

| HAAPSALU KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA | | | | | | |
|---|-------------|---|-------|-------|--------------------|-------|
| Õppekavarühm | | Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiad, üldine õppesuund | | | | |
| Õppekava nimetus | | IT tugiisik | | | | |
| | | IT support specialist | | | | |
| | | Младший специалист по инфотехнологическим системам | | | | |
| Õppekava kood EHS-es | | 198977 | | | | |
| ESMAÕPPE ÕPPEKAVA | | | | | JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA | |
| EKR 2 | EKR 3 | EKR 4 kutsekesk- haridus | EKR 4 | EKR 5 | EKR 4 | EKR 5 |
| | X | | | | | |
| Õppekava maht: 60 EKAP | | | | | | |
| Õppekava koostamise alus: Koostamise aluseks on kutsestandard "IT tugiisik tase 3", kinnitatud Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Kutsenõukogu otsusega nr 15 10.12.2014, ja Kutseharidusstandard, Vabariigi Valitsuse määrus nr 130 26.08.2013. | | | | | | |
| Õppekava õpiväljundid: <ul style="list-style-type: none"> • kasutab omandatava kutse tasemel kokkulepitud erialast oskussõnavara, põhimõtteid, tehnoloogiaid, protsesse, töövahendeid ja seadmeid, järgib protseduurireegleid; • töötab juhendamisel IT-meeskonna ja organisatsiooni liikmena; • kasutab rakendustarkvara, paigaldab ja haldab juhendite alusel tööjaamade tarkvara; • haldab juhendi alusel IT-süsteemide riistvara; • haldab juhendi alusel arvutivõrke ja võrguseadmeid; • täidab oma kutse- või erialal iseseisvalt mitmekesiseid tööülesandeid, suudab töötada iseseisvalt ja vastutada oma töö tulemuste eest töösituatsioonides, mis on üldjuhul stabiilsed või vähesel määral muutuvad, vastutab oma tööülesannete täitmise eest; • kasutab vajalikke suhtlemisoskusi ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendeid oma tööülesannete täitmisel; • on kliendisõbralik, hindab ülesande vastavust oma kompetentsidele ning käitub vastavalt olukorrale toetudes etteantud juhistele, tagab infovahetusel konfidentsiaalsuse, hoiab organisatsiooni mainet | | | | | | |
| Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse statsionaarses ja mittestatsionaarses koolipõhises ja töökohapõhises õppevormis. | | | | | | |
| Nõuded õpingute alustamiseks: Õppima asumisel haridusnõue puudub. | | | | | | |
| Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist ja kutseeksami sooritamist. | | | | | | |
| Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: IT tugiisik tase 3 vastavad kompetentsid | | | | | | |
| Osakvalifikatsioonid: puuduvad | | | | | | |
| Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Haapsalu Kutsehariduskeskuse lõputunnistus ja hinneteleht | | | | | | |
| Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP) | | | | | | |
| <i>Nimetus</i> | <i>Maht</i> | <i>Õpiväljundid</i> | | | | |
| Karjääri planeerimine ja ettevõtlus | 3 EKAP | Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas Mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil | | | | |
| Infotehnoloogilise taristu ülalhoold organisatsioonis | 6 EKAP | mõistab infotehnoloogia ülesandeid IT tugiisiku ametikohast lähtuvalt organisatsiooni eesmärkide elluviimisel; tunneb IT taristu ülalhoiu põhimõtteid; mõistab teenustaseme lepingu olemust ning sellel mõju IT tugiisiku tööle; järgib klienditeeninduse head tava töös klientidega; järgib juhendamisel IT tugiisiku töös infoturbe põhimõtteid ja kehtivat seadusandlust; kasutab IT-taristuga seotud terminoloogiat õppe- ja inglise keeles tööülesannete täitmiseks vajalikul tasemel. | | | | |

