

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 nõetest; 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 õigekeelse 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 ettevõtlikus	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
---	---	---	---	---	---	---	---	---

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	3	Eneli Uibo, Ülle Moks
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	120 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	kirjeldab juhendamisel enda isiksust, oma tugevusi ja nõrkusi; seostab juhendamisel kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega; leiab juhendamisel informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; leiab juhendamisel informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta; koostab juhendamisel elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast; osaleb juhendamisel näidistööintervjuul; seab juhendamisel endale karjäärieesmärke, koostab, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.	1.Karjääri planeerimine (0,5 EKAP) 1.1. Enesetundmine, isiksuseomadused, väärtused, võimed. 1.2. IT tugiisiku kutsestandard, tööandjate ootused, valdkonna tööjõuturu nõudlus ja pakkumine. 1.3. Karjäär, karjääri planeerimine, allikad, infootsing 1.4. Tööotsimine: kandideerimisdokumendid, tööintervjuu	loeng, meeskonnatöö, eneseanalüüs, iseseisev töö, praktiline ja kirjalik töö, infootsing, arutelu.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab juhendi alusel meeskonnatööna erialase infootsingu. Selle alusel koostab virtuaalsel ühistöövahendil grupile esitluse. Infootsing sisaldab tööturu, erialase kutse, õppimisvõimaluste, praktika võimaluste ja eneseanalüüsi osa, seades endale seeläbi karjäärieesmärgid õppes/

Hindamismeetod:

Rühmatöö

praktikas

Lävend

kirjeldab juhendamisel enda isiksust, oma tugevusi ja nõrkusi;
seostab juhendamisel kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega;
leiab juhendamisel informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta;
leiab juhendamisel informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta;
koostab juhendamisel elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast;
osaleb juhendamisel näidistööintervjuul;
seab juhendamisel endale karjäärieesmärke, koostab, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.

Iseseisvad tööd

Infootsing tööturu, erialase kutse, õppimisvõimaluste, praktika võimaluste ja eneseanalüüsi osa

Praktilised tööd

Õpilane koostab juhendi alusel meeskonnatööna erialase infootsingu. Selle alusel koostab virtuaalsel ühistöövahendil grupile esitluse. Infootsing sisaldab tööturu, erialase kutse, õppimisvõimaluste, praktika võimaluste ja eneseanalüüsi osa, seades endale seeläbi karjäärieesmärgid õppes/ praktikas. Kandideerimisdokumendid – CV ja motivatsioonikirja koostamine arvutil juhendamisel

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	teeb juhendi alusel praktilisi valikuid lähtuvalt majanduslikest vajadustest ja ressursside piiratusest.	2. Majandus (0,5 EKAP) 2.1.Ressursid ja nappus 2.2.Võimalikud tuluallikad 2.3.Kulutuste planeerimine 2.4.Ülevaade maksudest	loeng, iseseisev töö, praktilinekirjalik töö, infootsing, arutelu, analüüs tuludest/kuludest	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline kirjalik töö kasutades infootsingut: nt. nutiseadme hankimine pereliikmele			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
teeb juhendi alusel praktilisi valikuid lähtuvalt majanduslikest vajadustest ja ressursside piiratusest.				
Iseseisvad tööd				
Infootsing kasutades arvutit.				
Praktilised tööd				
Praktiline kirjalik töö kasutades infootsingut: nt. nutiseadme hankimine pereliikmele. Lähtub otsuse tegemisel tuludest/kuludest. Leiab alternatiivsed lahendused kohesele väljaostmisele ning analüüsib sellega kaasnevaid kohustusi.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26</p>	<p>leiab meeskonnatööna juhendi alusel informatsiooni õpitava valdkonna ettevõtte toote või teenuse hinna kohta turul, kasutades sama toodet või teenust pakkuvate ettevõtete kodulehti; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel õpitava valdkonna ühe ettevõtte konkurenti; täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni; leiab juhendi abil informatsiooni, sh elektrooniliselt finantsasutustes pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta; kirjeldab meeskonnatööna juhendamisel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast.</p>	<p>3. Ettevõtlus (0,5 EKAP) 3.1.Eesti ettevõtluskeskkond 3.2.Konkurents (sh toote ja ressursiturul) 3.3.Ettevõtluse roll majanduses 3.4.IT toote/teenuse hinnad turul. 3.5.Tuludeklaratsiooni täitmine 3.6.Finantsasutuste põhilised teenused</p>	<p>loeng, meeskonnatöö, iseseisev töö, praktiline ja kirjalik töö, infootsing, arutelu</p>	<p>Mitteeristav</p>
---	--	---	--	---------------------

Hindamisülesanne:

Meeskonnatöö: IT valdkonna ühe komponendi hinna või teenuse hinna info leidmine infootsingu kaudu. Võrrelda erinevate ettevõtete konkurentsi. Lähtuvalt juhendist kirjeldab IT ettevõtete ettevõtluskeskkonda Eestis

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

leiab meeskonnatööna juhendi alusel informatsiooni õpitava valdkonna ettevõtte toote või teenuse hinna kohta turul, kasutades sama toodet või teenust pakkuvate ettevõtete kodulehti; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel õpitava valdkonna ühe ettevõtte konkurenti; täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni; leiab juhendi abil informatsiooni, sh elektrooniliselt finantsasutustes pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta; kirjeldab meeskonnatööna juhendamisel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast.

