

KVALITEEDISPETSIALIST, tase 5
mittestatsionaarne õpe
RAKENDUSKAVA

Moodul		MOODULI NIMETUS		Maht
1		Karjääri planeerimine ja ettevõtlus		5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest				
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad				
Õpetajad: Alar Sistok, Siim Sarapuu, Rain Arro, Jaan Olt, Hille Raud				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis - Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	- Analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi; - Annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta; - Analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; - Analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta; - Koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, soovivaldus; - Valmistab iseseisvalt ette ja osaleb nädistööintervjuul; - Koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; - Kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; - Kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava;	1.1 Karjääriplaneerimine ja suhtlemise alused (2 EKAP) - Enesetundmine kvaliteedispetsialisti karjääri planeerimisel - Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine kvaliteedispetsialisti karjääri planeerimisel - Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine - Suhtlemine - Käitumine suhtlemis-situatsioonides - Klienditeenindus	- Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja algatuskiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma kvaliteedispetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit). - Kompleksülesanne (kvaliteedispetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui	- E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) - Eneseanalüüs lähtuvalt kvaliteedispetsialisti 5 kutsestandardist - Infootsing töövahenduskeskondades kvaliteedispetsialisti erialal tööturu võimaluste kohta - Miniloeng kandideerimise protsessi kohta - Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta - Praktiline töö (dokumentide vormistamine (lõimitult dokumenteerimise mooduliga) - Sotsiodraama (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks) - Loeng suhtlemise aluste kohta - Videoanalüüs klienditeeninduse situatsioonide kohta - Tutvumine teeninduse e-käsiraamatuga - Rühmatööna klienditeeninduse head

	- Analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistavasid; - Juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel; - Analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; - Analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi; - Lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.		telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga).	tavade sõnastamine probleemide lahendamisel - Sotsiodraama kvaliteedispetsialisti töös ettetulevate situatsioonide lahendamiseks - Loeng probleemilahendamise meetodikast - Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) - Praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile)
Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist	- Analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest; - Analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas; - Analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügi tulemustele; - Analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas; - Täidab etteantud andmete alusel sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni; - Kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi e-riik.	1.2 Majandus ja ettevõtlus (1,5 EKAP) - Mina ja majandus - Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused - Pakkumine ja nõudlus - Maksud - Finantsasutused Eestis. Finantsteenused. - Eesti ja kohalik ettevõtlus - Ettevõtja ja töötaja - Ettevõtluskeskkond	- Analüüs etteantud toote nõudlust ja pakkumist lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast. - Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine. - Infootsing teabevärvast.	- Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) - Kõitev loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta - Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta - Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta - Praktiline töö (Näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel - Infootsing majandusinfo saamiseks
Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel	- Loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast; - Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust; - Eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks; - Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega;	1.3 Töötervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP) - Sissejuhatus töökeskkonda - Töökeskkonnaalane töö korraldus - Töökeskkonna ohutegurid - Töökeskkonnaalane teave - Tööõnnetused - Tule- ja elektriõhutus. 1.4 Töötamise õiguslikud alused (0,5 EKAP) - Lepingulised suhted töö tegemisel	- Kompleksülesanne kvaliteedispetsialisti töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta. - Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel).	- Infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast - Tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel - Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. - Protsessi skeemi joonistamine kvaliteedispetsialisti tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel - Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal

	- Kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; - Analüüsib meeskonnatööna töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel; - Kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel; - Analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest; - Analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente; - Arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist; - Kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; - Koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt; - Kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega.	2. Töökorraldus 3. Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised 1.5 Asjaajamine ja dokumendi-haldus (0,5 EKAP) 1. Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis 2. Dokumentide loomine 3. Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine	- Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis. - Praktikakoha taotlus e-kirjana.	- Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) - Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal. - Arutelu dokumendihalduse vajalikkus organisatsioonis - Praktiline töö (kirjana praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumentide saatmine e-kirjaga)
Iseseisev töö moodulis	Tutvuda Portfoolio ajaveebis portfoolio tegemise võimalustega. Praktikale kandideerimiseks vajalike dokumentide (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri) vormistamine. Tutvumine töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel. Teeninduse e-käsiraamatu lugemine.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb järgmiste ülesannete tulemusena: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma kvaliteedispetsialisti eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6, 7)); analüüs etteantud toote nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabevärvast (13); kompleksülesanne kvaliteedispetsialisti töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (14, 15, 16, 17, 18, 19); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (20, 21, 22, 23)); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (24); praktikakoha taotlus e-kirjana (25, 26); kompleksülesanne (kvaliteedispetsialisti tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga (27, 28, 29, 30, 31, 32, 33)).			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: - analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi - annab hinnangu oma kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse ning enda tööturul rakendamise võimaluste kohta			

	• analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta • analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta • koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast • valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul • koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani • analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest • analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ • loetleb ja selgitab iseseisvalt töötavishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust • eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • analüüsib meeskonnatööna erinevates allikate töötavishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel • kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel • analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest • analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente • arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis • koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega • kasutab keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist • kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist ning järgib üldtunnustatud käitumistava • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel • analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi • lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	• Rekkor, S jt., Teenindamise kunst. 2013 • Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Atlex, 2013 • Portfoolio kursuse ajaveeb (http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/). • Tööinspektsiooni kodulehekülg (http://www.ti.ee). • Teeninduse Aabits (e-käsiraamat, http://heateenindus.ee/kasiraamat) • Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Ettevõtlusarendamise Sihtasutus www.eas.ee• Rahandusministeerium www.fin.ee• Maksu- ja tolliamet www.emta.ee• Valdkonnaalased õigusaktid• Eamets, R, Kaasa, A, Kaldaru, H, Parts, E, Trasberg, V. Sissejuhatus majandusteooriasse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2005.• Ideest eduka ettevõtte. Õppematerjal. Tallinn: SA Innove, 2008 |
|--|---|

