

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm		Hulgi- ja jaekaubandus				
Õppekava nimetus		Telemarketingi konsultant				
		Consultant of Telemarketing				
Õppekava kood EHS-es		207862				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
Õppekava maht: 30 EKAP						
Õppekava koostamise alus:						
1. Kutseharidusstandard https://www.riigiteataja.ee/akt/116072016008						
2. Tööandja, Kontaktikeskus OÜ, toetuskiri						
Õppekava õpiväljundid:						
Õppekava õpiväljundid:						
Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad tal töötada telemarketingi konsultandina ning jätkata õpinguid ja osaleda elukestvas õppes.						
Õpilane:						
- teab ja tunneb eriala oskussõnavara, telemarketingi konsultandi töö põhimõtteid ja tehnoloogiaid, protsesse, tehnikaid, materjale, töövahendeid, seadmeid ja terminoloogiat ning oskab neid kasutada ja rakendada						
- oskab telemarketingi konsultandina iseseisvalt täita mitmekesiseid tööülesandeid						
- suudab töötada iseseisvalt ja vastutada oma töö tulemuste eest tööolukorras, mis on üldjuhul stabiilsed või vähesel määral muutuvad						
- vastutab oma tööülesannete täitmise eest.						
Õppekava rakendamine:						
Õppima võib asuda põhiharidusega isik.						
Õppekava rakendatakse mittestatsionaarses õppevormis.						
Nõuded õpingute alustamiseks:						
Neljanda taseme esmaõppes õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks:						
Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist.						
Õpiväljundite saavutatust hinnatakse lõpueksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:						
Puuduvad						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:						
Puuduvad						
Osakvalifikatsioonid:						
Puuduvad						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:						
Lõpetamisel väljastatakse õpilasele Tallinna Teeninduskooli lõputunnistus koos hinnetelehega.						
Õppekava struktuur						
Põhiõpingute moodulid (26 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis				
Klienditeenindus telemarketingi valdkonnas	12 EKAP	käitub suhtlemissituatsioonides häid suhtlustavasid arvestades teenindab klienti telemarketingi ettevõttes lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest				

Telemarketingi valdkonna alused	6 EKAP	mõistab telemarketingi valdkonna rolli majanduses mõistab telemarketingi konsultandi rolli lähtudes valdkonna spetsiifikast töötab meeskonnaliikmena kasutades selleks sobivaid meetodeid mõistab telemarketingi ettevõtte turundustegevuse põhimõtteid lähtudes ettevõtte spetsiifikast
Arvutiõpetus	2 EKAP	töötleb tekste vastavalt heale tavale ja ettevõtte sisekorraeeskirjadele haldab faile vastavalt failihalduse põhimõtetele kasutab internetti vajaliku info otsimiseks koostab korrektse e-kirja lähtudes kirja eesmärgist ja heast tavast
Põhiõpingud 26 EKAP (sh praktika 6 EKAP). Valikõpingud 4 EKAP.		
Valikõpingute moodulid (4 EKAP)		
<i>Nimetus</i>		<i>Maht</i>
Erialane soome keel		2 EKAP
Enesejuhtimine		2 EKAP
Tabelarvutusprogrammi kasutamine		2 EKAP
Läbirääkimise oskused		2 EKAP
Valikõpingute valimise võimalused:		
Valikõpingud toetavad põhiõpingute õpiväljundite saavutamist. Valikõpingute loetelu määrab kool. Vastavalt olukorrale ja rühmale koostatakse igaks õppeaastaks vajadusel uute valikmoodulite rakenduskavad. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.		
Praktika:		
Põhiõpingutest moodustab praktika 6.00 EKAPit.		
Õppekava kontaktisik:		
Aive Antson Juhtivõpetaja Telefon 605 3123, aive.antson@teeninduskool.ee		
Märkused:		
Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad: https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=180 https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=180&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)		

Telemarketingi konsultant

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	26	26
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Klienditeenindus telemarketingi valdkonnas	12	12
Telemarketingi valdkonna alused	6	6
Arvutiõpetus	2	2
Valikõpingute moodulid	4	4
Erialane soome keel	2	2
Enesejuhtimine	2	2
Tabelarvutusprogrammi kasutamine	2	2
Läbirääkimise oskused	2	

Telemarketingi konsultant

Seosed kutsestandardi „“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid			
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Klienditeenindus telemarketingi valdkonnas	Telemarketingi valdkonna alused	Arvutiõpetus

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Ants Viljus, Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Annely Kallo, Liina Nurme
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
14 t	100 t	42 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 18 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 	<p>Suhtlemise alused</p> <p>1. Suhtlemine</p> <p>Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suulise esitluse läbiviimine grupile. Vahe- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kirjalik suhtlemine. Erinevad suhtlemissituatsioonid. Suhtlemine erinevate kulutuuride esindajatega, kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlemissituatsioonides.</p> <p>Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid.</p> <p>Tõepärane enesehinnang suhtlemisostkuste kohta.</p> <p>2. Käitumine suhtlemissituatsioonides</p> <p>Töölase käitumise etikett. Positiivse mulje loomine. Käitumisviisid. Kehtestav käitumine. Meeskonnatöö alused.</p>	Loeng, rollimängud, õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Lahendab iseseisvalt õpetaja poolt ette antud probleemsituatsiooni, järgides käitumistavasid ning kasutades oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.			Hindamismeetod: Iseseisev töö Enesehindamine	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 				

- järgib üldtunnustatud käitumistavasid
- selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi
- kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel

Iseseisvad tööd

E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel. Koostab meeskonnatööna ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.