Iseseisvad tööd

Infootsing: teenuste ja komponentide hinnad. Konkurendid.

Praktilised tööd

Meeskonnatöö: IT valdkonna ühe komponendi hinna või teenuse hinna info leidmine infootsingu kaudu. Võrrelda erinevate ettevõtete konkurentsi. Lähtuvalt juhendist kirjeldab IT ettevõtete ettevõtluskeskkonda Eestis

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 40 kokku: 52</p>	<p>võrdleb juhendamisel oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana; kirjeldab (õppekäigu järel) meeskonnatööna juhendi alusel õpitava valdkonna organisatsiooni kliendirühmi, tooteid ja töökorraldust; leiab elektrooniliselt juhendamisel töölepinguseadusest informatsiooni</p>	<p>4. Tööõigus (0,5 EKAP) 4.1.palgatöötaja ja ettevõtja erinevus 4.2.Töökorraldus 4.3.Töölepingulised suhted 4.4.Lepingute erinevused (käsund, töövõtuleping ja tööleping) 4.5.Bruto-ja netopalk, selle arvutus 4.6.Sotsiaalsed tagatised 4.7.Palgaga seotud maksud</p>	<p>loeng, meeskonnatöö, iseseisev töö, praktiline kirjalik töö, infootsing, arutelu</p>	<p>Mitteeristav</p>

	<p>töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta; võrdleb juhendamisel töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja vaatest; leiab juhendi alusel organisatsioonisisestest dokumentidest oma õigused, kohustused ja vastutuse; arvestab juhendamisel bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist; nimetab iseseisvalt põhilisi endaga seotud Eestis kehtivaid makse; loetleb juhendi alusel tööandja ja töötajate põhilised õigused ning kohustused; loetleb meeskonnatööna töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi; ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab juhendi alusel riskianalüüsi olemust; tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel töökeskkonna põhilised ohutegurid ja meetmed nende vähendamiseks; tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; leiab meeskonnatööna juhendi alusel töötervishoiu - ja tööohutusealast informatsiooni juhtumi näitel.</p>	<p>5. Töökeskkond (0,5 EKAP) 5.1.Töötervishoiu ja tööohutuse põhimõtted 5.2.Töökeskkonna ohutegurid 5.3.Töötaja ja tööandja õigused ja kohustused ohutu töökeskkonna tagamisel 5.4.Tööõnnetus 5.5.Tulekahju 5.6.Temaatilise informatsiooni leidmine internetist.</p>		
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne:

Grupitöö: Juhendi alusel kirjeldab töökeskkonna ohutegureid ja vähendamise meetmeid ning riskianalüüsi olemust

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

võrdleb juhendamisel oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana;
kirjeldab (õppekäigu järel) meeskonnatööna juhendi alusel õpitava valdkonna organisatsiooni kliendirühmi, tooteid ja töökorraldust;
leiab elektrooniliselt juhendamisel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta;
võrdleb juhendamisel töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja vaatest;
leiab juhendi alusel organisatsioonisisestest dokumentidest oma õigused, kohustused ja vastutuse;
arvestab juhendamisel bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist;
nimetab iseseisvalt põhilisi endaga seotud Eestis kehtivaid makse;
loetleb juhendi alusel tööandja ja töötajate põhilised õigused ning kohustused;
loetleb meeskonnatööna töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi;
ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab juhendi alusel riskianalüüsi olemust;
tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel töökeskkonna põhilised ohutegurid ja meetmed nende vähendamiseks;
tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega;

kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; leiab meeskonnatööna juhendi alusel töötervishoiu - ja tööohutusealast informatsiooni juhtumi näitel.

Iseseisvad tööd

Võrdleb palgatöötaja ja ettevõtja erinevusi. Võrdleb töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi Infootsing: tööõnnetused ja nendega seonduvad õigused, kohustused. Tulekahju ennetamine.

Praktilised tööd

Grupitöö: Juhendi alusel kirjeldab töökeskkonna ohutegureid ja vähendamise meetmeid. Kirjeldab riskianalüüsi olemust. Suuline arutelu peale infootsingut: tööõnnetused ja nendega seonduvad õigused kohustused. Tulekahju ennetamise võimalused ja enda tegevuse kirjeldus tulekahju korral