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
2	Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine		11 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime vastavalt organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi omapärale enesehindamise, välishindamise, siseauditi ja välise kvaliteediauditi korraldamise ja läbiviimisega				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodul 1				
Õpetajad: Kersti Pärn, Alar Sistok				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Ohjab kvaliteedijuhtimis-süsteemi vastavalt organisatsiooni mõjutatavatele standarditele ja õigusaktidele - Osaleb organisatsiooni juhtimiskvaliteedi tervikliku enesehindamise läbiviimises vastavalt kehtestatud standarditele, organisatsioonis kehtestatud nõuetele ja õigusaktidele - Osaleb organisatsiooni juhtimiskvaliteedi tervikliku välishindamise läbiviimises vastavalt kehtestatud standarditele ja õigusaktidele - Osaleb juhtimissüsteemi sise- ja välisauditi läbiviimises vastavalt kehtestatud standarditele ja õigusaktidele	- Vormistab vastavalt juhendile organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused - Vormistab vastavalt juhendile meeskonnatööna organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete ning teenuste kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid - Koostab meeskonnatööna välis- ja sisehindamise taotlusedokumendi vastavalt juhendile - Koostab lähtuvalt organisatsiooni spetsiifikast auditi küsimused, mis hõlmavad ühte konkreetset osa standardiseeritud juhtimissüsteemist	2.1 Organisatsioonikäitumine ja juhtimine (3 EKAP) Organisatsioon ja keskkond: organisatsiooni mõiste ja komponendid, organisatsiooni-kultuuri tüpoloogia; organisatsioonikäitumine. Juht ja juhtimine: juhtimise mõiste, eripära 21.sajandil; ärieetika; juhi rollid ja rolliomadused, juhtimisstiilid, juhtimisvead. Juhtimisprotsess: juhtumise-tegevused; töömotivatsioon; meeskonna juhtimine. Organisatsiooni arendamine, täiuslikkuse mudel. 2.2 Kvaliteedijuhtimise põhimõtted (2 EKAP) Sertifitseerimine, standard-organisatsioonid, standardite väärtus, TC 176, erinevus kvaliteedis, kvaliteediga seotud mõisted, kvaliteedijuhtimise printsiibid, kliendikesksus, organisatsiooniga seotud mõisted, eestvedamine, organisatsiooni juhtimine, inimeste kaasamine, protsessikeskne lähenemisviis, seotud ja vastastikku mõjutavad protsessid, süsteemne lähenemine juhtimisele, juhtimissüsteemid, pidev parendamine, faktidel põhinev otsustusviis, vastastikku kasulikud suhted tarnijatega, kvaliteedikulud. 2.3 Auditeerimine (2 EKAP) ISO 9001:2015 ja ISO14001:2015 – muudatused, Juhtimissüsteemide areng, Riskipõhine mõtlemine, ISO 9001:2015 HLS ja PDCA, akrediteerimine ja sertifitseerimine, auditi juhtimine, auditi läbiviimise põhimõtted, Sissejuhatus auditisse, Käitumine auditil, Mittevastavused, Auditi läbiviimine, aruandlus. 2.4 Enesehindamine (2 EKAP) EFQM-i täiuslikkusmudel, Vajadus mudeli järele, Tulud mudeli rakendamisest, EFQM-i täiuslikkusmudeli põhiprintsiibid, RADAR-i loogika, RADAR-i skoorimaatriks – RADAR Scoring Matrix, Auhinnamudelid Eestis ja mujal maailmas, Euroopa kvaliteediauhinna mudel (EFQM Excellence Model), Enesehindamise meetodid, Auhinnaprotsess. 2.5 Riskijuhtimine (2 EKAP)	- Praktiline ülesanne (määratleda juhtimise põhitrendiga seotud aspektid kas võimalusteks või ohtudeks, vajadusel grupeerida väliskeskonna põhitrendides sisalduvad alaaspektid loogilisteks suuremateks gruppideks/üldistusteks) - Kirjalik test teemal „juht ja juhtimine“ - Kirjalik kvaliteedikäsiraamatu analüüs - Praktiline töö (organisatsiooni enesehindamine valitud kriteeriumite alusel) - Kirjalik test enesehindamise teemal - Praktiline töö (välishindamine – hindamisraamatu täitmine) - Kirjalik test välishindamise teemal - Praktiline töö (auditi küsimuste koostamine - Õppeülesanne (rollimäng audiitor ja auditeeritav)	Loengud, praktilised ülesanded, kirjalikud testid, analüüsid, õppeülesanded, diskussioonid moodulit läbivate teemade raames. Praktiliste tööde presentatsioonid.

		Süsteemid ja süsteemne käsitlusviis. Ergonoomiline süsteem. Riski mõiste. Riskijuhtimise kontseptsiooni eesmärk ja kasud. Protsesside kaardistamine. Teavitamine ja nõupidamine väliste ja sisemiste huvipooltega. Olukorra kindlakstegemine, Välis- ja sisekonteksti määramine. Riskituvastus. Riskianalüüs. Riski tasemehindamine. Riskide käsitlemine. Seire ja läbivaatamine. Praktilised mõõtmised.		
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ning kirjalike testide sooritamiseks. Juhtimisalane essee (individuaalselt), Juhtimisprotsessi kavandamine (rühmatööna, esitlused viimases loengus)			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamine, kus õppija analüüsib juhtimise ja organisatsioonikäitumise situatsioone, koostab organisatsioonile enesehindamise kriteeriumid ja auditi küsimused. Samuti sooritab testid nii sisehindamise kui välishindamise teemal.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: - vormistab vastavalt juhendile organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused - vormistab vastavalt juhendile meeskonnatööna organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete ning teenuste kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid - koostab meeskonnatööna eesti keeles välis- ja sisehindamise taotlusedokumendi vastavalt juhendile - koostab lähtuvalt organisatsiooni spetsiifikast auditi küsimused, mis hõlmavad ühte konkreetset osa standardiseeritud juhtimissüsteemist			
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	- Alas, R., Juhtimise alused, Külim 2008 - Alas, R., Liigand, J., Virovere, A., Organisatsioonikäitumine, Külim 2008 - Rumelt, R., Hea strateegia/halb strateegia, Äripäev 2013 - Rother, M., Toyota kata, Äripäev 2014 - Organisatsiooni käsiraamat. EAS, 2004 (http://www.eas.ee/et/eas/trukised/trukised - lehekülje lõpus!) - Oakland, J., Terviklik kvaliteedijuhtimine, Külim 2006 - Roots, H. Loenguid organisatsiooniteooriast. Sisekaitseakadeemia kirjastus 2013 - Peter F. Drucker, Juhtimise väljakutse 21. Sajandiks, Pegasus 2003 - Stephen R. Covey, Väga efektiivse inimese 7 harjumust, Ilo 2008 - Meel, M., Ärieetika, Külim 2003 http://www.eetika.ee/et/eetika/eetika-moraal http://www.juhtimine.ee - Ajakiri Director (kooli raamatukogus)EAS Juhtimisvaldkonna uuring, 2010 http://www.eas.ee/et/eas/uuringud/ettevotlus - Enesehindamise käsiraamat www.eas.ee - CAF mudel http://www.fin.ee - Eesti Kvaliteediühing http://www.eaq.ee/ - Eesti Kutseõppeasutuste Kvaliteediauhind http://innove.ee - Tallinna Haridusasutuste Kvaliteediauhind http://www.haridus.ee - EFQM Excellence model: http://www.efqm.org/ - Arengufondi raport "Välistrendid 2020" - Terviklik kvaliteedijuhtimine. John S. Oakland http://www.tjo.ee/index.php?id=3052 - Ettevõtte riskid - äratundmine ja maandamine. Jaana Liigand, 200 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=2802 - Käsiraamat ISO 9001 väikeettevõtetele. Mida teha http://www.tjo.ee/index.php?id=10898			

