

TALLINNA MAJANDUSKOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Äriteenused				
Õppekava nimetus		KVALITEEDISPETSIALIST				
		<i>Quality Specialist</i>				
		<i>Специалист по качеству</i>				
Õppekava kood EHISes		127777				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
				X		
Õppekava maht (EKAP):		120 EKAP				
Õppekava koostamise alus:		Õppekava on töötatud välja vastavalt kvaliteedispetsialist, tase 5 kutsestandardile. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu 15/02.01.2014 ja Kutseharidusstandard 26.08.2013 nr 130				
Õppekava õpiväljundid:		<p>Õpetusega taotletakse, et õpilasel on teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötada kvaliteedispetsialistina, täiendada end erialaselt ja osaleda elukestvas õppes.</p> <p>Õppekava õpiväljundid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Õpilane tuleb toime kvaliteedialase tegevusega seotud valdkondades, olles pädev ohjama kliendisüsteemi, analüüsima seiretulemusi ning korraldab sise- ja väliskommunikatsiooni erinevate huvipooltega, teadvustab kvaliteedi mõju ettevõtte eesmärkide saavutamisele ning mõistab ettevõtte erinevate üksuste seotust läbi tervikliku kvaliteeditagamise protsessi; • Õpilane rakendab oma tegevuses kvaliteediga seotud põhimõisteid, printsiipe ja meetodeid ning sobilikku majandus- ja tabelarvutustarkvara, asjakohaseid suhtlemisvõtteid, lähtub äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest, samuti osaleb meeskonnatöös; • Õpilane leiab kvaliteedialastele probleemküsimustele loovad lahendused, kasutades faktilisi ja teoreetilisi teadmisi ning kaasab lahenduste elluviimisesse teisi vajalikke huvipooli. 				
Õppekava rakendamine						
Õpe võib toimuda statsionaarse ja mittestatsionaarse õppe vormis.						
Nõuded õpingute alustamiseks						
Kvaliteedispetsialisti õppekaval õpingute alustamise tingimus on keskhariduse olemasolu. Vastuvõtutingimused ja -kord määratakse kindlaks Tallinna Majanduskooli vastuvõtukomisjoni töökorra ja vastuvõtueeskirjaga.						

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Kutseõpe loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga.

Õpingute läbimisel omandatav

kvalifikatsioon: **Kvaliteedispetsialist tase 5**

osakvalifikatsioon: **puudub**

Õppekava struktuur

Põhiõpingute moodulid:

1. Karjääri planeerimine ja ettevõtlus 5 EKAP

- Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis.
- Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist.
- Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas.
- Kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel.
- Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.

2. Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine 11 EKAP

- Ohjab kvaliteedijuhtimissüsteemi 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.

3. Organisatsioonile kohalduvate nõuete ja kliendisuhete süsteemi ohjamine 12 EKAP

- 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 teenusest ja tagasiside kogumise põhimõtetest.

4. Organisatsioonisiseste muudatusprojektide juhtimine 11 EKAP

- Kaardistab tugi- ja põhiprotsessid ning analüüsib nende otstarbekust lähtuvalt organisatsiooni tegevusvaldkonnast ning struktuurilisest ülesehitusest.
- Sõnastab probleemi ning piiritleb probleemse olukorra sõltuvalt muudatustejuhtimise 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.

5. Andmete kogumine ja analüüsimine 17 EKAP

- Loob mõõtmissüsteemi ja rakendab selle vastavalt organisatsiooni eripäradele 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.

6. Sise- ja väliskommunikatsiooni juhtimine ning koolituste korraldamine 10 EKAP

- Vormistab sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjale, lähtudes kommunikatsiooniplaanist.
- Planeerib ja viib läbi koolitusi vastavalt koolituse korralduse sisulistele ja tehnilistele küsimustele.
- Hindab koolitustulemusi vastavalt etteantud õpiväljunditele.

7. Praktikamoodul 36 EKAP

- 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 mõjutatavatest seadusandlikest aktidest ning määrustest.
- Kogub ja tõlgendab juhtimissüsteemi puuduvat informatsiooni ning selgitab selle põhjal valdkonnaga seotud probleeme vastavalt organisatsioonis kehtestatud hea tava normidele.

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused:

- Huvipoolte nõustamine 10 EKAP
- Andmebaaside loomine 10 EKAP
- Erialase vene keele kasutamine B1 tasemel 8 EKAP
- Erialase vene keele kasutamine B2 tasemel 8 EKAP

Õpilane valib kaks valikõpingute moodulit, kogumahuga 18 EKAP, millest üheks on erialane vene keel (tase B1 või B2) ning teiseks vastavalt oma süvendatud huvi ja edasist tööalast tegevust silmas pidades kas nõustamisalase või andmebaaside loomise mooduli.

Spetsialiseerumised puuduvad

Õppekava kontaktisik

ees- ja perenimi:	Anti Radik
ametikoht:	Administratiivtöö õppetooli juhataja
telefon:	650 7868
e-post:	anti.radik@tmk.edu.ee

Märkused

Õppekava rakenduskava <http://tmk.edu.ee/kvaliteedispetsialist>