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt tavapärastes suhtlemissituatsioonides sobivalt; kasutab tavapärastes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava; kirjeldab ja järgib tavapärastes suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid; lahendab meeskonnatööna juhendi alusel tulemuslikult tööalaseid probleeme tavapärastes töösituatsioonides; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel tööalast suhtlemist mõjutavaid kultuuriliste erinevuste aspekte; väljendab selgelt ja arusaadavalt kliendina oma soove teenindussituatsioonis.	6. Suhtlemine (0,5 EKAP) 6.1.verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine 6.2.Erinevad suhtlemisvahendid 6.3.Aktiivne kuulamine 6.4.Meeskonnatöö 6.5.Kultuuride erinevused suhtlemisel 6.6.Suhtlemine teenindussituatsioonides	loeng, meeskonnatöö, esitlus, iseseisev töö, praktiline kirjalik töö, infootsing, situatsioonülesannete lahendamine	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Erinevad meeskonnatöö harjutused õpetaja juhendamisel – probleemsituatsioonide lahendamine, kultuurilised erinevused, erinevad teenindussituatsioonid ja suhtlemine

Hindamismeetod:

Rühmatöö
Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt tavapärastes suhtlemissituatsioonides sobivalt;
kasutab tavapärastes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava;
kirjeldab ja järgib tavapärastes suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid;
lahendab meeskonnatööna juhendi alusel tulemuslikult tööalaseid probleeme tavapärastes töösituatsioonides;
kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel tööalast suhtlemist mõjutavaid kultuuriliste erinevuste aspekte;
väljendab selgelt ja arusaadavalt kliendina oma soove teenindussituatsioonis

Praktilised tööd

ÕV 1 meeskonnatööna valminud ühistöö esitlemine grupile, jälgides seeläbi enda suhtlemist. Erinevad meeskonnatöö harjutused õpetaja juhendamisel – probleemsituatsioonide lahendamine, kultuurilised erinevused,

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodul loetakse arvestatuks, kui on sooritatud järgmised ülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Õpilane koostab juhendi alusel meeskonnatööna erialase infootsingu. Selle alusel koostab virtuaalsel ühistöövahendil grupile esitluse. Infootsing sisaldab tööturu, erialase kutse, õppimisvõimaluste, praktika võimaluste ja eneseanalüüsi osa, seades endale seeläbi karjäärieesmärgid õppes/ praktikas 2. Praktiline kirjalik töö kasutades infootsingut: nt. nutiseadme hankimine pereliikmele 3. Meeskonnatöö: IT valdkonna ühe komponendi hinna või teenuse hinna info leidmine infootsingu kaudu. Võrrelda erinevate ettevõtete konkurentsi. Lähtuvalt juhendist kirjeldab IT ettevõtete ettevõtluskeskkonda Eestis 4. Grupitöö: Juhendi alusel kirjeldab töökeskkonna ohutegureid ja vähendamise meetmeid ning riskianalüüsi olemust 5. Erinevad meeskonnatöö harjutused õpetaja juhendamisel – probleemsituatsioonide lahendamine, kultuurilised erinevused, erinevad teenindussituatsioonid ja suhtlemine.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Karjääriplaneerimine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.rajaleidja.ee/public/Istuda_voi_astuda_2014.pdf 2. Erialane kutse https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10546206 <p>Majandus ja ettevõtlus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Majandusõpik gümnaasiumile. Tallinn 2011. Junior Achievement 2. Töölepingu seadus. https://www.riigiteataja.ee/akt/128112017030?leiaKehtiv 3. https://www.eas.ee/ 4. http://www.tooelu.ee/et 5. www.emta.ee <p>Suhtlemine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://e-ope.khk.ee/ek/kommunikatsioonII/sisukaart.html

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Infotehnoloogilise taristu ülalhoold organisatsioonis	6	Valdo Nõlvak
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab infotehnoloogia ülesandeid organisatsiooni eesmärkide elluviimisel ja omab ülevaadet IT-taristu ülalhoiu korraldamise põhimõtetest ning mõistab oma õigusi ja kohustusi organisatsiooni liikmena		
Auditoorseid tunde			Iseseisva töö tunde
36 t			120 t