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
3	Organisatsioonile kohalduvate nõuete ja kliendisuhete süsteemi ohjamine		12 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime nõuete integreerimisega juhtimissüsteemi ning kliendisuhete süsteemi ohjamisega				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodul 1				
Õpetajad: Alar Sistok, Jana Pöldnurk, Kertu Nurk				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Osaleb nõuete integreerimise meeskonnatöös, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest - Hindab seiresüsteemide otstarbekust ning ülesehitust vastavalt organisatsiooni eripärale ning vajadustele - Analüüsib kliendikaebusi ja reklamatsioone ning osaleb kliendikaebuste lahendamisel vastavalt organisatsioonis sisseseatud kliendikaebuste, reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise süsteemile ning kaebuste lahendamist mõjutavatele seadusandlikele aktidele - Lähtuvalt organisatsiooni eesmärkidest viib läbi kliendi arvamuse- ja rahulolu-uuringu, sõltuvalt organisatsiooni poolt pakutavatest toodetest või	- Põhjendab etteantud juhtumi põhjal kvaliteedisüsteemi nõuetele mittevastavust - Vormistab meeskonnatööna mittevastavuse integreerimiseks vajalikud etapid organisatsiooni juhtimissüsteemi - Analüüsib kliendisuhete süsteemi lähtuvalt kutse-eetika põhimõtetest - Leiab meeskonnatööna seosed kliendivajaduste ja teenuse osutamise või toote tarnimise protsessi vahel lähtuvalt etteantud protsesside kirjeldusele - Vormistab õppejuhtumi põhjal vaidluse lahenduse, kus toob välja põhjendatud parendusettepanekud, kasutades selleks sobivat regulatsiooni või määrust ning kutse-eetilisi põhimõtteid - Koostab kliendi rahulolu-uuringu küsimustiku, lähtuvalt klientide spetsiifikast - Viib uuringu läbi ning esitab kokkuvõtte saadud tulemustest,	3.1 Töötervishoiu ja ohutussüsteemi standardid (2 EKAP) TTO juhtimissüsteem, konkurentsivõime ja tööturvalisus, OHSAS18001:2007, mõisted, üldnõuded, TTO poliitika, Ohtude identifitseerimine, riskihindamise ja riskide ohjamise planeerimine, õigusaktid, eesmärgid ja kavad, Ressursid, rollid, vastutus, aruandekohustus ja volitused, teabevahetus, dokumenteerimine, dokumendiohje, toimimisohje, seire, vastavuse hindamine, siseaudit. 3.2 Keskkonnajuhtimise vahendid (2 EKAP) Keskkonnajuhtimise osa organisatsiooni üldises juhtimises, Keskkonnajuhtimise areng ja rakendamine Eestis ja välismaal, Keskkonnajuhtimissüsteemid (ISO 14001 ja EMAS), Keskkonnajuhtimissüsteemide rakendamine organisatsioonis, Keskkonnategevuse tulemuslikkuse hindamine, Keskkonnavalade suhtlus, Toodetele ja teenustele suunatud keskkonnajuhtimise vahendid, Keskkonnahoidlike toodete ja teenuste turustamine, strateegia ja vahendid, Keskkonnahoidlikud hanked ja tooteahela juhtimine. 3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine (2 EKAP) Kliendikaebuste ja reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise süsteemi sisseseadmine, Organisatsiooni hetkeolukorra ja vajaduste analüüsimine, Lahenduste väljatöötamine ja kliendikaebuste, reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise süsteemi väljaarendamine, Uuendatud süsteemide juurutamine. 3.4 Keskkonnasüsteemi standardid (2 EKAP) Keskkonna mõjurid ja mõju hindamise üldküsimused, Keskkonnasüsteem, Keskkonnategevuse tulemuslikkus ja selle hindamine. Keskkonnamõju strateegiline hindamine, Keskkonnamõju hindamise rakendusala,	- Praktiline töö (põhjendada kvaliteedisüsteemide nõuetele vastavust/mittevastavust) - Praktiline töö (hinnata organisatsiooni kvaliteedikäsitlust standardi nõuetele vastavuse seisukohast) - Praktiline töö (riskianalüüsi läbiviimine) - Kliendisuhete mõne alamsüsteemi kavandamine - Kliendikogemuse kirjeldamine ja analüüs - Praktiline töö (kliendikaebuse lahendamine) - Praktiline töö (kliendi rahulolu-uuringu küsimustiku koostamine ning läbiviimine)	Loengud, diskussioon, meeskonnatöö, praktiliste tööde presentatsioon.

teenusest ja tagasiside kogumise põhimõtetest	lähtuvalt uuringu plaanile	Strateegilise planeerimisdokumendi koostamine, Tootele orienteeritud vahendid. 3.5 Kvaliteedisüsteemi standardid (2 EKAP) ISO 9001:2015 nõuded, Juhtimissüsteemide areng, ISO 9000 standardite perekond, ISO 9001:2008 struktuur, Terminid ja määratlused, ISO 9001:2015 HLS ja PDCA, ISO 9001:2008 vs 2015, Organisatsiooni kontekst. 3.6 Inglise keel (2 EKAP, läbiv kompetents)		
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde sooritamiseks.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamine, kus õppija analüüsib organisatsiooni kvaliteedisüsteeme ning nende vastavust standarditest tulenevatele nõuetele, koostab riskianalüüsi, lahendab kliendikaebuse ning viib läbi kliendi rahulolu küsitluse.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: • põhjendab etteantud juhtumi põhjal kvaliteedisüsteemi nõuetele mittevastavust • vormistab meeskonnatööna mittevastavuse integreerimiseks vajalikud etapid organisatsiooni juhtimissüsteemi • analüüsib kliendisüsteemi lähtuvalt kutse-eetika põhimõtetest • leiab meeskonnatööna seosed kliendivajaduste ja teenuse osutamise või toote tarnimise protsessi vahel lähtuvalt etteantud protsesside kirjeldusele • vormistab õppejuhtumi põhjal vaidluse lahenduse, kus toob välja põhjendatud parendusettepanekud, kasutades selleks sobivat regulatsiooni või määrust ning kutse-eetilisi põhimõtteid • koostab kliendi rahulolu-uuringu küsimustiku, lähtuvalt klientide spetsiifikast • viib uuringu läbi ning esitab kokkuvõtte saadud tulemustest, lähtuvalt uuringu plaanile			
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	• Keskkonnajuhtimise vahendid http://www.keskkonnainfo.ee/failid/ky/keskkonnajuhtimise_vahendid.pdf • International Network of Environmental Management www.inem.org • Kuusik, A. Kliendi lojaalsus ja seda mõjutavad tegurid, dissertatsioon, Tartu 2005 • OLE MEIE KÜLALINE. Klienditeeninduse täiuslikustamise kunst http://www.tjo.ee/index.php?id=1901			