| | | |
|-------------------------|---------|---|
| Süsteemitarkvara | 15 EKAP | tunneb süsteemi-ja rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi lähtudes tarkvara olemusest; tunneb baastasemel dokumenteerimiseks sobivat rakendustarkvara ja selle jaotamise võimalusi; nõustab kasutajat tarkvara kasutamiseks baastasemel lähtudes juhendist; seadistab tööjaamad juhendi alusel; testib tarkvara toimimist juhendi alusel; automatiseerib korduvaid haldustegevusi juhendi alusel; suhtleb kasutaja toe spetsialistina kasutades inglise keelset tarkvara ja selle kasutamise juhendeid. |
| IT-süsteemide riistvara | 7 EKAP | korraldab töökoha arvutite riistvara nõuetekohaseks käsitlemiseks; paigaldab juhendamisel tööjaamadesse sobivad komponendid ja lisaseadmed; tuvastab testimisel IT-süsteemide riistvara tõrke kasutades tehnilisi vahendeid; lahendab etteantud protseduuride alusel lihtsamad juhtumid. |
| Arvutivõrgud | 5 EKAP | mõistab võrguteenuste tööpõhimõtteid ning nende seoseid kasutatavate tehnoloogiatega; paigaldab kohtvõrgu komponente (sh kaableid) võttes aluseks võrgu paigaldusreeglid; seadistab juhendi alusel võrguühendusi ja – seadmeid lähtuvalt arvutivõrgule esitatavatest tehnilistest ja infoturbe nõuetest; dokumenteerib juhendi alusel võrgulahenduse, selle parameetrid ja kasutatavad võrguteenused kasutades arvutivõrgu dokumenteerimise; teostab juhendamisel kohtvõrgu seiret; kasutab dokumentide koostamisel ja suhtlemisel arvutivõrkudealast õppe-ja inglise keelset terminoloogiat. |
| Praktika | 15 EKAP | osaleb aktiivselt praktikakoha leidmises; paigaldab IT-süsteemide komponente ja lisaseadmeid; tuvastab tõrgete korral mittetoimivad IT-süsteemi komponendid; komplekteerib tööjaamu vastavalt juhendile; nõustab kasutajat tarkvara kasutamisel baastasemel; dokumenteerib juhendi alusel võrgulahenduse, selle parameetrid ja kasutatavad võrguteenused kasutades arvutivõrgu dokumenteerimise vahendeid; kasutab juhendmaisel võrguliikluse jälgimise ja dokumenteerimise rakendusi; kasutab töös ja praktilisel sooritatud kirjeldades korrektset erialast terminoloogiat. |

Põhiõpingute mooduli 36 EKAP:

1. Karjääri planeerimine ja ettevõtetus 3 EKAP
 2. Infotehnoloogilise taristu ülalhoid organisatsioonis 6 EKAP
 3. Süsteemitarkvara 15 EKAP
 4. IT süsteemide riistvara 7 EKAP
 5. Arvutivõrgud 5 EKAP
- Praktika 15 EKAP
Valikõpingud tuleb valida 9 EKAP:

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

| <i>Nimetus</i> | <i>Maht</i> | <i>Õpiväljundid</i> |
|-------------------------------|-------------|---|
| Teenuste haldamine | 4 EKAP | haldab abimaterjale kasutades kodulehekülgi vastavalt etteantud nõuetele; loob ja haldab juhendi järgi kasutajakontosid Windows keskaldussüsteemis; tunneb lõpueksami läbiviimise protsessi õppeasutuses. |
| Suhtlemine klienditeeninduses | 5 EKAP | rakendab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist. kasutab erialase töö tegemisel meeskonnatöö põhimõtteid ja oskusi kasutab eesti keelt klienditeenindamisel õigekeele normidest lähtuvalt; Rakendab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis sobivat inglisekeelset sõnavara ning väljendusviisi. Mõistab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis ettetulevat inglisekeelset sõnavara ning väljendusviisi |

Valikõpingute valimise võimalused:

- Teenuste haldamine 4 EKAP
- Suhtlemine klienditeeninduses 5 EKAP
- Projektjuhtimine 3 EKAP
- Laivõrgud ja MS serverid 12 EKAP
- Multimeedia 8 EKAP
- Objektorienteeritud programmeerimine 3 EKAP
- Kogu koolis pakutavad valikmoodulid erinevatel erialadel

Õppija valib valikõpingute moodulid kogumahuga 9 EKAP vastavalt oma süvendatud huvi ja edasist tööalast tegevust ning kooli võimalusi silmas pidades. Avatakse need valikõpingute moodulid, mida on valinud üle poole õppegrupi õppijatest.