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab infotehnoloogia ülesandeid IT tugiisiku ametikohast lähtuvalt organisatsiooni eesmärkide elluviimisel;</p> <p>tunneb IT taristu ülalhoiu põhimõtteid,; mõistab teenustaseme lepingu olemust ning sellel mõju IT tugiisiku tööle;</p> <p>järgib klienditeeninduse head tava töös klientidega;</p> <p>järgib juhendamisel IT tugiisiku töös infoturbe põhimõtteid ja kehtivat seadusandlust;</p> <p>kasutab IT-taristuga seotud terminoloogiat õppe-ja inglise keeles tööülesannete täitmiseks vajalikul tasemel.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 36 iseseisev töö: 120 kokku: 156</p>	<p>selgitab IT tugiisiku tööst lähtuvalt infotehnoloogia ülesandeid organisatsiooni eesmärkide elluviimisel;</p> <p>Lahendab juhendamisel meeskonnatööna IT-ga seonduvaid probleemülesandeid;</p> <p>Selgitab IT süsteemide noorempetsialisti tööst lähtudes IT –taristu ülalhoiu korraldamise põhimõtteid ettevõttes, nimetab sellega seotud peamisi raamistikke;</p> <p>Selgitab teenustaseme lepingu olemust ning selle mõju IT tugiisiku tööle;</p> <p>Suhtleb lõppkasutajaga andes juhiseid, kuidas probleemide korral toimida;</p> <p>Tunneb ära IT-taristu ülalhoiu valdkonnas tekkinud peamised probleemsituatsioonid, analüüsib sümptomeid, toimib vastavalt juhendile ja klienditeeninduse heale tavale;</p> <p>Tunneb ära lihtsamad infoturbe intsidendid ja käitub vastavalt juhistele;</p> <p>Osaleb mooduli teemadega seotud õppekeelsetes arutlustes ning kasutab erialaga seonduvaid põhimõisteid sisuliselt</p>	<p>1.IT korralduse alused</p> <p>1.1.Organisatsioon ja IT roll selles.</p> <p>1.2.IT tugiisiku roll ja tugiteenused</p> <p>2. IT taristu ülalhoiu</p> <p>2.1. IT haldustegevused (vahendite hankimine, auditeerimine)</p> <p>2.2. ITIL raamistik</p> <p>3. Teenustaseme lepingud</p> <p>3.1. lepingu osapooled</p> <p>3.2. Lepingu tingimused</p> <p>3.3. osapoolte vastutus</p> <p>3.4. lepingu lõpetamine</p> <p>4. Klienditeenindus</p> <p>4.1. Klienditeeninduse hea tava</p> <p>4.2. Klienditeenindus IT valdkonnas</p> <p>4.3. IT tugiisik kui klienditeenindaja</p> <p>5. Infoturbe organisatsioonis</p> <p>5.1. Infoturbe põhialused</p> <p>5.2. Infoturbe poliitika organisatsioonis</p> <p>5.3. ISKE raamistik</p> <p>5.4. Riskihaldus</p> <p>6. Eesti ja inglise keel</p> <p>6.1. lõimitud eriala teemadega</p>	<p>Loeng, õppekäik, arutelu, kirjalik töö, iseseisev töö, praktiline töö, grupitöö</p>	<p>Mitteeristav</p>

õiges kontekstis.

Hindamisülesanne:

Dokumentatsioon külastatud ettevõtte kohta, mis sisaldab

1. IT korralduse kirjeldust
2. Infoturbe korraldust
3. Ülevaade ettevõtte teenustaseme lepingutest
4. Klienditeeninduse lahenduskäik

Kasutades dokumentides eesti keelset terminoloogiat, lisab sulgudesse inglise keelse variandi.

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

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.

Iseseisvad tööd

Etteantud juhendi alusel ettevõtte külastus ja dokumentatsiooni kirjutamine.

Praktilised tööd

Töövarjupäev: kirjeldada IT tugiisiku rolli erinevates ettevõtetes (kool, tehas, kauplus, haigla jne). Arutelu ja erinevuste välja toomine; lepingu tingimuste analüüs ja mõju IT tugiisiku tööle; kirjalik töö: etteantud probleemi lahenduskäik ettevõttes; Inglise keelne SLA, ründe meetodid inglise keeles.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Dokumentatsioon külastatud ettevõtte kohta, mis sisaldab 1. IT korralduse kirjeldust 2. Infoturbe korraldust 3. Ülevaade ettevõtte teenustaseme lepingutest 4. Klienditeeninduse lahenduskäik Kasutades dokumentides eesti keelset terminoloogiat, lisab sulgudesse inglise keelse variandi.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	EUCIP juhtimise moodul - http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/juhtimine/ Infosüsteemide turvameetmete süsteem ISKE - https://www.ria.ee/ee/iske.html IT-turbejuhend - https://www.ria.ee/public/ISKE/Infoturbe_soovituste_juhend_v1.pdf

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Süsteemitarkvara	15	Mario Metshein
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised erinevatest tarkvara tüüpidest ja oskused rakendustarkvara kasutamisest, tööjaamade tarkvara paigaldamisest ning haldamisest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
90 t	300 t		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>tunneb süsteemi-ja rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi lähtudes tarkvara olemusest;</p> <p>tunneb baastasemel dokumenteerimiseks sobivat rakendustarkvara ja selle jaotamise võimalusi;</p> <p>nõustab kasutajat tarkvara kasutamiseks baastasemel lähtudes juhendist;</p> <p>seadistab tööjaamad juhendi alusel;</p> <p>testib tarkvara toimimist juhendi alusel;</p> <p>automatiseerib korduvaid haldustegevusi juhendi alusel;</p> <p>suhtleb kasutaja toe spetsialistina kasutades inglise keelset tarkvara ja selle kasutamise juhendeid.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 90 iseseisev töö: 300 kokku: 390</p>	<p>nimetab süsteemi- ja rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi lähtudes tarkvara olemusest;</p> <p>valib ülesandele vastava rakendustarkvara ja kasutab seda ECDL tasemel;</p> <p>täidab juhendamisel IT teenuse osutamisel kasutatavat dokumentatsiooni;</p> <p>kasutab dokumenteerimisel jooniste ja eskiiside koostamiseks sobivat rakendustarkvara;</p> <p>kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskkasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid;</p> <p>nimetab asjakohaseid meetodeid ja kanaleid kasutaja nõustamiseks tarkvara kasutamisel;</p> <p>vastab kasutajate päringutele või suunab probleemi edasi lahendamiseks;</p> <p>paigaldab operatsioonisüsteeme juhendi alusel;</p> <p>haldab juhendi alusel operatsioonisüsteeme; seadistab erinevatel seadmetel</p>	<p>1.Tarkvara (1 EKAP)</p> <p>1.1.Süsteemitarkvara</p> <p>1.2.Rakendustarkvara</p> <p>1.3.tarkvara litsentsid</p> <p>2. Dokumentatsiooni koostamine (4 EKAP)</p> <p>2.1. Tekstitöötlus</p> <p>2.2. Tabelitöötlus</p> <p>2.3. Esitluse loomine</p> <p>2.4. Pilveteenused (grupitöö vahendid)</p> <p>2.5. Failihaldus</p> <p>2.6. Digiallkirjastamine (ID-kaart, mobiili ID, Smart ID)</p> <p>2.7. Ajaplaneerimise tarkvara</p> <p>3. Kasutajatugi tarkvara kasutamisel (1 EKAP)</p> <p>4. Operatsioonisüsteemid (4 EKAP)</p> <p>4.1. Op.süsteemi paigaldus</p> <p>4.2. Op.süsteemide haldus</p> <p>4.3. Rakendustarkvara paigaldamine ja seadistamine</p> <p>5. Tarkvara testimine (1 EKAP)</p> <p>5.1. Tarkvara toimimise testimine</p> <p>5.2. probleemide dokumenteerimine</p> <p>6. Skriptimise alused (4 EKAP)</p> <p>6.1. Skriptide loomise vajadus</p>	<p>Loeng, harjutusülesanded, praktilised tööd, kompleksülesande lahendamine, iseseisev töö.</p>	<p>Mitteeristav</p>

	veebilehitseja ja meilikliendi vastavalt nõutud turvasemele ning kasutaja eelistuste (sh keelesätted); kasutab kasutajatoes kasutatavat tarkavara ja selle võimalusi; registreerib esinenud probleemid juhendi alusel; kasutab töö automatiseerimiseks olemasolevaid skripte vajadusel neid kohandades; paigutab skriptid kesksesse versioonihaldussüsteemi; kasutab korrektset rakendustarkvaraga seotud õppe-ja inglise keelset terminoloogiat.	6.2. Skriptide lugemine ja muutmine 7.Eesti ja inglise keel (0,5 EKAP) 8.Suhtlemise alused (0,5 EKAP) 8.1. Telefoni suhtlus 8.2. Meili suhtlus		
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne: Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane on lahendanud 3 kompleksülesannet. 1. Rakendustarkvara kasutamisele (1-2õv) 2. Tarkvara paigaldamine, seadistamine ja testimine (4-6õv) 3. Kasutaja nõustamine sobiva suhtlemis meetodiga (3 ja 7õv)	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

nimetab süsteemi- ja rakendustarkvara erinevusi ja kasutusvaldkondi lähtudes tarkvara olemusest; valib ülesandele vastava rakendustarkvara ja kasutab seda ECDL tasemel; täidab juhendamisel IT teenuse osutamisel kasutatavat dokumentatsiooni; kasutab dokumenteerimisel jooniste ja eskiiside koostamiseks sobivat rakendustarkavara; kasutab sõnumivahetuse, dokumendihalduse, ajaplaneerimise ja failide riskasutuseks mõeldud rakendusi ning pilveteenuseid; nimetab asjakohaseid meetodeid ja kanaleid kasutaja nõustamiseks tarkvara kasutamisel; vastab kasutajate päringutele või suunab probleemi edasi lahendamiseks; paigaldab operatsioonisüsteeme juhendi alusel; haldab juhendi alusel operatsioonisüsteeme; seadistab erinevatel seadmetel veebilehitseja ja meilikliendi vastavalt nõutud turvasemele ning kasutaja eelistuste (sh keelesätted); kasutab kasutajatoes kasutatavat tarkavara ja selle võimalusi; registreerib esinenud probleemid juhendi alusel; kasutab töö automatiseerimiseks olemasolevaid skripte vajadusel neid kohandades; paigutab skriptid kesksesse versioonihaldussüsteemi; kasutab korrektset rakendustarkvaraga seotud õppe-ja inglise keelset terminoloogiat.

Iseseisvad tööd

Harjutusülesanded rakendustarkavarale. Operatsioonisüsteemide ja rakendustarkvarade paigaldamine.

Praktilised tööd

kasutusjuhendi koostamine (kooli kirjalike tööde juhendi alusel) Praktilised tööd, mis hõlmavad kõiki teemasid.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane on lahendanud 3 kompleksülesannet.
--	---

	<ol style="list-style-type: none">1. Rakendustarkvara kasutamisele (1-2õv)2. Tarkvara paigaldamine, seadistamine ja testimine (4-6õv)3. Kasutaja nõustamine sobiva suhtlemis meetodiga (3 ja 7õv)
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Teemakohane kursus e-õppekeskkonnas (Moodle) www.metshein.com http://www.e-uni.ee/e-kursused/itturvalisus/ http://www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/haldus/2_operatsioonisteemid.html http://opiobjektid.tptlive.ee/B1/

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	IT-süsteemide riistvara	7	Oliver Karjane
Nõuded mooduli alustamiseks	Süsteemitarkvara moodul läbitud või paralleelselt läbitav		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused, mis on vajalikud IT-süsteemi riistvara käsitlemiseks kooskõlas töökeskkonna nõuetega		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
42 t	140 t		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>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.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 42 iseseisev töö: 140 kokku: 182</p>	<p>loob töökohal tingimused arvutite riistvara nõuetekohaseks käsitlemiseks; teavitab probleemidest lähtuvalt isiklikust ja töökeskkonna ohutusest; leiab tööjaamade jaoks sobivad komponendid lähtuvalt süsteemi nõuetest ja vajadustest; paigaldab ja vahetab tööjaamade ja lisaseadmete riistvarakomponente, kasutades korrektseid töövõtteid; kirjeldab iseseisvalt tööjaamade komponentide ja lisaseadmete tööpõhimõtteid ning peamisi parameetreid; koostab tööjaamu vastavalt etteantud lähteandmetele, järgib koostepõhimõtteid ja reegleid; küsitleb juhendi alusel kasutajaid, et välja selgitada tõrke sümptomid; registreerib tõrked juhendi alusel; tuvastab juhendi alusel levinumad riistvaraprobleemid kasutades iseseisvalt riist- ja tarkvaralisi vahendeid; analüüsib probleemi sümptomeid leidmaks</p>	<p>1. Arvuti riistvara (1 EKAP) 1.1. Arvuti kasutaja töökoht 1.2. Ohutustehnika ja ergonoomika 2. Riistvara ja lisaseadmed (2 EKAP) 2.1. Arvuti komponendid, parameetrid 2.2. Tööjaamade komplekteerimine ja tööpõhimõtted 2.3. Erinevad lisaseadmed, parameetrid ja paigaldamine 3. Riistvara veatuvastus (4 EKAP) 3.1. Riistvaraprobleemi tuvastamine 3.2. Probleemi registreerimine/dokumenteerimine 3.3. Diagnostika 3.4. Lihtsamate probleemide lahendamine</p>	<p>Loeng, rollimäng, praktiline töö, arutelu, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

kasutaja vea või tõrke valdkonna
Otsib probleemide lahendamiseks
informatsiooni teabeallikatest.

Hindamisülesanne:

Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb kompleksülesande lahendamisest:

1. Komplekteerib nõuetekohaselt tööjaama vastavalt juhendile.
2. Tuvastab probleemi, dokumenteerib ja leiab lahenduse juhendist lähtuvalt

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

loob töökohal tingimused arvutite riistvara nõuetekohaseks käsitlemiseks;
teavitab probleemidest lähtuvalt isiklikust ja töökeskkonna ohutusest;
leiab tööjaamade jaoks sobivad komponendid lähtuvalt süsteemi nõuetest ja vajadustest;
paigaldab ja vahetab tööjaamade ja lisaseadmete riistvarakomponente, kasutades korrektseid töövõtteid;
kirjeldab iseseisvalt tööjaamade komponentide ja lisaseadmete tööpõhimõtteid ning peamisi parameetreid;
koostab tööjaamu vastavalt etteantud lähteandmetele, järgib koostepõhimõtteid ja reegleid;
küsitleb juhendi alusel kasutajaid, et välja selgitada tõrke sümptomid;
registreerib tõrked juhendi alusel;
tuvastab juhendi alusel levinumad riistvaraprobleemid kasutades iseseisvalt riist- ja tarkvaralisi vahendeid;
analüüsib probleemi sümptomeid leidmaks kasutaja vea või tõrke valdkonna
Otsib probleemide lahendamiseks informatsiooni teabeallikatest.

Iseseisvad tööd

kasutades eelmise mooduli töövarjupäeva ettevõttes, pildistab arvuti kasutaja töökohta ja juhendi alusel kirjeldab töökoha vastavust ohutustehnika ja ergonoomika nõuetega

Praktilised tööd

riistavara komponentide valik, põhjendus ja nõuetekohane paigaldamine; kompleksülesanne probleemi tuvastamine, dokumenteerimine, lahenduse leidmine lähtuvalt juhendist.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine

Hindamise eelduseks on iseseisva töö sooritamine.
Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb kompleksülesande lahendamisest:
1. Komplekteerib nõuetekohaselt tööjaama vastavalt juhendile.
2. Tuvastab probleemi, dokumenteerib ja leiab lahenduse juhendist lähtuvalt

Mooduli hindamine

mitteeristav hindamine

Õppematerjalid

<http://moodle.hkhk.edu.ee>

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Arvutivõrgud	5	Oliver Karjane
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud tarkvara ja riistvara moodulid		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused, mis on vajalikud arvutivõrkude tööpõhimõtete mõistmiseks ning tuleb toime juhendi alusel võrkude seadistamise ning testimisega		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
30 t	100 t		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab võrguteenuste tööpõhimõtteid ning nende seoseid kasutatavate tehnoloogiatega;</p> <p>paigaldab kohtvõrgu komponente (sh kaableid) võttes aluseks võrgu paigaldusreeglid;</p> <p>seadistab juhendi alusel võrguühendusi ja – seadmeid lähtuvalt arvutivõrgule esitatavatest tehnilistest ja infoturbe nõetest;</p> <p>dokumenteeri juhendi alusel võrgulahenduse, selle parameetrid ja kasutatavad võrguteenused kasutades arvutivõrgu dokumenteerimise;</p> <p>teostab juhendamisel kohtvõrgu seiret; kasutab dokumentide koostamisel ja suhtlemisel arvutivõrkudealast õppe- ja inglise keelset terminoloogiat.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 30 iseseisev töö: 100 kokku: 130</p>	<p>kirjeldab kohtvõrkudes kasutatavaid ajakohaseid tehnoloogiaid;</p> <p>kirjeldab võrguteenuste tööpõhimõtteid ning nende seoseid kasutatavate tehnoloogiatega;</p> <p>paigaldab peamisi kohtvõrgu aktiiv- ja passiivkomponente, järgib paigaldusreegleid ja levinud praktikaid, kasutades korrektseid tööviiside ja protseduure;</p> <p>seadistab juhendi alusel peamisi kohtvõrgu aktiiv- ja passiivkomponente, järgides seadistusreegleid ja levinud praktikaid, kasutades korrektseid tööviiside ja protseduure;</p> <p>seadistab juhendi alusel arvutites ja seadmetes loogilisi võrguühendusi (sh IPv4, IPv6);</p> <p>dokumenteeri juhendi alusel kasutades korrektset terminoloogiat kohtvõrgu planeeringu, taristu parameetrite, seadmete seadistusi ja seadistuste muudatusi; jälgib juhendamisel võrguliiklust lähtudes</p>	<p>1. Arvutivõrkude alused (1EKAP)</p> <p>1.1. Ajakohased tehnoloogiad</p> <p>1.2. Võrguteenuste tööpõhimõtted</p> <p>2. Arvutivõrkude ehitus (0,5EKAP)</p> <p>2.1. Seadmete ja kaabelduse nõuetekohane paigaldamine</p> <p>2.2. Korrektset tööviiside ja protseduurid</p> <p>2.3. Võrgukaablite tegemine</p> <p>3. Võrguseadmete seadistamine (1,5EKAP)</p> <p>3.1. Kohtvõrgu seadmete seadistamine</p> <p>3.2. Tööjaamade võrgu seadistamine</p> <p>3.3. Infoturbe nõuded paigaldamisel ja seadistamisel</p> <p>4. Dokumenteerimine (1EKAP)</p> <p>4.1. Arvutivõrgu skeem</p> <p>4.2. Võrguteenuste dokumenteerimine</p> <p>4.3. Seadistuste ja muudatuste dokumenteerimine</p> <p>5. Kohtvõrgu seire (1EKAP)</p> <p>5.1. Võrguliikluse jälgimine</p> <p>5.2. Erinevad tehnoloogiad ja turvalisus</p> <p>5.3. Erinevate võrguteenuste mõju arvutivõrkudele</p> <p>Läbiv kompetents erialase õppe- ja inglise keele tundmine</p>	<p>loeng, praktiline töö, iseseisev töö, kirjalik töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

	juhendist; selgitab erinevate tehnoloogiate mõju kohtvõrgu turvalisusele; kirjeldab multimeediumite mõju arvutivõrkudele ning nende ressursivajadusi; kasutab korrektset arvutivõrkudega seotud õppe- ja inglise keelset terminoloogiat.			
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne:

1. Kohtvõrgu komponentide paigaldamine ja seadistamine lähtuvalt reeglitest
2. Joonistab võrguskeemi, dokumenteerib võrguteenused, seadistused ja muudatused. (Kasutab juhendit). Dokumentatsioon tõlgitud inglise keelde.
3. Seire süsteemist etteantud parameetrite leidmine

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

kirjeldab kohtvõrkudes kasutatavaid ajakohaseid tehnoloogiaid;
 kirjeldab võrguteenuste tööpõhimõtteid ning nende seoseid kasutatavate tehnoloogiatega;
 paigaldab peamisi kohtvõrgu aktiiv-ja passiivkomponente, järgib paigaldusreegleid ja levinud praktikaid, kasutades korrektseid töövõtteid ja protseduure;
 seadistab juhendi alusel peamisi kohtvõrgu aktiiv-ja passiivkomponente, järgides seadistusreegleid ja levinud praktikaid, kasutades korrektseid töövõtteid ja protseduure;
 seadistab juhendi alusel arvutites ja seadmetes loogilisi võrguühendusi (sh IPv4, IPv6);
 dokumenteerib juhendi alusel kasutades korrektset terminoloogiat kohtvõrgu planeeringu, taristu parameetreid, seadmete seadistusi ja seadistuste muudatusi;
 jälgib juhendamisel võrguliiklust lähtudes juhendist;
 selgitab erinevate tehnoloogiate mõju kohtvõrgu turvalisusele;
 kirjeldab multimeediumite mõju arvutivõrkudele ning nende ressursivajadusi;
 kasutab korrektset arvutivõrkudega seotud õppe- ja inglise keelset terminoloogiat.