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
4	Organisatsioonisiseste muudatusprojektide juhtimine		11 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime organisatsiooni põhi- ja tugiprotsesside juhtimise ja organisatsiooni arengu toetamisega läbi muudatusprojektide käivitamise				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2				
Õpetajad: Lily Loidap, Kersti Pärn, Alar Sistok, Kertu Nurk				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Kaardistab tugi- ja põhiprotsessid ning analüüsib nende otstarbekust lähtuvalt organisatsiooni tegevusvaldkonnast ning struktuurilisest ülesehitusest - Sõnastab probleemi ning piiritleb probleemse olukorra sõltuvalt muudatuste juhtimise põhimõttest - Tutvudes probleemikirjeldusega tuvastab selle juurpõhjused ning analüüsib sarnase probleemi välistamise võimalust tulevikus, lähtuvalt organisatsioonis püstitatud standarditest ja arengusuundadest - Sõnastab parimate praktikate põhjal korrigeerivad tegevused probleemi lahendamiseks, lähtuvalt organisatsiooni arengusuundadest	- Vormistab vastavalt juhiste tugi- ja põhiprotsesside dokumendi - Analüüsib meeskonnatööna tugi- ja põhiprotsessi seoseid lähtuvalt etteantud protsessikaartidele - Tutvub meeskonnatööna etteantud juhendmaterjalidega, sõnastab ja piiritleb probleemi, toob välja selle juurpõhjused ning teeb ettepanekud erinevate lahendusvõimaluste osas - Valib välja ja sõnastab sobivaima probleemi lahenduse, võrreldes neid parimate praktikatega - Koostab ülevaate, kus määrab korrigeerivad tegevused ning prognoosib tulemused, lähtudes sarnase probleemi tekkimise välistamise kutse-eetilisest põhimõttest ning organisatsiooni arengusuundadest	4.1 Muudatusprojektide juhtimine (2 EKAP) <i>Projekt ja organisatsioon, projekti meeskond, projekti plaanimine, muudatuste juhtimine projektides, projekti lõpetamine.</i> 4.2 Muudatuste juhtimine (3 EKAP) Muudatuste olemus, valdkonnad ja tüübid; innovaatiline lähenemine, Muudatuste juhtimise protsess: Kotteri 8 sammu; vastuseis muudatustele ja selle ületamine; juhi tegevused muudatuste juhtimisel, Kokkuvõte: tulemuslik muudatuste elluviimine 4.3 Kavandamine (4 EKAP) Kavandamise mõiste ja tööstusdisain. Õigusaktidest tulenevad nõuded, Toodetele/teenustele. Kvaliteedistandarditest tulenevad nõuded kavanditele. Verifitseerimine. Valideerimine. Kontseptsioon ja selle valimine. Kavandamise metodoloogiad. (QFD. FMEA. TRIZ. BPR. FTA.) 4.4 Inglise keel (2 EKAP, läbiv kompetents)	- Praktiline töö (etteantud organisatsiooni põhiprotsessi, tugiprotsessi, võtmeprotsessi, kriitilise protsessi, juhtimisprotsessi ja äriprotsessi analüüs) - Praktiline töö (lähtuvalt etteantud juhendmaterjalidest koostab muudatuste juhtimise projektülesande, kus on sõnastatud probleem ning selle juurpõhjused, samuti lahendusvõimalused lähtuvalt parimatest praktikatest) - Praktiline töö (kliendikeskse toote või teenuse kavandamine)	Loengud, praktilised ülesanded, kirjalikud testid, analüüsid, õppeülesanded, diskussioonid moodulit läbivate teemade raames. Praktiliste tööde presentatsioonid.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde sooritamiseks			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamine, kus õppija analüüsib organisatsiooni põhi-, tugi-, võtme- ja kriitilisi protsesse, koostab muudatuste juhtimise projektülesande, määratleb ning analüüsib korrigeerivaid tegevusi lähtuvalt kliendivaatest.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: - vormistab vastavalt juhiste tugi- ja põhiprotsesside dokumendi - analüüsib meeskonnatööna tugi- ja põhiprotsessi seoseid lähtuvalt etteantud protsessikaartidele - tutvub meeskonnatööna etteantud juhendmaterjalidega, sõnastab ja piiritleb probleemi, toob välja selle juurpõhjused ning teeb ettepanekud erinevate lahendusvõimaluste osas - valib välja ja sõnastab sobivaima probleemi lahenduse, võrreldes neid parimate praktikatega			

	koostab ülevaate, kus määrab korrigeerivad tegevused ning prognoosib tulemused, lähtudes sarnase probleemi tekkimise välistamise kutse-eetilisest põhimõttest ning organisatsiooni arengusuundadest
Kasutatav õppekirjandus/ õppematerjal	- Probleemikütt. Robert W. Barner, 344 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=2094 - Muudatuste keskmes. Tösielulood organisatsioonide muutmisest. John P. Kotter, 190 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=2012 - Pistke nahka see konn. Brian Tracy, 112 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=1961 - Quality into the 21st century. Perspectives on Quality and Competitiveness for Sustained Performance http://www.tjo.ee/index.php?id=1615 - Process Management. A Guide for the Design of Business Processes. J. Becker, M. Kugeler, M. Rosemann - Kavandamine http://www.npd-solutions.com/qfd.html - Tehislikkuse poliitika. V. Margolin. Artikleid disainist ja disainiuuringutest. Eesti Kunstiakadeemia 2008 - Kotter, J.P. ja Cohen, D.S, Muudatuste keskmes, Pegasus 2002 - Alas R., Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon, Külim 2002 - Rother, M., Toyota kata, Äripäev 2014 - Organisatsiooni käsiraamat. EAS, 2004 (www.eas.ee/trukised/ - lehekülje lõpus !) - EAS Juhtimisvaldkonna uuring, 2015 (www.eas.ee/uuringud/#articleblock-Ettevtlus) www.juhtimine.ee - Ajakiri Director (kooli raamatukogus)

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
5	Andmete kogumine ja analüüsimine		17 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime organisatsiooni huvipooltelt kogutavate või laekunud andmete analüüsimisega ning nende esitamisega vastavalt sihtrühma vajadustele ja võimekusele				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 3, 4				
Õpetajad: Valvo Paat Alar Sistok, Janne Kerdo, Jaan Olt, Monika Aas, Andres Kaalep				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Loob mõõtmissüsteemi ja rakendab selle vastavalt organisatsiooni eripärale ja vajadustele - Analüüsib ja hindab seire tulemusena kogutud informatsiooni lähtuvalt loodud mõõtmissüsteemist - Esitab tulemuste kokkuvõtte sõltuvalt kogutud andmete iseloomust ning arvestades sihtgrupi võimekust interpreteerida numbrilisi näitajaid	- Sõnastab ja vormistab meeskonnatööna vastavalt juhistele organisatsiooni pea- ja alleesmärgid - Varustab meeskonnatööna sõnastatud eesmärgid sobilike mõõdikutega ning põhjendab nende valikut - Koostab toodete ja protsesside seire plaani vastavalt etteantud regulaarsusele - Vormistab vastavalt juhistele seire tulemused - Vormistab ja esitleb kutse-eetikast lähtuva populariseeriva seiretulemuse ülevaate erinevate infokanalite tarbeks	5.1 Andmeanalüüsi statistilised meetodid (3 EKAP) Strateegilised otsused, Tootmistaristu planeerimine, Tootmise ja nõudluse ühendamine, Materjalivajaduse ja hangete juhtimine, Seadmete tootlikkuse juhtimine, Tootlikkuse ja efektiivsuse juhtimine ning arendamine, Kvaliteedijuhtimine ja usaldusväarsuse tagamine, Lean-juhtimine, Infojuhtimissüsteemide rakendamine tootmises, Eesti tööstuse eripära – juhtumikirjeldused ja uuringud. 5.2 Parendamise töövahendid (4 EKAP) Probleemi identifitseerimine ja määratlemine. Kontseptid: protsess, benchmarking, BPR, hajuus ja varieeruvus, mõõtmine. Meeskonnatöö. TOC (Piirangute teooria). Riskid. Töövahendid. 5.3 Dokumendihaldus (2 EKAP) Asjaajamine ja dokumendihaldus, Organisatsiooni sisemist töökorraldust reglementeerivad alusdokumendid, Dokumendisüsteemi alusdokumentide vajalikkus, õigusaktidele vastavuse analüüs, Dokumendiringlus. Dokumentide hõlmamine, registreerimine. Dokumentide menetlemine. Dokumendiregister. Juurdepääsupiirangud. Dokumendihaldussüsteemid. Dokumendivahetuskeskus, Dokumentide loomine, Arhiivihaldus. 5.4 Andmetöötlus (3 EKAP) Accessi andmebaas, andmebaasitabelite loomine, andmete eksport/import, aruanded, siltide loomine ja printimine, sisendmask, tabeliseosed, krüpteerimine, väljade omadused/tüübid/vormid. 5.5 Arvutiõpetus (2 EKAP) Failide ühendamine MS Word + MS Excel. MS Excel. Andmebaas, PowerPoint. 5.6 Kvaliteet erinevates valdkondades (1 EKAP)	- Määratleb organisatsiooni pea- ja alleesmärgid, varustab need sobilike mõõdikutega - Failide ühendamine MS Word + MS Excel - Töö funktsioonide peale - Risttabelid MS Excelis - Hõimlusdiagrammi koostamine - Protsessi kirjeldamine mida-tasandil - Protsessi kirjeldamine kuidas-tasandil - Probleemi kompleksne käsitlemine TRIZi - Praktiline töö (koondab meeskonnatööna saadud seiretulemused analüütiliseks ülevaateks)	Loengud, praktilised ülesanded, kirjalikud testid, analüüsid, õppeülesanded, diskussioonid moodulit läbivate teemade raames. Praktiliste tööde presentatsioonid