Praktilised tööd

Rollimängud telefonisuhtluses. Vastab interneti teel ametikirjadele, kasutades korrektset kirjakeelt ning järgib internetisuhtluse head tava.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 5 kokku: 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest • selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust • koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve • loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse • täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni • leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigiportaali eesti.ee 	<p>Majandus ja ettevõtlus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mina ja majandus 2. Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused 3. Pakkumine ja nõudlus 4. Maksud 5. Finantsasutused Eestis <p>Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused. Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid. Nõudlus, pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind. Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud. Eestis tegutsevad pangad. Pankade teenused. Kiirlaenuid.</p>	<p>iseseisev töö arvutis, rühmatöö, interaktiivne loeng, arvestustöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Õpilane sooritab arvestustöö, kus kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressursisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.</p>			<p>Hindamismeetod: Arvestustöö</p>	
<p>Lävend</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest • selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust • koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve • loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse • täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni • leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigiportaali eesti.ee 				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Eelarve koostamine õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 5 kokku: 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevuseleko • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani 	<p>Ettevõtlus Eestis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis ning kodumaakonnas. 2. Ettevõtja ja töövõtja. Ettevõtluskeskkond 3. Erinevad keskkonnad. Poliitiline keskkond. Majanduslik keskkond. Sotsiaalne keskkond. Tehnoloogiline keskkond. 4. Äriidee ja selle elluviimine. Äriideede leidmine ja hindamine. Äriplaani olemus ja näidisstruktuur. Äriplaani koostamine. 	<p>rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, arvestustöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.</p>			<p>Hindamismeetod: Iseseisev töö Arvestustöö</p>	
<p>Lävend</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevuseleko • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja • kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevuseleko • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani 				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundliku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe ettevõtte majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.</p>				
<p>Praktilised tööd</p>				
<p>Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides:</p> <p>teoreetiline töö: 6</p> <p>praktiline töö: 18</p> <p>iseseisev töö: 54</p> <p>kokku: 78</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega. <p>vähendamiseks;</p> <p>tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega;</p> <p>kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas;</p> <p>leiab iseseisvalt töötervishoiu ja</p>	<p>Töötervishoid ja tööohutus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sissejuhatus töökeskkonda. Töökeskkonna riiklik strateegia. Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus. 2. Töökeskkonnaalase töö korraldus. Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs müüja – klienditeenindaja erialal. 3. Töökeskkonna ohutegurid Töökeskkonna füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed ohutegurid telemarketingi konsultandi erialal sh. kutsehaigused. Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks. 4. Töökeskkonnaalane teave. Erinevad töökeskkonnaalase teabe allikad. 5. Tööõnnetused. Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega telemarketingi konsultandi eriala näitel. 6. Tuleohutus. Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju puhkemisel telemarketingi konsultandi eriala näitel. <p>Töötamise õiguslikud alused</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lepingulised suhted töö tegemisel (müüja-klienditeenindaja erialal) Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid. Töölepingu mõiste ja sisu. Tähtjalise töölepingu sõlmimine. Katseaeg. Töölepingu muutmine. Töötaja ja tööandja kohustused ja vastutus. Varalise vastutuse kokkulepe. Töölepingu lõppemine, töölepingu ülesütlemine ja hüvitise maksmine. 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, streik ja töösulg.) 2. Töökorraldus (telemarketingi konsultandi erialal) Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametitjuhend Tööaeg ja selle korraldus: töönorm, ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevarisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus. Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine. 3. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised. Töötasu kokkuleppimine, miinimumpalk. Töötasu arvutamise viisid (ajatöö, tükitöö, majandustulemustelt ja tehingutelt makstav tasu). Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtava töö ja valveaja korral. Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetuse hüvitis ja selle liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis. Riiklik pension. <p>Asjaajamine ja dokumendihaldus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asjamine ja dokumendihaldus organisatsioonis. Dokument, asjaajamine, dokumendihaldus, dokumendihaldussüsteem. Dokumentide haldamise vajalikkus. Dokumenti elukäik, dokumenti omadused. Dokumendihalduse õiguskeskkond (seadused, määrused, standardid, juhised). Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid (asjaajamiskord, 	<p>rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, harjutused, praktiline töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

	<p>tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel; leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta; võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi; loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente; arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist; kirjeldab meeskonnatöona asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt; kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</p>	<p>dokumentide liigitamine.) Üldnõuded dokumentidele. Dokumendi elemendid. Dokumentide liigid. Dokumendiplank. Dokumendiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja esitusvorm. Kirja koostamine ja vormistamine. Kirja liigid. Algatuskirja, vastuskirja, koostamine ja vormistamine 2. Dokumentide loomine. Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide vormistamisel. E-kiri. E-kirja elemendid. E-kirja esitusvorm. E-kirja koostamine ja vormistamine. E-kirja saatmine. E-post. E-posti haldamine. 3. Dokumentide, sh digitaal-dokumentide säilitamine. Dokumentide hoidmine, dokumentide säilitamise vajalikkus, dokumentide säilitamise tingimused, säilitustähtajad, dokumentide hävitamine.</p>		
--	---	---	--	--

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi.

Hindamismeetod:

Praktiline töö
Ülesanne/harjutus

Lävend

- loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel
- tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
- tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
- kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
- leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni
- leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta
- nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust
- arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
- koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
- kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega.

Iseseisvad tööd

Tööseadusandlusega tutvumine. Õpilane leiab internetist töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja võrdleb erinevaid töölepinguvorme omavahel.

Praktilised tööd

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 18 kokku: 26	analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi; seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta; koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus; valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul; koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani	Karjääriõpetus 1. Mina kui isiksus- tugevused ja nõrkused; vajadused, töö väärtused, võimed, motivatsioon, oskused, vilumus; elurollid, töötamist mõjutavad isiksuseomadused; hea töötaja omadused õpitavas valdkonnas; tööhõuturg ja selle muutumine õpitavas valdkonnas; töötamise allikad. 2. Avatud- ja varjatud tööturg. Töökoha sobivuse hindamine.	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:
õpilane koostab eneseanalüüsi;
õpilane koostab karjääriplaani

Hindamismeetod:
Iseseisev töö
Praktiline töö
Enesehindamine
Analüüs
Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

õpilane koostab eneseanalüüsi ning karjääriplaani

Iseseisvad tööd

eneseanalüüs; karjääriplaani

Praktilised tööd

Orienteerumismäng kutseõppeasutuses.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. SA Innove. Kes ma olen? http://www.rajaleidja.ee/kesmaolen/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Klienditeenindus telemarketingi valdkonnas	12	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide teenindamisega telemarketingi ettevõttes nii tava- kui muutuvates olukordades järgides klienditeeninduse põhimõtteid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
30 t	108 t	44 t	130 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub suhtlemissituatsioonides häid suhtlustavasid arvestades Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 34 kokku: 52	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab häid suhtlemistavasid • väljendab ennast keeleliselt korrektselt • analüüsib probleemseid suhtlusolukordi ning konfliktide tekkepõhjuseid. 	1. Suhtlemisõpetus 1.1. Head suhtlustavad 1.2. Eneseväljendus 1.2.1. Keeleline korrektsus 1.2.2. Häälekasutus 1.3. Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused 1.4. Probleemsete suhtlusolukordade ennetamine 1.5. Konfliktid ja veaolukorrad ning nende tekkepõhjused. Toimetulek konfliktidega.	Loeng, meeskonnatöö, paaritöö, praktilised tööd.	Mitteeristav
Hindamismeetod: Praktiline töö				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab häid suhtlemistavasid • väljendab ennast keeleliselt korrektselt • analüüsib probleemseid suhtlusolukordi ning konfliktide tekkepõhjuseid. 				
Iseseisvad tööd				
Teenindussituatsioonide analüüsid.				

Praktilised tööd
Teenindussituatsioonide analüüsid.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab klienti telemarketingi ettevõttes lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktiline töö: 32 iseseisev töö: 74 kokku: 130	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kliendikeskse klienditeeninduse põhimõtteid • algatab kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused lähtudes klienditüübist • pakub kliendile sobivaid lahendusi kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid • käsitleb kliendi vastuväiteid • lõpetab kliendikontakti 	2. Klientide teenindamine telemarketingi ettevõtetes 2.1. Klienditeeninduse põhimõtted sh kliendikeskus 2.2. Kliendikontakti ettevalmistamine. Psühholoogiline ettevalmistus - enese häälestamine tööks 2.3. Kliendikontakti alustamine 2.4. Kliendi soovi kaardistamine. Klienti abistavate küsimuste esitamine, aktiivne kuulamine. 2.5. Lahenduste pakkumine 2.6. Kliendi vastuväidete käsitlemine. Kaupade/teenuste hüve ja kasu väljatoomine. 2.7. Lisamüügi teostamine 2.8. Kliendikontakti lõpetamine 2.9. Tagasiside püsikliendiga 2.10. Erinevate klienditüüpide teenindamine (vanus, kultuur, „raske klient“ jm). 3. Eesti keel 4. Vene keel 5. Inglise keel	Loeng, meeskonnatöö, paaristöö, praktilised tööd.	Mitteeristav

Hindamismeetod:
Praktiline töö

Lävend

- selgitab kliendikeskse klienditeeninduse põhimõtteid
- algatab kliendikontakti ja selgitab kliendi vajadused lähtudes klienditüübist
- pakub kliendile sobivaid lahendusi kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid
- käsitleb kliendi vastuväiteid
- lõpetab kliendikontakti

Iseseisvad tööd

Teenindussituatsioonide analüüsid.

Praktilised tööd

Teenindussituatsioonide analüüsid.

Praktika	5 EKAP
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt.

	Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst ning praktika aruandest ja esitlusest.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cardone, G. (2018). Müü ise või müüakse sulle. Tallinn: Million Mindset OÜ. 2. Heller, R. (2001). Eduka müügi põhitõed. Tallinn: Koolibri. 3. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev. 4. Kotchubei, A. (2016). Müügi ja aktiivse teeninduse psühholoogia. Tallinn: Äripäev. 5. Krips, H. (2011). Konfliktidest ja suhtlemisostkustest üpetamisel ning juhtimisel. Tartu: Atlex. 6. Lainsalu, E. (2015). Kuidas jõuda müügis tippu? Tallinn: OÜ Müügitreeningute Keskus. 7. Muring, T. (2003). Isikliik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 8. McGowan, B., Bowman, A. (2016). Täpne toon. Tallinn: Äripäev. 9. Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. 10. Parvinen, P. (2015). Müügipsühholoogia: nii meile müüakse. Tallinn: Äripäev. 11. Schiffman, S. (1998). Telefonimüük. Tallinn: TEA Kirjastus. 12. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. 13. Weinberg, M. (2015). Müügi kasvatamine. Tallinn: Äripäev.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isikud		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Telemarketingi valdkonna alused	6	Aive Antson
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime telemarketingi konsultandi rolliga oma igapäevast tööd tehes meeskonnatöona		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
12 t	106 t	12 t	26 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab telemarketingi valdkonna rolli majanduses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 11 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab telemarketingi valdkonna positsiooni teeninduses ja majanduses • selgitab telemarketingi valdkonna olulisust 	1. Telemarketingi valdkonna roll 1.1. Teenindus kui majandusharu 1.2. Telemarketingi roll majanduses	Esitlus, rühmatöö, loeng.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö.		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus		
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • selgitab telemarketingi valdkonna positsiooni teeninduses ja majanduses • selgitab telemarketingi valdkonna olulisust 				
Iseseisvad tööd				
Kirjalik töö telemarketingi valdkonnast.				
Praktilised tööd				
Töölehed.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab telemarketingi konsultandi rolli lähtudes valdkonna spetsiifikast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 11 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab telemarketingi konsultandi rolli spetsiifikat • korrastab oma töökoha • analüüsib kutse-eesitika põhimõtteid seostades neid praktilise tööga. 	2. Telemarketingi konsultandi roll 2.1. Telemarketingi konsultant kui ettevõtte esindaja (roll ja rollikäitumine) 2.2. Töökoha korrashoid ja puhtus. Enesehügieen 2.3. Kutse-eesitika	Loeng, meeskonnatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö.			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • selgitab telemarketingi konsultandi rolli spetsiifikat • korrastab oma töökoha • analüüsib kutse-eesitika põhimõtteid seostades neid praktilise tööga. 				
Iseseisvad tööd				
Kirjalik töö telemarketingi konsultandi rollist.				
Praktilised tööd				
Töölehed.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
töötab meeskonnaliikmena kasutades selleks sobivaid meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 66 kokku: 78	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid • analüüsib probleemide tekkepõhjusi ja pakub lahendusi • tagasisidestab meeskonnaliikmeid. 	3. Meeskonnatöö 3.1. Meeskonnatöö põhimõtted 3.2. Probleemid ja takistused meeskonnatöös 3.3. Toetamine ja tagasisidestamine meeskonnas	Arutus, meeskonnatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö.			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatöö kui meetodi rakendamise põhimõtteid • analüüsib probleemide tekkepõhjusi ja pakub lahendusi • tagasisidestab meeskonnaliikmeid. 				
Praktilised tööd				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab telemarketingi ettevõtte turundustegevuse põhimõtteid lähtudes ettevõtte spetsiifikast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 18 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> nimetab turundustegevuse põhimõtteid kirjeldab uute kontaktide ja kliendibaasi loomise võimalusi teeb müügipakkumisi 	4. Turunduse alused 4.1. Turundustegevuse põhimõtted 4.2. Kliendibaasid ja nende suurendamine 4.3. Müügipakkumised.	Loeng, esitlus, paaristöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö.		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus		
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> nimetab turundustegevuse põhimõtteid kirjeldab uute kontaktide ja kliendibaasi loomise võimalusi teeb müügipakkumisi. 				
Iseseisvad tööd				
Kirjalik töö kliendibaasi haldamise kohta.				
Praktilised tööd				
Töölehed.				

