

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. | | | | | | |
| Õpe toimub statsionaarse või mittestatsionaarse õppe vormis. | | | | | | |
| 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> |
|--------------------------------------|-------------|
| Avalik esinemine | 1 EKAP |
| Enesejuhtimine | 2 EKAP |
| PowerPointi koostamine ja esitlemine | 2 EKAP |
| Erialane soome keel | 2 EKAP |
| Grupiprotsessid ja meeskonnatöö | 2 EKAP |
| Kutsealane inglise keel | 2 EKAP |
| Kutsealane vene keel | 2 EKAP |
| Läbirääkimise oskused | 2 EKAP |
| Meeskonnatöö ja muudatuste juhtimine | 3 EKAP |
| Tabelarvutusprogrammi kasutamine | 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=204

https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=204&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 |
| Avalik esinemine | 1 | |
| Enesejuhtimine | 2 | |
| PowerPointi koostamine ja esitlemine | 2 | |
| Erialane soome keel | 2 | |
| Grupiprotsessid ja meeskonnatöö | 2 | |
| Kutsealane inglise keel | 2 | |
| Kutsealane vene keel | 2 | |
| Läbirääkimise oskused | 2 | |
| Meeskonnatöö ja muudatuste juhtimine | 3 | |
| Tabelarvutusprogrammi kasutamine | 2 | |

Telemarketingi konsultant

Seosed kutsestandardi „“ kompetentside tegevusnäitajate 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