Õpilasel on võimalik valida valikmooduleid teistest kooli õppekavadest või teisest koolist moodulite raames, mis toetavad eriala

õpinguid. Valikõpingute valimine toimub Haapsalu Kutsehariduskeskuse õppekorralduseeskirjas sätestatud tingimustel.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 15.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Marelle Möll

äriteeninduse osakonna juhataja

Telefon ,

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://hkhk.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=125

https://hkhk.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=125&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

IT tugiisik

| Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP) | Maht kokku | 1. õppeaasta |
|--|------------|--------------|
| Põhiõpingute moodulid | 51 | 51 |
| Karjääri planeerimine ja ettevõtlus | 3 | 3 |
| Infotehnoloogilise taristu ülalhoid organisatsioonis | 6 | 6 |
| Süsteemitarkvara | 15 | 15 |
| IT-süsteemide riistvara | 7 | 7 |
| Arvutivõrgud | 5 | 5 |
| Praktika | 15 | 15 |
| Valikõpingute moodulid | 9 | 9 |
| Teenuste haldamine | 4 | 4 |
| Suhtlemine klienditeeninduses | 5 | 5 |

IT tugiisik

Seosed kutsestandardi „IT tugiisik, tase 3“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

| Kompetentsi nimetus kutsestandardis | Eriala õppekava moodulid | | | | | | Valikõpingute moodulid | |
|--|--------------------------------------|---|-----------------|-------------------------|--------------|----------|------------------------|-------------------------------|
| | Karjääri planeerimine ja ettevõtetus | Infotehnoloogilise taristu ülalhooldamine ja organisatsioon | Süsteemitarvara | IT-süsteemide riistvara | Arvutivõrgud | Praktika | Teenuste haldamine | Suhtlemine klienditeeninduses |
| Järgides üksikasjalikke juhiseid testib ning dokumenteerib testide tulemused. | | X | X | X | X | X | X | |
| Eemaldab või paigaldab juhendaja abiga ja kooskõlas üksikasjalike juhistega üksikud komponendid. Installeerib ja haldab riist- ja tarkvara vastavalt vajadusele. Lahendab tehnilisi probleeme vastavalt eeskirjadele ja juhistele | | | X | X | X | X | X | |
| Koostab tooteid, teenuseid, komponente või rakendusi kirjeldavaid dokumente, järgides asjakohaseid dokumentatsiooninõudeid. | | | X | X | X | X | X | |
| Suhtleb igapäevase töö käigus kasutajatega, rakendab IKTalaseid põhiteadmisi ja oskusi, vastates kasutajate päringutele. Lahendab lihtsaid juhtumeid, järgides ettenähtud protseduure. | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Registreerib ja jälgib töökindluse andmeid vastavalt juhistele ning registreerib kõrvalekaldeid. | | | X | X | X | X | X | |
| Registreerib mittevastavused ja teatab tähelepanekutest vastavalt juhistele. | | | X | X | X | X | X | |
| Loob kohtumistel kontakti suhtlemispartneritega silmside, naeratuse, noogutuse kaudu. Täpsustab vestluspartneri seisukohti küsimuste esitamise ja õeldu ümbersõnastamise teel. Keskendub teistele osapooltele ega pühendu paralleelselt muudele tegevustele. Avaldab selgelt oma arvamust kasutades seisukohtade avaldamisel kindlat kõneviisi ja mina-vormi | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Eristab isiklikud ja organisatsiooni huvid (sh organisatsiooni ressursside kasutamisel). Teavitab kasutajaid võimalikest tehnoloogilistest riskidest oma kompetentsuse piires. Võtab vastutuse iseenda tegevuste eest, eristades seaduslikud korraldused ebaseaduslikest | X | X | X | X | X | X | X | |
| Küsib ja pakub abi, valib olukorrale vastava käitumisstiili, arvestab ja tajub teiste vajadusi ja tundeid, suhtub lugupidavalt teistesse inimestesse, tunnetab iseenda ja teiste rolli, näitlikustab ja kasutab lugusid isiklike seisukohtade väljendamisel, kaasab kolleege. | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | | | | | | | |

Võrdleb isiklikku kompetentsust ülesande raskusastmega ja valib sobiva käitumisviisi.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X | X | X | X | X | X | X | X |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse