. Pakendile esitatavad nõuded. Pakendile esitatavad nõuded sõltuvalt pakendatavast kaubast ja transpordiviisist. (ECR –standard).
3.3 PAKKEMATERJALID. Pingutav kile, termokahanev kile, pakkelint, teip, turvateip
3.4 ÜHEKORDSESD JA TAASKASUTATAVAD PAKENDID. Pakendite jaotus taaskasutatavusest lähtuvalt.
3.5 PAKENDITE JA TAARA RINGLEMISE SÜSTEEMID. Pakendiringlus. Pakendiaktsiisiseadus. Pandipakendi süsteem. Pakendijäätmete ja pakendimaterjalijäätmete ringluse korraldamine.
3.6 KAUBAALUSED JA KONTEINERID NING NENDE KASUTAMINE. Aluste ja konteinerite kasutamine. Probleemid aluste ja konteinerite ringluses.
3.7 KESKKONNASÄÄSTLIK PAKENDAMINE. Keskkonnasõbralikud ja keskkonnaohtlikud pakendimaterjalid. Optimaalne pakendikasutus.
3.8 PAKENDIJÄÄTMETE KÄITLEMINE ETTEVÕTTES. Pakendijäätmete käitlemise kord. Tutvumine ettevõtte pakendiringluse süsteemiga ettevõttepraktika raames.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- erinevaid pakendite liike ja kasutusvaldkondi;
- pakendi baasmõõte ja nende jälgimise olulisust;
- erinevaid pakkematerjale ning nende ringlusele sätestatud korda;
- nõudeid erinevatele pakenditele;
- kaubaaluste ja konteineritega seonduvaid küsimusi;
- keskkonnasäästlike võtteid pakendamisel ja pakendite korjel

oskab:
- eristada erinevaid pakenditüüpe ja pakkematerjale;

- planeerida ja korraldada pakendite, kaubaaluste ja konteinerite ringlust logistilises ahelas;
- vastavalt vajadusele valida sobivat pakendit / pakkematerjali;
- nõuetekohaselt pakkida väikepakki ja kaubaalust

5. Hindamine

Hinnatakse:

- tunnikontrollid (20%) - mõistete ja teadmiste hindamiseks;
- praktika aruanne (20%) - ülevaade säästlikust pakkimisest ettevõttes;
- praktilised pakkimise ja märkimise ülesanded (60%) - võimalik kooshindamine Infotehnoloogia kasutamine laos mooduliga

2.2.2 LAOTEHNOLOOGIAD
2 õn

1. Eesmärgid

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ladude sisustuse ja erinevate lao tehnoloogiate kohta. Oskab kasutada etteantud tingimustele sobivat tehnoloogiat.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 LADUDE SISUSTUS. Laotehnoloogia mõiste ja kasutusotstarve; traditsioonilised, ruumi säästvad tehnoloogiad ja laosüsteemid ja automaatsed laod.
3.2 TRADITSIOONILINE TEHNOLOOGIA. Traditsioonilise tehnoloogia liigid, traditsiooniliste tehnoloogiate ehitus ja kasutusotstarve, traditsiooniliste tehnoloogiate eelised ja puudused.
3.3 RUUMISÄÄSTVAD TEHNOLOOGIAD. Ruumisäästvate tehnoloogiate liigid, Ruumisääastvate tehnoloogiate kasutamise eelised ja puudused.
3.4 ERIMÕÕDULISTE KAUPADE LADUSTAMINE. konsoolriiulitega laod; spetsiaalriiulitega laod.
3.5 LAOSÜSTEEMID. karusell laod; *tower* laod; *mini*- ja *microload* laod; raadiosüstikud; automaatlaod.
3.6 KONVEIERID. Konveierite kasutamine ladudes, konveierite tüübid ja kasutusotstarve.
3.7 KAALUD. Kaubakaalud, hinnaarvutusega kaubakaalud; lisafunktsioonidega kaalud; eritingimustes kasutatavad kaalud; tõstukil paiknevad kaalud ja autokaalud.
3.8. PAKKIMISSEADMED. Erinevad pakendamis- ja kilemähkimisseadmed.
3.9 LAADIMISSEADMED. Laadimislüüsid, -sillad ja –väravad; turvaseadmed.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- ladude sisustamise põhimõtteid;
- erinevaid riiuleid ja riiulisüsteeme;
- konveierite kasutamise otstarvet;
- erinevaid kaalusid ja nende kasutusotstarvet;
- pakkimis ja –laadimiseadmeid

oskab:
- kasutada erinevaid kaalusid ja pakkimisseadmeid;
- lahendada praktilisi situatsioon- ja probleemülesandeid erinevates ladudes vajaminevate tehnoloogiate kasutamisel

5. Hindamine

Hinnatakse
- testid (30%) – laotehnoloogia mõiste tundmist; traditsiooniliste, ruumisäästvate tehnoloogiate, laosüsteemide tundmist; konveierite, pakkimis- ja laadimsseadmed kasutamise otstarvet;

- rühmatööd (30%) – etteantud tingimustele sobivate tehnoloogiliste lahenduste leidmist;
- praktiliste situatsioon- ja probleemülesannete lahendamine (40 %) - erinevates ladudes vajaminevate tehnoloogiate kasutamine individuaalselt ning rühmatööna

2.2.3 INFOTEHNOLOOGIA KASUTAMINE LAOS
2 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb logistilise infosüsteemi ülesehitust, omandab teadmised automaatsest andmete edastamisest, oskab kasutada infotehnoloogia vahendeid ja laoarvestustarkvara.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Mooduli arvutiõpe ja asjaajamine läbimine.

3. Õppesisu

3.1 INFOTEHNOLOOGIA EESMÄRK LOGISTIKAS. Informatsioonilogistika: informatsioonilogistika olemus; infosüsteemid logistika käsutuses.
3.2 AUTOMAATNE ANDMETE EDASTAMINE. Elektrooniline andmete edastus (*EDI*), veebipõhine andmete edastus (*xmlEDI ehk webEDI*), muud elektroonilised andmete edastamise süsteemid. Ettevõttesisene toimlate vaheline andmete replikatsioon.
3.3 AUTOMAATSE TUVASTAMISE TEHNOLOOGIAD. Vöötkooditehnoloogia:, vöötkoodide tüübid ja nende kasutatavus, enamlevinud vöötkoodide standardid. Raadiosageduslik tuvastamine ehk *RFID*: kasutamisvõimalused.
3.4 TUVASTAMISSÜSTEEMID. Vöötkoodide lugemiseks ja trükkimiseks vajalikud seadmed, nende kasutamise võimalikkus ehitusliku tehnoloogia alusel. *RFID* seadmed.
3.5 LAOARVESTUSTARKVARA. Laoarvestustarkvara: laotarkvara funktsioonid. Laoarvestustarkvara praktiline kasutamine: toodete loomine, kliendi- ja hankijaandmete sisestamine ja korrastamine, toote andmete korrastamine, toodete vastuvõtt ja väljastamine, toodete sisemine liikumine, toodete liikumisega seotud dokumendid. Etikettide kujundamise tarkvara: võimalused ja praktiline kasutamine.
3.6 ANDMEKOGUMISSEADMED. Kantavad vöötkoodilugejad. Lihtsad andmekogumisterminalid. Pihuarvutite (*PDA)* põhised andmekogumisseadmed. Andmekogumisseadmete ohutu kasutamine ja säästlik ekspluatatsioon.

4. Õpitulemused

Õppija tunneb:
- eriala põhiterminoloogiat ja sõnavara;
- automaatse andmeedastuse põhimõtteid ja võimalusi;
- automaatse identifitseerimise viise;
- erinevaid vöötkoode ja neile esitatavaid nõudeid;
- majandustarkvara põhifunktsioone;
- erinevaid andmekogumisseadmeid

5. Hindamine

Hinnatakse:
- tunnikontrollid (30%) - valikvastustega testidena teema mõistete kontrollimiseks;
- praktika aruanne (20%) - ülevaade praktikaettevõtte infosüsteemist;
- praktiliste ülesannete lahendamine (50%) - laoarvestustarkvara, vöötkoodide kasutamine, vajalike seadmete kasutamine

2.2.4 LAOTÖÖ TOIMINGUD JA OPERATSIOONID
4 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb laotöö toiminguid ning operatsioone, laotöö organiseerimise põhimõtteid (aja ja töö planeerimine), oskab kaupu vastu võtta, hoiukohtadele paigutada, komplekteerida, pakkida väljastamiseks, inventuur ning teab töö efektiivse korraldamise põhimõtteid.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Läbitud laonduse alused