Praktika	1 EKAP
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisvate tööde ning praktika positiivne sooritamine. Mooduli hindamine koosneb mooduli õpiväljundeid hõlmavast praktilisest tööst ning praktika aruandest ja esitlusest.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Alas, R. (2008). Juhtimise alused. Tallinn: Külim. 2. Belbin, M. Postitused ja artiklid. http://www.belbin.com/ ja http://belbin.ee/postitused-ja-artiklid/ 3. Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon. Tallinn: Tänapäev. 4. Cialdini, R.B. (2014). Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Tallinn: Pegasus. 5. Covey, S. (2004). Printsipiidekeskne juhtimine. Tallinn: Ilo. 6. De Rond, M. (2013). Meeskond ja mina. Tallinn: Äripäev. 9. Donnellon, A. (2010). Meeskonna juhtimine. Asjatundlikud lahendused igapäevastele probleemidele. Tallinn: Äripäev.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Arvutiõpetus	2	Ants Viljus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused e-kirjadele vastamisest ning töötleb tekste vastavalt ettevõtte sisekorra		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	34 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
töötleb tekste vastavalt heale tavale ja ettevõtte sisekorraeskirjadele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 1 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 8 kokku: 12	<ul style="list-style-type: none"> koostab ja vormindab tekste loob tabelleid vastavalt ülesande sisule 	1. Tekstitöötlus 1.1 Vormindamine. Objektide paigutamine teksti ja nende vormindamine. 1.2 Tabelite loomine ja kujundamine.Excel.	Arutus, praktilised ülesanded.	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> koostab ja vormindab tekste loob tabelleid vastavalt ülesande sisule 				
Praktilised tööd				
Ülesanded arvutil.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
---------------------	-----------------------------	-------------------------	---------------------	------------------

<p>haldab faile vastavalt failihalduse põhimõtetele</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 1 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 8 kokku: 12</p>	<ul style="list-style-type: none"> • teostab failihaldust • kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide ristkasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid 	<p>2. Failihaldus</p> <p>2.1 Failid ja kaustad.</p> <p>2.2 Failiformaadid.</p> <p>2.3 Failide salvestamine erinevates formaatides.</p> <p>2.4 Failide kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine.</p> <p>2.5 Failide hoidmine pilverakendustes.</p>	Arutus, praktilised ülesanded.	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • teostab failihaldust • kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide ristkasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid 				
Praktilised tööd				
Ülesanded arvutil.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab interneti vajaliku info otsimiseks</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 9 kokku: 14</p>	<ul style="list-style-type: none"> • teostab internetis infootsinguid 	<p>3. Internet</p> <p>3.1 Otsingumootorid, otsingu parameetrid.</p> <p>3.2 Portaal. Infovahetus (kirjavahetus, otsesuhtlus internetis).</p>	Arutus, praktilised ülesanded.	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • teostab internetis infootsinguid 				
Praktilised tööd				
Ülesanded arvutil.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koostab korrektse e-kirja lähtudes kirja eesmärgist ja heast tavast</p> <p>Jaotus tundides:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sõnastab e-kirja koostamise põhimõtteid • analüüsib e-kirjade koostamist 	<p>4. E-kirjade koostamine</p> <p>4.1. E-kirjade koostamise põhimõtted</p> <p>4.2. Nõuded e-kirjade sisule</p>	Arutus, praktilised ülesanded.	Mitteeristav

teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 9 kokku: 14	4.3. Hea tava e-kirjade saatmisel		
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus			
Lävend			
<ul style="list-style-type: none"> • sõnastab e-kirja koostamise põhimõtteid • analüüsib e-kirjade koostamist 			
Praktilised tööd			
Ülesanded arvutil.			

Hindamisülesanne	• kirjalik töö (teksti vormindamine, sisukorda loomine, stiilide loomine, viitamine, töö piltide ja joonistega, tabelitöötlus, esitus).
Iseseisev töö	Õpimapi koostamine ja vormindamine. Õpimapi kohustuslikud osadeks on praktilised tööd antud mooduli kohta.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on iseseisva töö sooritamine. Moodulülesandeks on õpimapi kaitsmine.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Põhiharidusega isik		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Erialane soome keel	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja tüüpilistes töösituatsioonides soome keeles tasemel A2		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	34 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtleb igapäevases argisuhtluses kliendiga kasutades lihtsamaid soomekeelseid põhiväljendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 1 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 8 kokku: 12	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisonavara • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles • kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid 	Hääldamine, põhireeglid ja tähestik Numbrid, viisakusväljendid, küsimuste moodustamine Esitlemine, endatutvustus Ajaväljendid Grammatika põhialused (pööramine, käänamine) Eksitussõnastiku sagedasemad, teenindusvald-konnaga seotud näited	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • harjutused • paaristöö • rollimäng 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: <ul style="list-style-type: none"> • kirjalik sõnavaratöö • CV koostamine soome keeles • suuline enesetutvustus 		Hindamismeetod: Test Suuline esitus Ülesanne/harjutus		
Lävend				
suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisonavara <ul style="list-style-type: none"> • tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles • kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid 				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

selgitab välja kliendi soovi, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist soome keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 1 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 8 kokku: 12	<ul style="list-style-type: none"> • alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	Ülevaade Soome üldisest teeninduskultuurist. Viisakusväljendite kasutamine teenindussituatsioonides Telemarketingi valdkonna mõistete nimetused soome keeles	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • harjutused • paaristöö • rollimäng • juhtumi lahendamine 	Mitteeristav
--	--	--	--	--------------

Hindamisülesanne:
Teenindusdialog etteantud teemal

Hindamismeetod:
Suuline esitus

Lävend

- alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid
- esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab iseseisvalt soomekeelset kaubandusega seotud põhisoonavara ja nõustab klienti kauba valikus, lähtudes kliendi soovidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 3 iseseisev töö: 8 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid • tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	Teenindus-protsessist lähtuv põhisoonavara soome keeles Teenindus-protsessist lähtuvate küsimuste ja vastuste moodustamine	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • harjutused • paaristöö • rollimäng 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:
Teenindusdialog etteantud teemal

Hindamismeetod:
Suuline esitus
Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

- vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid
- tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti, kasutades korrektset ja teemakohast sõnavara Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. • lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 	Arveldamisega seotud sõnavara Arvete koostamine Tellimuse kinnitamine	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • harjutused • paaristöö • rollimäng 	Mitteeristav

praktiline töö: 3 iseseisev töö: 10 kokku: 15				
Hindamisülesanne: Teenindusdialog etteantud teemal			Hindamismeetod: Suuline esitus Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. • lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid 				

Hindamisülesanne	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Kirjalik kompleksne arvestustöö, mis võimaldab õpilasel kogu kursuse jooksul õpitut praktiliselt rakendada.
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. suhtleb iseseisvalt tuttavas olukorras, kasutades soomekeelset põhisõnavara 2. tutvustab vestlusel iseennast ja oma eriala soome keeles 3. kasutab suhtlemisel olulisemaid viisakusväljendeid 4. alustab vestlust teenindusprotsessis kliendiga arusaadavas soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 5. esitab teenindusprotsessis kliendile arusaadavalt küsimusi soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid 6. vastab arusaadavalt kliendi küsimustele soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 7. tutvustab arusaadavalt kaupa soome keeles järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 8. nimetab arve summa, kasutades viisakusväljendeid soome keeles. 9. lõpetab positiivselt kliendikontakti arusaadavas soome keeles, järgides klienditeeninduse põhimõtteid. 	
Iseseisev töö	Õpetaja poolt koostatud müügisõnastiku tõlkimine ja individuaalse sõnastiku koostamine. Esitluse koostamine enese ja kaubandusettevõtte tutvustamiseks.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Kirjalik kompleksne arvestustöö, mis võimaldab õpilasel kogu kursuse jooksul õpitut praktiliselt rakendada.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Heikkilä, S., Majakangas, P. (2002). Hyvin menee!: Suomea aikuisille. Helsinki: Otava. 2. Kenttälä, M. (2011). Kieli käyttöön: suomen kielen alkeisoppikirja. Helsinki: Gaudeamus. 3. Kuusk, M. (2013). Suomi selväksi: soome keele õpik. Tallinn: Pakett. 4. Sark, K. (2009). Hyvä - parempi - paras: soome keele õppekomplekt algajaile. Tallinn: Iduleht. 5. Soome-Eesti-Soome sõnaraamatud.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Enesejuhtimine	2	Helna Karu-Baher
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime isikliku ja tööalase elu kaardistamise, hindamise, analüüsimise, eesmärgistamise ja planeerimisega kasutades selleks talle sobivat meetodit ning tegutseb aktiivselt tulemuste saavutamiseks		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
22 t	38 t	12 t	14 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab enesejuhtimise olemust kasutades selleks enamlevinud meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 18	<ul style="list-style-type: none"> • kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid • koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi • kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit 	Enesejuhtimise alused 1. Enesejuhtimise meetodid ja strateegiad. 2. Praeguse olukorra ja soovolukorra kaardistamise meetodid. 3. Eneseanalüüs: SWOT kaart ning riskide ja võimaluste analüüs. 4. SMART printsiipidest lähtuvate eesmärkide püstitamine isiklikus elus (sh isiklikud finantseesmärgid), enesearenduses ja karjääris. 5. Otsustamine (mida?, kuidas?, miks?) ja vastutuse võtmine.	<ul style="list-style-type: none"> • loeng • rühmatöö • praktiline iseseisev töö • videode arutelu • töölehed, küsimustikud, testid jms 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö: • kaardistab oma elu hetkeseisu (s.h koostab enesele SWOT analüüsi) • kasutab soovitud tulevikuvaate kaardistamiseks 30 sekundi meetodit			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> • kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid • koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi • kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit 				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab ajajuhtimise olemust ja kavandab oma aega efektiivselt kasutades selleks enamlevinud ajajuhtimise tehnikaid ning tehnilisi vahendeid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 16</p>	<ul style="list-style-type: none"> määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit 	<p>Ajajuhtimine</p> <ol style="list-style-type: none"> Ajajuhtimise olemus ja strateegiad. Päeva tegevuste kaardistamise meetodid. Ajaraiskajate kaardistamise meetodid ja analüüs. Prioriteetide seadmise meetodid (Tracy meetod; Kepneri meetod, Pareto meetod). Päevaplaani koostamise põhimõtted ja töökorraldus selle alusel (Covey meetod, Reinsalu soovitusel, Burchard tehnika). Ajajuhtimise üldised tehnikad (4 tasandit) ja tehnilised vahendid. 	<ul style="list-style-type: none"> loeng rühmatöö praktiline iseseisev töö videode arutelu töölehed, küsimustikud, testid jms 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: Praktiline töö:</p> <ul style="list-style-type: none"> kaardistab ja analüüsib oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid määratleb prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks ja koostab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks 		<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>		
<p>Lävend</p> <ul style="list-style-type: none"> määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koostab realistliku enesearenguplaani 1-3 järgmiseks aastaks kasutades selleks enamlevinud meetodeid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 34 kokku: 52</p>	<ul style="list-style-type: none"> kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest 	<p>Enesearengu juhtimine</p> <ol style="list-style-type: none"> Adekvatse minapildi kujundamine (sh uskumused, väärtused ja hoiakud). Isiklikud motivaatorid, sisemine ja välimine motivatsioon. Kuidas ennast motiveerida? Unistuste plakat. Elukestva õppimise ja ümberõppe põhimõtted ning võimalused. Enesearenguplaani koostamise põhimõtted. Ajatelg ja visualiseerimine. Veenev eneseväljendus (verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; avalik esinemine) Inimsuhted - isiklik suhtevõrgustik, konfliktid, probleemid ja ebaõnnestumised. Kuidas nendega toime tulla? Tööstress. Stressijuhtimise lihtsaid võtteid. 	<ul style="list-style-type: none"> loeng rühmatöö praktiline iseseisev töö videode arutelu loovtöö töölehed, küsimustikud, testid jms 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: Praktiline töö:</p> <ul style="list-style-type: none"> koostab realistliku enesearenguplaani ning hindab seda lähtudes SMART printsiipidest tutvustab ühe enesejuhtimise või ajajuhtimise raamatut koostab unistuste plakati 		<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>		
<p>Lävend</p> <ul style="list-style-type: none"> kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele 				

- kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest
- hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest

Hindamiskriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. kaardistab iseseisvalt oma elu hetkeseisu kasutades selleks sobivaid meetodeid 2. koostab enesele SWOT analüüsi kasutades etteantud vormi 3. kaardistab soovitud tulevikuvaate kasutades 30 sekundi meetodit 4. määratleb iseseisvalt oma tüüpilisemad ajaraiskajad kasutades selleks sobivat vormi 5. analüüsib iseseisvalt oma tüüpilisemaid ajaraiskajaid põhinedes kaardistatud ajaraiskajatele 6. määratleb iseseisvalt prioriteetid ajaraiskajate vähendamiseks kasutades selleks sobilikku meetodit 7. kavandab tegevuskava aja tõhusamaks kasutamiseks kasutades selleks etteantud juhendit 8. kaardistab isiklikud motivaatorid enesearenguks tuginedes etteantud suunavatele küsimustele 9. kaardistab enesearengu vajadused lähtudes eneseanalüüsist ja enesele püstitatud eesmärkidest 10. hindab oma enesearenguplaani lähtudes SMART printsiipidest 11. õpimapp on süstematiseeritud sisaldades kohustuslikke töid on vormistatud vastavalt kooli kirjalike tööde vormistamise juhendile
Iseseisev töö	Atraktiivse õpimapi koostamine: <ol style="list-style-type: none"> 1. koostab põhjaliku eneseanalüüsi lähtudes SWOT printsiipidest 2. kavandab tegevusplaani enesetõhususe tõstmiseks, analüüsimiseks ja elluviimiseks lähtudes kontakttundides koostatud iseseisvatest töödest 3. püstitab eesmärgid ja koostab enesearenguplaani 1-3 aastaks lähtudes SMART printsiipidest 4. koostab referaadi ühest enesejuhtimise- või ajajuhtimisealasest raamatust lähtudes Teko õpilastööde vormistamise juhendist 5. koondab täidetud testid, kaardistamised, küsimustikud, plakatid, analüüsid ja töölehed mapi lissasse
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine (80%), individuaalsete tööde (testid, küsimustikud, plakatid, töölehed, analüüsid, kaardistamised jms) tegemine ning ühe enesejuhtimise- või ajajuhtimisealase raamatu läbi lugemine. Mooduli hinne kujuneb paber kandjal esitatud õpimapi sisu alusel (õpimapi atraktiivne vormistus 20% lõpphindest ja 80% keskmine hinne tehtud töödest).
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajajuhtimise veeb http://www.ajajuhtimine.ee/ 2. Borg, J. Mõtte jõud. Tänapäev, 2012. 3. Burchard, B. Veeb. High Performance Academy veeb http://www.highperformanceacademy.com/ 4. Burchard, B. Veeb. http://brendonburchard.com/ 5. Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjustada inimesi. Ilo, 2010. 6. Cialdini, R.B. Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Pegasus 2005/2014 7. Covey, S. Merrill, A.R; Merrill, R.R. Esmatähtis esikohale. Ilo, 2000 8. Covey, S. Printsiipidekeskne juhtimine. Ilo, 2004. 9. Covey, S. Väga efektiivse inimese 7 harjumust. Ilo, 1999 10. Enesejuhtimise e-õpe https://www.nooruse.ee/e-ope/opiobjektid/Karjaariplaneerimine_kursus/enesejuhtimine.html 11. Enesejuhtimise veeb http://enesejuhtimine.ee/ 12. Kiyosaki, R. Rikas isa, vaene isa. Sinisukk, 2011 13. Kiyosaki, R. Veeb. http://www.richdad.com/ 14. Koch, R. 80:20 printsiip. Kuidas saavutada vähemaga rohkem. Tea, 2000.