		Kvaliteet teeninduses; teenuse kvaliteedikategooriad ja teenuse kvaliteedikäsitused, Kvaliteet tootmisettevõttes, metallitöötlemises. Kvaliteet kinnisvaraholduses, ehituses üldisemalt. Kvaliteediühingu roll Eestis, EMTAK näitel ühe valdkonna analüüs Tehnoloogilise tootmisettevõtte kvaliteedi kogemus kvaliteeditagamisel. 5.7 Metroloogia (2 EKAP) Metroloogia infrastruktuur. Mõõtmiste jälgitavus ja selle tagamine. Mõõtemääramatus. Tootmise kvaliteedi metrooloogiline tagamine. Mõõtevahendid. Mõõdiste töötlemine. Tulemuste esitlemine.		
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde sooritamiseks.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamine, kus õppija määratleb organisatsiooni pea- ja alleesmärgid, töötab välja protsesside seireplaani ning koostab seiretulemuste kohta analüütilise ülevaate.			
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: • sõnastab ja vormistab meeskonnatööna vastavalt juhistele organisatsiooni pea- ja alleesmärgid • varustab meeskonnatööna sõnastatud eesmärgid sobilike mõõdikutega ning põhjendab nende valikut • koostab toodete ja protsesside seire plaani vastavalt etteantud regulaarsusele • vormistab vastavalt juhiste seire tulemused • vormistab ja esitleb kutse-etikast lähtuva populariseeriva seiretulemuse ülevaate erinevate infokanalite tarbeks			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	• Miilius, R. Metroloogia arengust ja seisundist Eestis// www.metrosert.ee • Mõõteseadus // Riigi Teataja I, 2004, nr. 18, 132. • EVS 758:2009 Metroloogia Terminid ja määratlused // Eesti Standardikeskus 2009 • EVS 758:1998 Metroloogia Terminid ja määratlused // Eesti Standardiamet 1998 • Reinumägi R. Excel 2007-2010 valemid ja funktsioonid. Tartu 2012. • Riina Reinumägi Excel 2010-2013 tavakasutajale. Tartu 2014 • Riina Reinumägi MS Excel raamatupidaja ja finantsjuhi teenistuses • Riina Reinumägi R. Esitluse loomine PowerPoint 2007 abil. Tartu 2009. • Riina Reinumägi tekstidokumendi loomine word 2007-2010 abil			

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
6	Sise- ja väliskommunikatsiooni juhtimine ning koolituste korraldamine	10 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime organisatsioon kvaliteedialase sise- ja väliskommunikatsiooni ning koolituste planeerimise ja läbiviimisega				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 4				
Õpetajad: Kristina Kask, Mare Muskat, Alar Sistok, Riinu Raasuke, Janne Kerdo				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Vormistab sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjale, lähtudes kommunikatsiooni-plaanist - Planeerib ja viib läbi koolitusi vastavalt koolituse korralduse sisulistele ja tehnilistele küsimustele - Hindab koolitustulemusi vastavalt etteantud õpiväljunditele - Kasutab oma töös isikuandmete töötlemise põhimõtteid arvestades valdkonna regulatsiooni ja nõudeid - Kohaldab isikuandmete töötlemisel turvameetmete rakendamist infosüsteemides vastavalt nõuetele	- Koostab väliskommunikatsiooniplaani - Vormistab meeskonnatööna sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjali, lähtuvalt kommunikatsiooni-plaanist ja etteantud juhistest - Koostab koolitusplaani lähtuvalt etteantud koolitusvajadusest ja eelarvest ning selgitab selle eesmärgi - Koostab ning vormistab koolituse õpiväljundid vastavalt etteantud sihtrühmale - Viib läbi etteantud teemal lühikoolituse, lähtuvalt sihtgrupi vajadustest ja õpiväljunditest - Töötab meeskonnatööna välja koolituse tagasiside vormi, valides sobivaima hindamismeetodi - Analüüsib tagasisidet ning koostab näitlikustava kokkuvõtte koolituseesmärkide saavutamise kohta	6.1 Suuline ja kirjalik kommunikatsioon (2 EKAP) Lühendid, numbrid ja arv sõnad, algustäht, hea ametlik stiil, argumenti struktuur, tõestuse liigid, vastuargument, väitlus. 6.2 Koolituskorraldus (2 EKAP) Organisatsiooni kvaliteedialane arendamine koolituse kontekstis, organisatsiooni eripärast tulenevate mõõtmistulemuste andmeanalüüs, koolitusstrateegia, koolitusvajaduse olemus ning tekkepõhjused, koolitusvajadusega sihtrühma olemus ning määratlemine, koolituse olemus ning mõju organisatsiooni põhiprotsessile, koolitusmeetodite valiku põhimõtted ning nende mõju koolituse eesmärgile, õpiväljundite sidusus koolituse eesmärgiga, koolituse hindamise meetodid, rakendamine ning analüüsitulemuste interpreteerimine, süsteemne koolitusprotsess. 6.3 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine ja koolitustulemuste hindamine (2 EKAP) Koolitusvajaduste kaardistamine. Koolituste planeerimine ja korraldamine. Koolitustulemuste hindamine. Koolitustulemuste hindamistasand 6.4 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni juhtimine (2 EKAP) Kvaliteedijuhtimise kommunikatsioon, kui sotsiaalne kapital, kommunikatsiooni ülesehitus ja kommunikatsiooniprobleemid, veenmise mõjukomponendid, retoorilised vahendid, visuaalsed vahendid, sponsorlusuhted, meediasuhtlus 6.5 Andmekaitse (2 EKAP) Isikuandmete töötlemise regulatsiooni tekkepõhjused ja kujunemine, kohalduvad õigusaktid, reguleerimisala ja eesmärk. Isikuandmete kaitse seaduse kohaldamisala ja terminid. Isikuandmete töötlemise põhimõtted ja töötlemise lubatavus. Isikuandmete avalikustamine ja isiku nõusolek. Andmesubjekti õigused. Isikuandmete töötlemise nõuded ja kohaldatavad turvameetmed, töötlemise registreerimine. Isikuandmete kaitse eest vastutav isik kui institutsioon. Määramise tingimused ja kord. Järelevalve isikuandmete töötlemise üle (organisatsioon, õigused, menetlemine)	- Kommunikatsiooniplaani koostamine ning sobiliku infomaterjali kujundamine sõltuvalt sihtrühmast - Praktiline töö (koolitusvajaduse väljaselgitamine ning koolitusplaani koostamine) - Praktiline töö (õpiväljundite väljatöötamine sõltuvalt koolituse sisust) - Praktiline töö (koolituse tagasisidevormi väljatöötamine) - Praktiline töö (etteantud juhendi põhjal kokkuvõtte koostamine koolituseesmärkide saavutamise kohta) - Praktiline töö – dokumenteerib isikuandmete töötlemise andmehõive protsessi organisatsiooni näitel	Loengud, seminarid, refleksioon, praktilised ülesanded, kirjalikud testid, analüüsid, õppeülesanded, diskussioonid moodulit läbivate teemade raames. Praktiliste tööde presentatsioonid.

Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde sooritamiseks.
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on praktiliste tööde sooritamine, kus õppija töötab välja koolituse tagasisideküsitluse vormi ning koostab kokkuvõtte koolituseesmärkide saavutamise kohta.
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: • koostab väliskommunikatsiooniplaani • vormistab meeskonnatööna sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjali, lähtuvalt kommunikatsiooniplaanist ja etteantud juhistest • koostab koolitusplaani lähtuvalt etteantud koolitusvajadusest ja eelarvest ning selgitab selle eesmärgid • koostab ning vormistab koolituse õpiväljundid vastavalt etteantud sihtrühmale • viib läbi etteantud teemal lühikoolituse, lähtuvalt sihtgrupi vajadustest ja õpiväljunditest • töötab meeskonnatööna välja koolituse tagasiside vormi, valides sobivaima hindamismeetodi • analüüsib tagasisidet ning koostab näitlikustava kokkuvõtte koolituseesmärkide saavutamise kohta
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	• Beljajev, R. & Vanari, K. (2006). Õppimine ja õppimisoskuste arendamine täiskasvanuna. Sisekaitseakadeemia. pt. 7 Saadaval: riksweb.sisekaitse.ee/index.asp?action=127&id=219 • Erm, H. (2012). Organisatsiooni õppimise toetamine lean juhtimismudeliga. [Magistritöö]. Tallinn: Tallinna Ülikool. Kasvatusteaduste instituut. Andragoogika osakond • Koit, R. (2012). Koostöös õppimine töörühmas osalejate kogemuses. [Magistritöö]. Tallinn: Tallinna Ülikool. Kasvatusteaduste instituut. Andragoogika osakond • Käämer, L. (2013). Väikeettevõtte juhi ja töötajate arusaamad organisatsiooni õppimisest ja oma rollist organisatsiooni õppimise toetamisel. http://andragoogika.tlu.ee/?page_id=461 • Meier, K. (2009). Juhtide arusaamad organisatsiooni õppimisest. [Magistritöö]. Tallinn: Tallinna Ülikool. Kasvatusteaduste instituut. Andragoogika osakond • Märja, T., Lõhmus, M. & Jõgi, L. (2003). Andragoogika. Raamat täiskasvanute õppimisest ja õpetamisest. Tallinn: Ilo • Oakland, J.S. (2006). Terviklik kvaliteedijuhtimine. Teooria ja praktika. Tallinn: Külim. • Sass, S. (2013). Täienduskoolituse õpikogemuste kujunemise toetamine organisatsioonis. http://andragoogika.tlu.ee/?page_id=464 Valge, I. (2012). Täiendõppe koolituste kvaliteedi sisehindamise põhimõtete arusaamad vene kultuurikeskuse praktikute näitel. http://andragoogika.tlu.ee/?page_id=305 Vene, M. (2011). Täiskasvanute koolituse mõju hindamine õppijana. http://andragoogika.tlu.ee/?page_id=78 • Ljulko, E. (2012). Spetsialistist koolitajaks. https://intra.tai.ee/images/prints/documents/135418467736_spetsialistist-koolitajaks.pdf • Toompere, P., Randpõld, A., Nurk, M. (2002). Koolitusjuhi käsiraamat. Kirjastaja: Riigikantselei • Andras (2011). Koolitaja käsiraamat. http://www.andras.ee/ul/Koolitaja_kariraamat_2011.pdf

Moodul	MOODULI NIMETUS		Maht
7	Praktika		36 EKAP
Eesmärk: praktikamooduliga taotletakse, et õpilane tuleb toime tööalases tegevuses, osaleb ettevõttepõhises meeskonnatöös täites vastavalt etteantud juhiste kvaliteedijuhtimisega seotud tööülesandeid			
Nõuded mooduli alustamiseks: Sissejuhatav erialapraktika (moodulid 1, 2, 3, 4), kvaliteedijuhtimise erialapraktika (moodulid 5, 6, valikmoodulid)			
Õpetajad: Valvo Paat			
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded
• Omab ülevaadet organisatsiooni kvaliteedijuhtimisealasest tegevusest ja eesmärkidest, juhtimissüsteemist, töökorraldusest, meeskonnatöö põhimõtetest, lähtuvalt organisatsiooni kvaliteedijuhtimise iseärasustest • Orienteerub kvaliteedijuhtimisega seotud tehnilisele dokumentatsioonile esitatavates nõuetes, kvaliteedi ja tööohutusega seotud aspektides, vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele ja organisatsiooni tegevust mõjutavatest seadusandlikest aktidest ning määrustest • Kogub ja tõlgendab juhtimissüsteemi puudutavat informatsiooni ning selgitab selle põhjal valdkonnaga seotud probleeme vastavalt organisatsioonis kehtestatud hea tava normidele	• Osaleb vastavalt etteantud juhiste kvaliteedialase teabe haldamises, kasutades teabehalduse ja arvuti kasutamise oskusi • Osaleb vastavalt etteantud juhiste organisatsiooni kvaliteedialases tegevuses • Analüüsib olemasoleva info põhjal organisatsiooni kvaliteedialast tegevust.	7.1 Sissejuhatav erialapraktika (18 EKAP) Organisatsiooni üldisloomustus. Organisatsiooni põhitegevus. Kvaliteedisüsteemi standardid. Keskonnasüsteemi standardid. Parendamise töövahendid 7.2 Kvaliteedijuhtimise erialapraktika (18 EKAP) Organisatsiooni üldisloomustus. Organisatsiooni põhitegevus. Auditeerimine. Enesehindamine. EMAS keskkonnasüsteem. Andmekaitse	• Koostab ning vormistab praktikaaruande, kus kajastub ülevaade organisatsiooni tegevusest (organisatsiooni teenused, kliendid, konkurendid, äripartnerid, organisatsiooni sihtturg) • Koostab lühikokkuvõtte oma praktikalasest tegevusest organisatsioonis ning põhjaliku eneseanalüüsi, kus kajastub praktikandi hinnang organisatsioonis õpitule ja kogetule.
Iseseisev töö moodulis	Tutvuda praktikaorganisatsiooni kvaliteedijuhtimise alase dokumentatsiooniga ning osaleda praktikaorganisatsiooni kvaliteedijuhtimise alases tegevuses.		
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt õpilase poolt esitatud praktikapäeviku ja praktikaaruande põhjal. Samuti arvestatakse hinde kujunemisel organisatsiooni praktikajuhendaja hinnangut praktikandile.		
Hindekriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õppija: • osaleb vastavalt etteantud juhiste kvaliteedialase teabe haldamises, kasutades teabehalduse ja arvuti kasutamise oskusi • osaleb vastavalt etteantud juhiste organisatsiooni kvaliteedialases tegevuses • koostab ning vormistab korrektses eesti keeles praktikaaruande, kus kajastub ülevaade organisatsiooni tegevusest • analüüsib olemasoleva info põhjal organisatsiooni kvaliteedialast tegevust.		

Valikmoodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
1	Huvipoolte nõustamine		10 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija on nõustamisasalases tegevuses orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, meetoodiliselt ning korrapäraselt.				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 3, 4, 5, 6				
Õpetajad: Valvo Paat, Kertu Nurk, Sigrid Lilleste, Helena Laus				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Kasutab erinevaid nõustamisasalase tegevusega seotud läbirääkimistehnikaid, sõltuvalt huvipoolte spetsiifikast ja nõustamise eesmärgist - Sõnastab erinevate huvipoolte vajadused ja eesmärgid ning vastavalt sellele valib, arendab ja juhib nõustamisprotsessi - Osaleb organisatsioonisiseste suhtevõrgustike toimimises, aidates kaasa osapoolte selge nõustamise ning pühendumuse saavutamisele	- Töötab välja nõustamisasalase kavandi lähtuvalt sobivast läbirääkimistehnikast - Analüüsib nõustamisprotsessi sõltuvalt huvipoolte vajadusest - Analüüsib organisatsiooni suhtevõrgustikku ning selle erinevaid osapooli, nende motive ning eesmärgi	Sissejuhatus erialasse (3 EKAP) Kvaliteedivaldkonna roll ettevõtte toimimisel ja arendamisel. Inglise keel III (2 EKAP) Huvipoolte nõustamisega seotud kvaliteedialane sõnavara. Huvipoolte nõustamine (3 EKAP) Nõustamissuhe ja nõustamisoskused. Nõustamistehnikad. Intervjueerimine. Grupinõustamine. Nõustamine ja eetika. Personalijuhtimine (2 EKAP) Personali roll ettevõtte kvaliteedialase tegevuse elluvijana. Personali teadlikkuse tõstmine ja motiveerimine.	- Praktiline töö (koostab meeskonnatööna nõustamisasalase kavandi ja valib sobiva läbirääkimiste tehnika). - Praktiline töö (huvipoolte vajadusest lähtuva nõustamisprotsessi analüüs). - Praktiline töö (kirjeldab suuliselt nõustamise etappe ning selle õnnestumiseks sobilikke vahendeid läbi nõustamistöö võtmetgevuste). - Praktiline töö (suhtevõrgustiku analüüs).	Loeng nõustamisest. Meeskonnatöö nõustamisasalase kavandi koostamisest. Diskussioon moodulit läbivate teemadel. Rollimängud nõustamisprotsessist. Nõustamistegevuse võtmetgevuste presentatsioon.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õpikirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ning rollimängude sooritamiseks			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinde kujuneb nõustamisasalase kavandi, nõustamisprotsessi analüüsi ning nõustamisprotsessis rakendatavate vahendite praktiliste tööde tulemusena.			
Hindekriteeriumid	Moodul arvestatakse ära, kui õppija: - töötab välja nõustamisasalase kavandi lähtuvalt sobivast läbirääkimistehnikast - analüüsib nõustamisprotsessi sõltuvalt huvipoolte vajadusest - analüüsib organisatsiooni suhtevõrgustikku ning selle erinevaid osapooli, nende motive ning eesmärgi			
Kasutatav õpikirjandus/õppematerjal	- Edukad läbirääkimised. Kuidas jõuda eesmärgini. G. Richard Shell, 296 lk http://www.tjo.ee/index.php?id=2773 - Sotsiodünaamiline nõustamine. R. Vance Peavy. Tallinn 2002 http://www.rajaeidja.ee/public/Suunajauus/Sotsiodynaamiline_noustamine.pdf			

Valikmoodul		MOODULI NIMETUS	Maht	
2		Andmebaaside loomine	10 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija oskaks luua ning kasutada valdkonnaspetsiifiliste andmete kogumiseks, analüüsimiseks ja esitamiseks erinevaid andmebaase				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 3, 4, 5, 6				
Õpetajad: Valvo Paat, Kertu Nurk, Aare Klooster, Helena Laus				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad (maht)	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
• Loob ja kasutab erinevaid andmebaase kvaliteedijuhtimise alastes tegevustes • Rakendab aktiivselt erinevaid IKT vahendeid, muutes visuaalseid väljundeid sõltuvalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele • Moodustab erinevaid andmekogumeid vastavalt organisatsiooni hetkevajadusele	• Visualiseerib kolme erinevat IT-alast lahendust kasutades iseseisvalt valitud seiretulemused • Seostab igat valikut spetsiifilise auditooriumi vajaduste ja võimekusega • Loob etteantud kriteeriumitele vastava andmekogu	Sissejuhatus erialasse (3 EKAP) Kvaliteedivaldkonna roll ettevõtte toimimisel ja arendamisel. Inglise keel III (2 EKAP) Kvaliteedialase andmekoguga seotud sõnavara. Andmebaaside loomine (3 EKAP) Andmebaasi tabelite kirjeldamine. Andmete sisestamine. Andmebaasi päringute kirjeldamine. Vormide kujundamine. Andmete sisestamine vormide abil. Andmete esitamine vastavalt etteantud auditooriumi võimekusele. Personalijuhtimine (2 EKAP) Personali roll ettevõtte kvaliteedialase tegevuse elluvijana. Personali teadlikkuse tõstmine ja motiveerimine.	• Praktiline töö (analüüsida andmebaasi tarbeks vajalikke seiretulemusi ning tuua välja tabeli struktuur). • Praktiline töö (klientide rahulolu küsitlustulemuste andmebaasi loomine).	Loeng andbaaside loomisest. Iseseisev töö andbaasi loomisest. Küsitlustulemuste andmebaasi presentatsioon.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde sooritamiseks.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteametlikult. Hinde kujuneb andmebaasi analüüsi ja klientide rahulolu küsitluste tarbaks loodud andmebaasi loomise tulemusena.			
Hindekriteeriumid	Moodul arvestatakse ära, kui õppija: • visualiseerib kolme erinevat IT-alast lahendust kasutades iseseisvalt valitud seiretulemused • seostab igat valikut spetsiifilise auditooriumi vajaduste ja võimekusega • loob etteantud kriteeriumitele vastava andmekogu			
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	• SQL & Database design - http://w3.one.net/~jhoffman/sqltut.htm - http://www.sqlmag.com (SQL Magazine) - http://databases.about.com/compute/databases/cs/specificproducts/ • ERD - http://www.arbortext.com/wp.html			

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- http://www.flag.wr.usgs.gov/GLIMS/erd_desc.html (kasutusnäide)- http://www.embarcadero.com/products/Design/erdatasheet.htm (ER Studio)- http://www.cai.com/products/alm/erwin.htm (ER Win)- http://www.datanamic.com/dezign/index.html (DeZign for Databases) |
|--|--|

Valikmoodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
3	Erialase vene keele kasutamine B1 tasemel		8 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija omandab erialases vene keeles B1 taseme suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult kvaliteedijuhtimise valdkonnas				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 3, 4				
Õpetajad: Õilme Saul				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
• Suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades kvaliteedijuhtimisalast sõnavara B1 tasemel • Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases vene keeles • Sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku kvaliteedijuhtimisega seotud sõnavara.	• Kvaliteedijuhtimislase teksti mõistmine ja tõlgendamine • B1 tasemel kvaliteedijuhtimisalase sõnavara ja reeglite kasutamine suhtluses • Kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele vastamine	Kvaliteedispetsialisti isiksusomadused. Keskkonnahoid. Õiguslane sõnavara. Kvaliteedijuhtimine. Ametlik kirjavahetus.	Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning vene keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõtude, presentatsiooni koostamine).	Individuaalne töö erinevate tekstidega. Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest. Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Arvestuse saamise eelduseks on kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamine positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti rezümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)			
Hindekriteeriumid	Moodul arvestatakse ära, kui õppija: • mõistab ja tõlgendab kvaliteedijuhtimislase tekst; • kasutab suhtluses B1 tasemel kvaliteedijuhtimisalast sõnavara ja reegleid; • vastab kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele.			
Kasutatav õppekirjandus/ õppematerjal	• Саул, Ы. Учебный материал для занятий по деловому русскому языку. 1 и 2 части, Таллинн 1999, 2002 • Mayer, T. Raha, pangandus ja majandus. Tallinn 1993 • Кэррол, Ф. Успех малого бизнеса. Таллинн 1994 • Леонова, Н.Е., Мотина, Е.И., Жуковская, Е.Е. Переговоры, контакты, встречи. Москва 1993 • Сборник статей «Основы бизнеса» • Лебедев, В.К., Петухова, Е.Н. Деловая поездка в Россию. С.Петербург 2001 • Фаст, Л.В. Русский язык для делового общения. Москва 1995 • Давидянц, Ф. Златопольский, Ю. Русский проект, Таллинн 1999 • Ермаков, С.А. Банковское дело. Москва 2007 • Пушаева, Л.С., Ольхова, Л.Н. Русский язык в мире экономики. С.Петербург-Москва 2002 • Периодические издания на русском языке			

Valikmoodul	MOODULI NIMETUS		Maht	
4	Erialase soome keele kasutamine		8 EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija omandab erialases soome keeles B1 taseme suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult kvaliteedijuhtimise valdkonnas				
Nõuded mooduli alustamiseks: moodulid 1, 2, 3, 4				
Õpetajad: Liia Hokkanen				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
- Suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades kvaliteedijuhtimisalast sõnavara B1 tasemel - Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases soome keeles - Sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku kvaliteedijuhtimisega seotud sõnavara.	- Kvaliteedijuhtimislase teksti mõistmine ja tõlgendamine - B1 tasemel kvaliteedijuhtimisalase sõnavara ja reeglite kasutamine suhtluses - Kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele vastamine	Kvaliteedispetsialisti isiksusomadused. Keskonnahoid. Õiguslane sõnavara. Kvaliteedijuhtimine. Ametlik kirjavahetus.	Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks ning soome keele reeglite kordamiseks ja kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine esitatud situatsioonide põhjal; dialoogide, esinemiste, sõnavõtude, presentatsiooni koostamine).	Individuaalne töö erinevate tekstidega. Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest. Diskussioonid ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel.
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus osalemiseks dialoogides ja diskussioonides.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Arvestuse saamise eelduseks on kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamine positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti rezümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)			
Hindekriteeriumid	Moodul arvestatakse ära, kui õppija: - mõistab ja tõlgendab kvaliteedijuhtimislase teksti; - kasutab suhtluses B1 tasemel kvaliteedijuhtimisalast sõnavara ja reegleid; - vastab kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele.			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	- Suomi selväksi. Soome keele õpik, autor: Margit Kuusk, 2013 - Hyvä - parempi – paras, Soome keele õppekomplekt algajale, Kaarel Sark - Turismi Soome keel, Tiina Maripuu, Sülvi Mölder Argo - Soome keele grammatika, Madean Altsoo			

LÄBIV KOMPETENTS – inglise keel

Moodul		LÄBIV KOMPETENTS: Erialase inglise keele kasutamine		Maht 6 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija omandab erialases inglise keeles B2 taseme suheldes nii suuliselt, kui ka kirjalikult kvaliteedijuhtimise valdkonnas				
Nõuded mooduli alustamiseks: Inglise keel B1				
Õpetajad: Kertu Nurk				
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad	Hindamismeetodid ja ülesanded	Õppemeetodid
• Suhtleb suuliselt ja kirjalikult igapäeva- ja tööalastes situatsioonides kasutades kvaliteedijuhtimisalast sõnavara B2 tasemel • Koostab ametlikke kirju ning muid dokumente erialases inglise keeles • Sõnastab selged vastused erialastele küsimustele kasutades sobilikku kvaliteedijuhtimisega seotud sõnavara	• Kvaliteedijuhtimislase teksti mõistmine ja tõlgendamine • B2 tasemel kvaliteedijuhtimisalase sõnavara ja reeglite kasutamine suhtluses • Kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele vastamine • Rahvusvaheliste kvaliteedijuhtimisalaste sõnavara, lühendite, definitsioonide mõistmine ja kasutus • Rahvusvaheliselt tunnustatud kvaliteedijuhtimisalaste käsiraamatute kasutamine ja mõistmine	Kvaliteedispetsialisti rollid erinevates valdkondades. Erialane sõnavara ja rahvusvahelised erisused (GB vs US). Rahvusvaheliselt tunnustatud kvaliteedijuhtimis- süsteemid - alused ja sõnavara. Ametlike dokumentide koostamine ja kirjavahetus.	Praktilised tööd (suulised ja kirjalikud ülesanded vastava sõnavara omandamiseks ja selle kinnistamiseks; töö erialase tekstiga; dokumentide koostamine; probleemi-põhine õpe; presentatsioonid koostamine ja esitus).	Individuaalne töö erinevate tekstidega (teemad: organisatsiooni eesmärgid; kvaliteedi planeerimine ja kontroll, kvaliteedi parendamine). Kontrolltöö ja tunnikontroll sõnavara ja õigekirja reeglite kasutamisest Diskussioonid, vestlused ning dialoogid erinevatel valdkonnapõhistel teemadel
Iseseisev töö moodulis	Töötada läbi kohustuslik õppekirjandus/õppematerjalid ja praktiliste tööde ja kirjalike testide sooritamiseks ning ettevalmistus diskussioonides osalemiseks. Ettevalmistus kokkuvõtva presentatsiooni koostamiseks ja esitamiseks.			
Mooduli hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Arvestuse saamise eelduseks on kõikide ettenähtud suuliste ja kirjalike tööde sooritamine positiivsele tulemusele. Suuline osa (tundmatu teksti resümeerimine), kirjalik osa (ülesanded erialase sõnavara ja õigekirja omandamise kontrollimiseks)			
Hindekriteeriumid	Moodul arvestatakse ära, kui õppija: • mõistab ja tõlgendab kvaliteedijuhtimislase teksti; • kasutab suhtluses B2 tasemel kvaliteedijuhtimisalast sõnavara ja reegleid; • vastab kvaliteedijuhtimisalastele küsimustele; • mõistab ja kasutab rahvusvahelist kvaliteedijuhtimisalast sõnavara, lühendeid, definitsioone; • kasutab ja mõistab rahvusvaheliselt tunnustatud kvaliteedijuhtimisalaseid käsiraamatuid.			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	• Advanced Language Practice (Michael Vince, Peter Sunderland) Macmillan Education 2003 • English Grammar and Vocabulary (Michael Vince, Peter Sunderland) Macmillan Education 2003 • Quality Management systems - Fundamentals and vocabulary (Estonian Standard EVS-NE ISO 9000:2015) • Quality Management systems - Requirements (Estonian Standard (EVS-NE ISO 9001:2015) • ISO 9001:2015 - how to use it http://www.iso.org/iso/iso_9001-2015_-_how_to_use_it.pdf			