3. Õppesisu

3.1 KAUPADE MAHALAADIMINE Kaubakoorma esialgne ülevaatus ,dokumentide kontroll, kaubaaluste paigutamine vastuvõtualale.
3.2 KAUPADE VASTUVÕTT. Vastuvõtu kontrolli viisid, aktide, reklamatsioonide koostamine.
3.3 KAUPADE PAIGUTAMINE Kaubale aadressi määramine laos, virnastamisalad, laoruumide efektiivne kasutamine, ABC analüüs, kampaaniakaubad
3.4 KOMPLEKTEERIMINE Komplekteerimisviisid, komplekteerimisel kasutatav tehnika, vahendid ja infosüsteemid ja dokumendid.
3.5 LOOVUTAMINE Väljastatava kaubaga kaasnevad dokumendid ja vastutus. Veoruumide ettevalmistamine komplekteerimine. Veoringide koostamine, perioodilisus, korje.
3.6 LAADIMINE Vastavalt veoringile ja kliendi asukohale koorma koostamine, ohutuse tagamine laadimistöödel.
3.7 INVENTUUR Inventeerimis- moodused, teostamise kord. Inventuuriks ettevalmistus, kokkuvõtete ja järelduste tegemine inventuurist.
3.8 LAOTÖÖ ORGANISEERIMINE Laotööd mõjutavad tegurid: tehnika ja tehnoloogia, töökeskkond, töötajate kvalifikatsioon ja täiendõpe, tööalased koolitused. Riskid, ohud ja hädaolukorrad laos
3.9 BAASETTEVÕTETEGA TUTVUMINE. Tutvumiskäigud.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- väljastamise põhimõtteid laotöö toiminguid ja operatsioone;
- laotöö organiseerimise põhimõtteid;
- kaupade vastuvõtmise ja hoiustamise nõudeid;
- kaupade erinevaid komplekteerimisviise;
- kauba käsitsemist mõjutavaid tegureid;
- kauba väljastamist ning korjet;
- erinevaid tööoperatsioone laos;
- kaubaga kaasnevaid ohte ja riske

oskab:
- käsitseda kaupa turvaliselt;
- tegutseda kriisiolukordades;
- hinnata töökeskkonda;
- anda kaubale lisaväärtusi

5. Hindamine

Hinnatakse:

- kontrolltööd ja testid (40%) – laotöö toimingute ja operatsioonide tundmist;
- praktilised ülesanded (30%) – praktiliste probleem-situatsioonülesannete lahendamist;
- rühmatööd (20%) – laooperatsioonide teostamist, kaupade pakendamist ja transpordiks märgistamist;
- iseseisvad tööd (10%) - ettekanne teemal “Kaasaegne ladu ja tema funktsioonid” (kasutades internetist saadavat materjale). Referaat teemal “Laotöö ja laooperatsioonid” (võttes aluseks õppekäigul külastatud ladu)

2.2.5 TÕSTUKITE EHITUS, HOOLDUS JA JUHTIMINE
2 õn

1. Eesmärgid

Õpetusega taotletakse anda õppijale teoreetilised teadmised : tõstukite liigituse ehituse, tehnilise teenindamise ja ohutu töötamise kohta ning oskused ohutult juhtida ja teostada õigeid tööoperatsioone ja teostada tehnilist kontrolli tõstuki juures.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 TÕSTUKITE LIIGID JA EHITUS Käsikahveltõstukid, siirdamistõstukid, tugiratastõstukid, lükandmastiga tõstukid, vastukaal tõstukid, komplekteerimistõstukid, kombitõstukid, liigendtõstukid, kolmerattalised- ja neljarattalised tõstukid, sisepõlemismootoriga- ja elektrimootoriga tõstukid , nende ehitus ja tehnilised parameetrid.
3.2 LISASEADMED tõstukite juures kasutatuses olevad erinevad lisaseadmed, haaratsid, puhastusagregaadid, jm. seadmed.
3.3 TEHNILINE TEENINDAMINE JA OHUTU TÖÖTAMISE NÕUDED Tehnilise teenindamise eesmärk ja sisu, hooldustööde perioodilisus ja teostaja. Määrdetööd, määrdekaart, õlid ja määrded. Ohutu töötamise juhised tõstukijuhile, ohutud töövõtted ja õige tööde järjekord, kontroll tehnilise seisukorra üle.
3.4 TÖÖ TÕSTUKITEGA Praktiline õppus juhtimisvõtete-, ohutu töötamise- ja õigete töötamisvõtete omandamiseks.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- erinevaid tõstukeid ehituse ja kasutuse võimaluste järgi;
- kasutamise ja hooldamise juhendeid ;
- tööohutusalaseid juhendeid kaupade tõstmisel ja siirdamisel