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Tabelarvutusprogrammi kasutamine	2	Ants Viljus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime tabelarvutusprogrammi funktsioonide ja andmeanalüüsi võimaluste kasutamisega erialaste arvutuste sooritamisel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
18 t	4 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teostab kaubanduslikke arvutusi arvestades tabelarvutusprogrammi põhiseadeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 7 iseseisev töö: 1 kokku: 12	<ul style="list-style-type: none"> koostab ülesannete lahendamisel tabelarvutuse valemeid valides sobiva matemaatilise tehte kasutab MS Exceli funktsioone andmetöötluse lihtsustamiseks 	Tabelarvutusprogrammi põhiseaded Tabelite koostamine. andmete sisestamine ja vormindamine, valemite koostamine, põhifunktsioonide kasutamine (Sum, Sumlf, Average, Max, Min, Count, Round, MRound, If, VLookup jt) absoluutne aadress valemities.	<ul style="list-style-type: none"> esitlus praktiline töö rühmatöö loeng videoloeng arutelu eneseanalüüs iseseisev töö 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö: • andmete töötlus (arvutuseeskirjade koostamine, funktsioonide kasutamine) juhendi alusel.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
<ul style="list-style-type: none"> koostab ülesannete lahendamisel tabelarvutuse valemeid valides sobiva matemaatilise tehte kasutab MS Exceli funktsioone andmetöötluse lihtsustamiseks 				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
visualiseerib andmed lähtudes	<ul style="list-style-type: none"> eristab diagrammi tüüpe ja põhjendab 	Lahtrivormingud	<ul style="list-style-type: none"> esitlus 	Mitteeristav

diagrammidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 7 iseseisev töö: 1 kokku: 12	nende valikuid • koostab ja kontrollib diagrammide korreksust lähtudes pealkirjast, siltidest ja legendidest	(number, kuupäev, kellaaeg, tekst) Tabeli kujundamine printimiseks sobivald. tingimuslik vormindamine (Conditional Formatting) Diagrammide koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • praktiline töö • rühmatöö • loeng • videoloeng • arutelu • eneseanalüüs • iseseisev töö
--	---	--	---

Hindamisülesanne: Praktiline töö: • andmete põhjal korrektsete diagrammide koostamine, tulemuste kirjeldamine.	Hindamismeetod: Praktiline töö
---	--

Lävend
<ul style="list-style-type: none"> • eristab diagrammi tüüpe ja põhjendab nende valikuid • koostab ja kontrollib diagrammide korreksust lähtudes pealkirjast, siltidest ja legendidest

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käsitseb suuremahulisi kaubandusandmetega tabeleid rakendades andmetöötluse võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 7 iseseisev töö: 1 kokku: 14	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab sorteerimist lähtudes andmete järjestamisest • kasutab filtreerimist ja tingimusvormingut vajalike andmete ülesleidmiseks suuremahulistest tabelist 	Tööraamatu ja tabeli kaitsmine, andmete järjestamine	<ul style="list-style-type: none"> • esitlus • praktiline töö • rühmatöö • loeng • videoloeng • arutelu • eneseanalüüs • iseseisev töö 	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Tööleht: andmete töötlus.	Hindamismeetod: Tööleht
---	-----------------------------------

Lävend
<ul style="list-style-type: none"> • kasutab sorteerimist lähtudes andmete järjestamisest . • kasutab filtreerimist ja tingimusvormingut vajalike andmete ülesleidmiseks suuremahulistest tabelist

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab aruandeid kasutades liigendtabelit Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 9 iseseisev töö: 1 kokku: 14	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab suuremahuliste andmete töötlemisel vahekokkuvõtteid lähtudes liigendtabelitest 	Andmete sorteerimine ja filtreerimine Vahekokkuvõtteid, risttabeli (PivotTable) koostamine. Liigendtabelid.	<ul style="list-style-type: none"> • esitlus • praktiline töö • rühmatöö • loeng • videoloeng • arutelu • eneseanalüüs • iseseisev töö 	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Kontrolltöö: andmete töötlus MS Excelis.	Hindamismeetod: Kontrolltöö
Lävend	
• kasutab suuremahuliste andmete töötlemisel vahekokkuvõtteid lähtudes liigentabelitest	

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hindamise eeldusteks on töölehtede täitmine ning kontrolltöö sooritamine. Moodulülesandeks on elektroonilise õpimapi koostamine. Õpimapp koosneb praktilistest töödest.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Index of /~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013. http://www.eau.ee/~ktanel/Exceli_koolitus_EMYS_2013/ 2. Informaatika I. http://e-ope.ee/_download/euni_repository/file/395/Informaatika.zip/1_Peatykk.pdf 3. Laiskvorsti Käsiraamat. http://www.vaatamaailma.ee/wp-content/uploads/Excele%C3%B5pe_materjal.pdf 4. Metshein.com. www.metshein.com 5. Office.com. http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HP010081865.aspx 6. Office.com. http://office.microsoft.com/et-ee/excel-help/HA010263680.aspx 7. Rakenduste loomine Excel'is. http://www.tud.ttu.ee/~vilip/Exc_raamat/Tabelid/Val_Tab_P.html

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Telemarketingi konsultant“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Läbirääkimise oskused	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab läbirääkimiste olemust ja eetilisi aspekte, oskab ametialaseid läbirääkimisi planeerida ja läbi viia kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja tööksekkonnas lähtudes läbirääkimiste tunnustatud põhialustest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	34 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
eesmärgistab ametialase läbirääkimise ja planeerib läbirääkimise etapid tuginedes tunnustatud läbirääkimiste põhialustele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 17 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> • eesmärgistab valitud situatsioonikirjeldusele läbirääkimise soovitava tulemuse tuginedes SMART-kriteeriumitele. • määratleb läbirääkimiseks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab selle põhjal läbirääkimistel kasutatavad strateegiad ja taktikad tuginedes õppekirjanduses kirjeldatud strateegiatele ja taktikatele arvestades eetilisi aspekte. • planeerib läbirääkimise etapid tuginedes läbirääkimise etappide kirjeldustele. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Läbirääkimiste ajalugu, olemus ja eetika. 2. Läbirääkimiste liigid ja kontekst. 3. Müügiialaste läbirääkimiste pidamise strateegiad ja taktikad. 4. Läbirääkimiste ettevalmistamine ja eesmärgistamine. 5. Läbirääkimispiiride määratlemine. 6. Läbirääkimiste etapid. 7. Seminar: Läbirääkimiste planeerimine ja ettevalmistamine (2 ak/h); paaristööde analüüs ja tagasiside. 	<ul style="list-style-type: none"> • Miniloeng • Seminar, arutelu • Erinevad aktiivõppe meetodid • Meeskonnatöö miniülesanded • Töölehed • Videomaterjal • PowerPoint ettekanne • Visualiseeritud graafiline ettekanne 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpimapp

- 1) Eesmärgistab paaristööna läbirääkimiste soovitava tulemuse etteantud SMART-kriteeriumite töölehele.
- 2) Määratleb paaristööna läbirääkimisteks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab kasutatavad strateegiad ja taktikad struktureeritud töölehele. Toob arutelu välja võimalikud eetilised aspektid.
- 3) Planeerib paaristööna läbirääkimise etapid struktureeritud töölehele.

Hindamismeetod:

Rühmatöö
Iseseisev töö
Ülesanne/harjutus

Lävend

- eesmärgistab valitud situatsioonikirjeldusele läbirääkimise soovitava tulemuse tuginedes SMART-kriteeriumitele.
- määratleb läbirääkimiseks vajaliku eelinformatsiooni ja kaardistab selle põhjal läbirääkimistel kasutatavad strateegiad ja taktikad tuginedes õppekirjanduses kirjeldatud strateegiatele ja taktikatele arvestades eetilisi aspekte.
- planeerib läbirääkimise etapid tuginedes läbirääkimise etappide kirjeldustele.

Iseseisvad tööd

Loeb iseseisvalt läbi ühe vabalt valitud läbirääkimisi puudutava raamatu etteantud tähtaegadeks ja kasutab saadud teadmisi praktiliste tööde tundides.

Praktika

Valikaines praktika puudub.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>osaleb läbirääkimistel ühe osapoolena jälgides kavandatud retoorikat ja läbirääkimiste etappe ning ohjab läbirääkimistel tekkinud konflikti tuginedes koostöö- ja lahenduskesksetele võtetele.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 17 kokku: 26</p>	<ul style="list-style-type: none"> • osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena simuleeritud läbirääkimiste protsessis tuginedes ettevalmistatud plaanile. • osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena läbirääkimiste protsessis esile kerkinud konfliktisituatsiooni lahendamises kasutades õpitud lahenduskeskseid võtteid 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müügisuhtlemise alused ja retoorika läbirääkimiste ajal. 2. Konflikti ohjamine läbirääkimiste ajal. 3. Võimu roll läbirääkimiste ajal. 4. Kultuurierinevused läbirääkimiste kontekstis. 5. Seminarid praktiliste tööde tegemiseks ja tagasisidestamiseks (4 ak/h): 6. Konflikti ohjamine praktiline töö, rollimäng (simulatsioon) 7. Miniläbirääkimiste praktiline töö, rollimäng (simulatsioon) 	<ul style="list-style-type: none"> • Miniloeng • Seminar, arutelu • Erinevad aktiivõppe meetodid • Meeskonnatöö miniülesanded • Töölehed • Videomaterjal • PowerPoint ettekanne • Visualiseeritud graafiline ettekanne 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õpimapp <p>1) Eneseanalüüs etteantud töölehel ja grupi tagasiside läbirääkimiste simulatsiooni kohta ning edasise arenguplaani koostamine. . Eneseanalüüs etteantud töölehel ja grupi tagasiside konfliktisituatsiooni lahendamise kohta ning edasise arenguplaani koostamine.</p>		<p>Hindamismeetod:</p> <p>Rühmatöö Iseseisev töö Ülesanne/harjutus</p>		
<p>Lävend</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena simuleeritud läbirääkimiste protsessis tuginedes ettevalmistatud plaanile. • osaleb valitud situatsioonikirjeldusele vastavalt ühe (loosiga tõmmatud) osapoolena läbirääkimiste protsessis esile kerkinud konfliktisituatsiooni lahendamises kasutades õpitud lahenduskeskseid võtteid 				
<p>Iseseisvad tööd</p> <p>Loeb iseseisvalt läbi ühe vabalt valitud läbirääkimisi puudutava raamatu etteantud tähtaegadeks ja kasutab saadud teadmisi praktiliste tööde tundides.</p>				
<p>Praktika</p> <p>Valikaines praktika puudub.</p>				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine

Mooduli hinne kujuneb paber kandjal õigeaegselt esitatud ja korrektselt komplekteeritud õpimapi alusel (50%) ja aktiivne osalemine simulatsioonides (50%).

Hinne on arvestatud, kui õpimapp on tähtajaliselt esitatud ja sisaldab kõiki tehtud töid ning on aktiivselt osaletud kõikides simulatsioonides.

Mooduli hindamine

mitteeristav hindamine

Õppematerjalid

1. Cialdini, R.B. (2014). Mõjustamise psühholoogia. Teooria ja praktika. Tallinn: Pegasus.
2. Lehtsaar, T. (2008). Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
3. Lewicki, Roy J. (1999). Läbirääkimiste põhitõed. Tallinn: Fontese Kirjastus.
4. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2000). Suhtlemisoskused. Tallinn: Väike Vanker.
5. Navarro, J., Karlins, M. (2015). Kehakeelest. Tallinn: Varrak.
6. Palts, K. Konfliktist ja selle lahnedamise viisidest. <http://tnk.tartu.ee/0konfliktist.html>
7. Pease, A. (2001). Kehakeel. Tallinn: Ersen.
8. Põhm, M. (2003). Vastus varnast võtta. Tallinn: Ilo.
9. Turner, David. (1998). Liberating Leadership. Manager's guide to the new Leadership.
10. Tõnismäe, E. Gern, H. (2006). Mentorlus – jagatud areng. Tallinn: Äripäev.
11. Tamm, T. (2015). Must vöö müügis. Tallinn: Sell It.
12. Tamm, T. Artiklid internetis <http://sellit.ee/blogi>
13. Parvinen, P. (2015). Müügipsühholoogia. Tallinn: Äripäev.
14. Lainsalu, E. (2016). Hinna kaitsmise saladused. Tallinn: Müügitreeningutekeskus.
15. Lainsalu, E. (2015). Kuidas jõuda müügis tippu? Tallinn: Müügitreeningutekeskus.
16. Ziglar, Z. (2001). Müügisaladused. Tallinn: Elmatar.
17. Videod aruteludeks: <https://www.youtube.com/user/BrianTracySpeaker> ; <https://www.youtube.com/watch?v=oXvZV3rHYCo> ;
18. Lainsalu, L. Artiklid internetis <http://www.myygiproff.ee/>