oskab:
- hinnata koormaid;
- tõstuki tõstevõimet;
- tõstukiga kaupa siirdada;
- hinnata erinevaid olukordi kauba siirdamisel ja valida vastav tõsteseade

5. Hindamine

Hinnatakse:
- arvestuslik test (60 %) - küsimused hõlmavad kõiki mooduli teemasid;
- individuaalne praktiline töö (40 %) - tõstuki seisukorra hindamine, töö alustamine, tööoperatsioonide sooritamine, juhtimisvõtete oskust, töö lõpetamist, tõstuki parkimist

2.3 Valikõpingud

2.3.1 LAOTÖÖTOIMINGUD
3 õn

1. Eesmärgid

Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb laosüsteeme. kaupade vastuvõtmist, komplekteerimist, pakkimist, loovutamist. Oskab töötada tõstukitega.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 LADUDE PLANEERIMINE. Laoruumi sisustamine etteantud tõstukite kasutamise võimalustega.
3.2 KAUPADE KOMPLEKTEERIMINE. Komplekteerimisviisid, komplekteerimisel tehnika, vahendid, infosüsteemid ja dokumendid Konteinerite komplekteerimine EUR ja FIN kaubaalustega. Auto veoruumi komplekteerimine EUR ja FIN alustega Lao -ja veoruumi täiteastme arvutamine.
3.3 KAUPADE KAALUMINE JA TÄHISTAMINE. Kaalude tundmine, seadistamine, pakkelehed, kaupade tähistamine, kaupade pakkimine
3.4 LAOMAJANDUSES KASUTATAVATE SEADMETEGA JA VAHENDITEGA TÖÖD: Riiulid, siirdamistõstuk, liikuvmastiga tõstuk, elektriline kolmerattaline vastukaaltõstuk, gaasimootoriga 4 rattaline vastukaaltõstuk, alusekaal, põrandakaalud, euroalused, kiletamisraam, käsikiletamisvahendid, erinevad laokärud ja käsikahveltõstukid
Tõstukite ladudes kasutamise võimalused, erinevused, tasuvus.
3.5 HOOLDUSTÖÖD LAOSEADMETELE JA INVENTARILE. Seadmete pisiremont, õlitus, hooldus.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- ladude planeerimise võimalusi;
- erinevaid tõstukeid ehituse ja kasutuse võimaluste järgi;
- kasutamise ja hooldamise juhendeid;
- tööohutusalaseid juhendeid kaupade tõstmisel ja siirdamisel

oskab:
- kaupu komplekteerida, tähistada;
- hinnata koormaid;
- tõstuki tõstevõimet;
- tõstukiga kaupa siirdada;
- hinnata erinevaid olukordi kauba siirdamisel ja valida vastav tõsteseade

5. Hindamine
Hinnatakse:
- praktilised ülesanded –30% - loogiline lähenemine ladude planeerimisel, kaupade komplekteerimine ja pakendamine;
- iseseisvad tööd 70% - tõstukiga tööd laos

2.3.2 VEOKORRALDUSE ALUSED
1 õn

1. Eesmärgid

Õpetusega taotletakse, et õppija tunneb ekspedeerimisealaseid mõisteid, veotegevuse korraldamise põhialuseid, teab veoste liikumise jälgimise võimalusi. Õppija oskab valida vastavalt lähteandmetele veoviise ja veomarsruute.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Puuduvad

3. Õppesisu

3.1 EKSPEDEERIMISE OLEMUS, Ekspedeerimise kui tegevuse tutvustus, ekspedeerija ülesanded, transpordisüsteem, veoteenuste ost ja müük, põhiveod ja jaotusveod, veoviiside ja veovahendite valik, veohinna arvutamine erinevatel veoviisidel.
3.2 VEOVIISID, Maanteeveod. Veovahendid, koormate komplekteerimine VÕS-i veoleping ja *CMR* konventsioon saatja ,vedaja ja saaja ülesannetest ja vastutusest.
Mereveod. Laevade liigid, merekonteinerid, merevedude korraldamine. Eesti kaubandusliku meresõidu seadus, *Haag- Visby* reeglid ja Hamburgi reeglid saatja vedaja ja saaja ülesannetest ja vastutusest.
Raudteeveod. Vagunite liigid, raudteevedude korraldus, *SMGS* kokkulepe ja *CIM* kokkulepe saatja, vedaja ja saaja ülesannetest ja vastutusest.
Lennuveod. Lennukite iseloomustus. Lennuvedude korraldamine, Varssavi konventsioon saatja, vedaja ja saaja ülesannetest ja vastutusest
Veosedokumendid erinevatel veoviisidel.
3.3 VEOMARSRUUTIDE KOOSTAMINE, Kokku- ja laialiveo marsruutide koostamine, vedude konsolideerimine
3.4 VEOSTE LIIKUMISE JÄLGIMINE. Telemaatika. *EDI* –andmeside süsteem.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- ekspedeerija ülesandeid;
- veoviiside ja veovahendite valiku põhimõtteid;
- veohinna arvutamise aluseid erinevatel veoviisidel;
- veovahendite koormaruumide suurusi maanteevedudel;
- koormate koostamise põhimõtteid;
- vedude korraldamise põhimõtteid mere-, raudtee- ja lennuvedudel;
- saatja, vedaja ja saaja ülesandeid ja vastutust erinevatel veoviisidel;
- veoste liikumise jälgimise võimalusi

oskab:
- lugeda veodokumente;
- koostada koormaid jaotus- ja põhivedudeks;
- koostada lihtsamaid veomarsruute

5. Hindamine

Hinnatakse:

- testid (30%) – põhimõistete tundmist;
- kontrolltöö (30%) – ekspedeerijaülesanded, veoviiside ja veovahendi valiku põhimõtted, koormate koostamise põhimõtted;
- probleem- ja situatsioonülesannete lahendamine (40%) – oskust toime tulla praktiliste ülesannete lahendamisega

2.3.3 KARJÄÄRIÕPETUS
1õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab adekvaatse enesehinnangu ja valmisoleku teadlikeks karjäärivalikuteks ja - otsusteks ning elukestvaks õppeks. Oskab seada eesmärke ja nende täitmiseks süsteemselt tegutseda, tutvub erinevate ametite/elukutsetega, õppides tundma haridus- ja koolitusvõimalusi, töö-seadusandlust ning kohalikku majanduskeskkonda. Õppija teab karjäärivõimalusi valitud kutsealavaldkonnas, väärtustab kutseõppeasutuses õppimist ja isikliku karjääri arendamist.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Sissejuhatus erialasse/ valdkonda I kursusel läbitud.
Õpilased on läbinud vähemalt ühe ettevõttepraktika.

3. Õppesisu

3.1 ENESETUNDMINE JA SELLE TÄHTSUS KARJÄÄRI PLANEERIMISEL
Isiksuseomadused: närvisüsteemi tüüp, temperament ja iseloom.
Isiksuseomadused: väärtused, vajadused, motivatsioon, hoiak, emotsioonid, positiivne mõtlemine.
Isiksuseomadused: võimed, intelligentsus, huvid, oskused (üldoskused, erioskused)
Minapilt ja enesehinnang (k.a. eneseaustus ehk eneseväärtustamine), identiteet, reflektsioon, sotsiaalne küpsus.
3.2 ÕPPIMISVÕIMALUSTE JA TÖÖMAAILMA TUNDMINE NING SELLE TÄHTSUS KARJÄÄRI PLANEERIMISEL
Muutuv tööturg: kutsealavaldkonna olukord, arengusuunad, prognoosid, kutsestandardid, tööandjate ootused, ettevõtluse vormid, tööõiguse alused.
Muutuv tööjõuturg: valdkonna tööjõuturu nõudlus ja pakkumine, konkurents, elukestev õpe, töö-motivatsioon, töötus, tööturuteenused.
Haridustee: valdkonna erialad, haridussüsteem, mitteformaalne haridus, hariduse ja tööturu vahelised seosed, õpimotivatsioon, elukestev õpe.
3.3 PLANEERIMINE JA OTSUSTAMINE. Otsustamine ja seda mõjutavad tegurid – alternatiivid valikutes, omavastutus, aja planeerimine.
Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess: karjäär, karjääriplaneerimine, karjääriinfo allikad, infootsimine, karjäärinõustamine, muutustega toimetulek, elurollid, elulaad.
Tööotsimine: kandideerimisdokumendid, tööintervjuu, tööotsimisallikad.
3.4 ISIKLIKU KARJÄÄRIPLAANI KOOSTAMINE. Karjääriotsuste tegemise protsess. Lühiajaline karjääriplaan. Pikaajaline karjääriplaan.

4. Õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb:

- erialade, ametite ja elukutsete vahelisi seoseid;
- oma vastutust ja on motiveeritud isiklikku karjääri teadlikult planeerima ning mõistab ja väärtustab elukestva õppe põhimõtteid;
- ametialase edasiliikumise võimalusi ning on orienteeritud elukestvale õppele

oskab:

- näha ja mõistab töömaailmas toimuvat ja on teadlik selle mõjust isikliku tööalase karjääri planeerimisele

5. Hindamine

Hinnatakse:

- mõisted ja terminid (10%) - nende tundmist ja kasutamise õigsust;
- oma isiksuse tundmine (10%) - seostatuna valitud erialaga;
- karjäärialase teabe otsimine ja leidmine (10%);
- töökoha taotluse ja selle juurde kuuluva CV kirjutamine (60%) - kaaskirja tuues välja oma tegevused, nõrkused, võimed ja oskused;
- iseseisev töö (10%) - oma karjääriplaani koostamine lähemaks kümneks aastaks, näidates end läbi erinevate elurollide

2.3.4 KLIENDITEENINDUS LOGISTIKAS
1 õn

1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija süvendab teenindusühiskonnale vajaliku teenindusliku mõttekultuuri ja kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, omandab oskusi toimetulekuks erinevate kliendirühmadega ja erinevates teenindussituatsioonides, õpib mõistma teenindaja vastutust probleemsete olukordade lahendamise, klientidele antud lubaduste täitmise ja nende turvalisuse tagamise eest, omandab praktilised oskused logistikafirmas esinevate teenindussituatsioonide kliendikeskseks lahendamiseks.

2. Nõuded mooduli alustamiseks
Läbitud suhtlemise ja organisatsioonikäitumise moodulist suhtlemise teemad.

3. Õppesisu
3.1 KLIENDITEENINDUSE ALUSED. Klienditeeninduse mõiste. Klienditeeninduse elemendid: usaldusväärsus, aeg, käepärasus, teabe edastamine, ausus. Klienditeeninduse faktorid: kaubanduse-, logistika- ja info käsitsemisega seonduvad teenindusfaktorid.
3.2 KLIENDITEENINDUSE MÕÕDIKUD JA KVALITEET. Kontrollitavad ja mittekontrollitavad tegurid klienditeeninduses: klientide segmenteerimine, juhtimisotsused, personalipoliitika. Teenindustaseme näiturid: tarnevõime, tarneaeg, tarne täpsus, tarneaja paindlikkus, tarnepoliitika, tarnepartii piirangud, tarnekindlus. Halva klienditeeninduse tagajärjed: halb saadavus, puudulik tarne täpsus, klientide võõrandumine.
3.3 TELLIMUSTE VASTUVÕTMINE JA TÖÖTLEMINE. Tellimuste vastuvõtt ja registreerimine. Toodete kontroll. Väljastustellimuste Komplekteerimine. Saadetiste väljastamise registreerimine. Tagastuste registreerimine. Logistikatoimingud jaekaubanduses.
3.4 REKLAMATSIOONID JA NENDE KÄSITLEMINE. Kaebus saadud kauba kvaliteedi, sortimendi, hinna kohta. Kaebus osutatud teenuste kvaliteedi kohta. Reklamatsioonide käsitlemine.
3.5 KLIENDITEENINDUSEGA SEOTUD KULUD. Tarnete jälgimine. Personali koolitamine. Kliendi vajaduste mõistmine. ABC-analüüs. Paindlikkus. Klienditeeninduse taseme parandamine ja sellega seotud kulu. Kuluefektiivsus. Aja ja kvaliteedi seos. Aja ja kulude seos.
.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:
- teeninduse kui olulise majandusvaldkonna olemust;
- teenindusliku mõttekultuuri aluseid;
- klienditeeninduse elemente;
- logistikafirma teenindustaseme näitureid;
- klienditeeninduse taseme parandamisega seotud kulusid;

oskab:
- teenindada erinevaid kliendirühmasid ja kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid;
- suhelda erineva kultuuritaustaga klientidega;
- toime tulla erinevates teenindussituatsioonides;
- leida lahendus logistikafirmas ettetulevatele probleemolukordadele;

- vastu võtta kliendi tellimust, vajadusel reklamatsiooni, ning seda käsitleda;
- luua ja säilitada pikaajalist kliendisuhet.

5. Hindamine

Hinnatakse:

- testid (20%) - logistika klienditeeninduse põhimõistete tundmine;
- õpilase iseseisev töö (20%) - referaadid, esseed, uurimustööd;
- rühmatööd (30%) - logistikafirma klienditeeninduses ettetulevate erinevate probleem- ja situatsioonülesannete lahendamine;
- praktiline töö (30%) - teenindus- ja müügisituatsioonid.

LISA 1 Eksami läbiviimise juhend

1. Eksami korraldus

Eksami viib läbi kool ja väljastab ka sellekohase juhitunnistuse.
Eksam koosneb kahest etapist:

- teadmiste eksam (teooriatest);
- oskuste eksam (praktilnte sõit tõstukiga)

2. Eesmärk

Hinnata õppija terviklikke teadmisi, oskusi ja hoiakuid, kus:

- võimaldada õppijal demonstreerida omandatud kutsealaseid teadmisi ja oskusi;
- hinnata valmisolekut töötamiseks õpitud kutsealal

3. Eksami sisu

Eksam toimub kirjaliku teoreetilise ja praktilise eksami kombinatsioonina.

3.1 Teadmiste eksam

Õpilased sooritavad teooriatesti. Testis 28 erialast küsimust.

3.2 Oskuste eksam

Õpilased sooritavad tõstukiga praktilise ülesande.

4. Eksami hindamisjuhend

Eksamihinde kujunemine:

Testi lahendamisel 28 vastusest peab vastama õigesti 23 (sooritanud).
Praktiline ülesanne loetakse arvestatuks, kui õppija sooritas etteantud ülesannetest õigesti 70%.
Soorituse eduka läbimise korral väljastatakse tõstukijuhi tunnistus.

LISA 2 Õppekavaga seonduva õppebaasi kirjeldus

Õppetöö läbiviimiseks on koolis olemas järgmised ruumid, põhiseadmed ja vahendid.

Ruumid	Põhiseadmed / vahendid
1. Laomajanduse klass	videoprojektor, arvuteid 10 komplekti, raamatupidamise ja laoprogrammid, videofilmid.
2. Tõste -ja laadimisseadmete labor	riiulid, siirdamistõstuk, liikuvmastiga tõstuk, elektriline kolmerattaline vastukaaltõstuk, gaasimootoriga 4 rattaline vastukaaltõstuk, alusekaal, põrandakaalud, euroalused, kiletamisraam, käsikiletamisvahendid, arvutikomplekt, erinevad laokärud ja käsikahveltõstukid
3. Aparaatide – mõõteriistade labor	11 erinevat kaalu, 5 erinevat kassaaparaati, hinnapüstol, vöötkoodilugeja, käsiterminaal, pakendite näidised jne.
4. Veokorralduse klass	videoprojektor, videomagnetofon, videofilmid

LISA 3 Õppekavaga seotud õpetajad

Õpetaja ees- ja perekonnanimi	Õpetatav aine	Haridustase	Kvalifikatsioon
Aili Kendaru	Laotöö toimingud ja operatsioonid, infotehnoloogia kasutamine laos, logistika alused	Kõrgem	Vanempedagoog
Ester Altermann	Suhtlemine ja organisatsioonikäitumine	Kõrgem	Vanempedagoog
Helen Bork	Klienditeenindus logistikas	Kõrgem	Pedagoog
Ago Öövel	Töö- ja keskkonnaohutus, laotöötoimingud	Kesk-eri	Pedagoog
Georg Papstel	Tõstukite ehitus, hooldus ja juhtimine, pakendid ja pakkimine	Kesk-eri	Pedagoog
Villo Vuks	Veokorralduse alused	Kõrgem	Vanempedagoog
Koida Mölder	Karjääriõpetus	Kõrgem	Vanempedagoog