Iseseisvad tööd

Erinevate tehnoloogiate ja teenuste lisamise mõju võrgule (juhend)

Praktilised tööd

Joonistab võrguskeemi, dokumenteerib võrguteenused, seadistused ja muudatused. Kasutab juhendit. Seire süsteemist etteantud parameetrite leidmine

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb: 1. Kohtvõrgu komponentide paigaldamine ja seadistamine lähtuvalt reeglitest 2. Joonistab võrguskeemi, dokumenteerib võrguteenused, seadistused ja muudatused. (Kasutab juhendit). Dokumentatsioon tõlgitud inglise keelde. 3. Seire süsteemist etteantud parameetrite leidmine
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	http://moodle.hkhk.edu.ee

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Praktika	15	Mario Metshein, Marelle Möll, Valdo Nõlvak, Oliver Karjane
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud eriala kohustuslikud moodulid		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane kinnistab reaalses töösituatsioonis õppekava läbimisel omandatud kutsealaseid teadmisi ja oskusi ning praktikal kogetu kaudu suureneb õpimotivatsioon, arendatakse sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi ning meeskonnatöö oskust		
Iseseisva töö tunde	Praktika		
90 t	300 t		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>osaleb aktiivselt praktikakoha leidmises;</p> <p>paigaldab IT-süsteemide komponente ja lisaseadmeid;</p> <p>tuvastab tõrgete korral mittetoimivad IT-süsteemi komponendid;</p> <p>komplekteerib tööjaamu vastavalt juhendile;</p> <p>nõustab kasutajat tarkvara kasutamisel baastasemel;</p> <p>dokumenteeri juhendi alusel võrgulahenduse, selle parameetrid ja kasutatavad võrguteenused kasutades arvutivõrgu dokumenteerimise vahendeid;</p> <p>kasutab juhendmaisel võrguliikluse jälgimise ja dokumenteerimise rakendusi;</p> <p>kasutab töös ja praktikal sooritatud kirjeldades korrektset erialast terminoloogiat.</p> <p>Jaotus tundides:</p>	<p>hangib infot praktikavõimaluste kohta, osaleb kandideerimisprotsessis ja peab kinni praktikalepingu sõlmimise ajast;</p> <p>suhkleb ametialaselt korrektselt, võtab vastutuse talle antud ülesannete eest;</p> <p>kasutab kutse- ja erialases töös asjakohaseid töömeetodeid, töövahendeid ja materjale ning tuleb juhendamisel toime IT tugiisiku tööga;</p> <p>järgib tööohutusnõudeid, praktikaülesande täitmisega seotud eeskirju ja juhendeid;</p> <p>testib juhendi alusel tõrgete korral mittetoimivad IT süsteemi komponendid kasutades tehnilisi vahendeid;</p> <p>dokumenteeri juhendi alusel tõrked, testimise tulemused;</p> <p>järgib tööohutusnõudeid, praktikaülesande täitmisega seotud eeskirju ja juhendeid;</p> <p>paigaldab ja seadistab juhendi alusel enamlevinud operatsioonisüsteeme;</p> <p>selgitab juhendi alusel välja kasutajaga suheldes tõrke sümptomid ja annab nõu</p>	<p>1.Praktikakorraldus</p> <p>1.1.Praktika aeg, maht, eesmärk, juhend.</p> <p>1.2.Praktika dokumentatsioon</p> <p>1.3.Infovahetus praktika ajal</p> <p>1.4.Koolipoolse- ja ettevõttepoolse juhendaja ülesanded</p> <p>1.5.Praktika hindamine</p> <p>2.Erialased praktika ülesanded</p> <p>2.1. Arvutite riistvara komplekteerimine ja seadmete ühildatus</p> <p>2.2. Arvutite ja lisaseadmete diagnostika ja hooldus, vajadusel seadmete vahetus ja draiverite leidmine</p> <p>2.3. Operatsioonisüsteemide installeerimine ja seadistamine</p> <p>2.4. Klientide nõustamine, kasutajatugi</p> <p>2.5 Võrguparameetrite mõõtmine.</p> <p>2.6 Võrguteenused</p> <p>2.7 Võrguliikluse jälgimine monitooringu tulemuste tehniline dokumenteerimine.</p> <p>3. Praktikadokumentide vormistamine</p> <p>3.1.Praktikapäeviku täitmine</p> <p>3.2.Praktikaaruande koostamine</p> <p>3.3.Esitluse koostamine</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö, arutelu, eneseanalüüs.</p>	<p>Mitteeristav</p>

praktika: 300 iseseisev töö: 90 kokku: 390	toimimiseks probleemi korral; suhtleb klientidega järgides hea klienditeeninduse tava; osaleb tugiteenuse pakkumise; osaleb lahenduse juurutamise meeskondades; koostab juhendamisel arvutivõrgulahenduse dokumentatsioon; täidab juhendamisel talle antud ülesanded; dokumenteerib võrgumonitoringu tulemused; dokumenteerib praktikasoorituse juhendi aluse			
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne: Läbitud praktika ja täidetud tööülesanded vastavalt praktikajuhendile. Koostatud nõutavas vormis dokumentatsioon ja suuline kaitsmine.	Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö Suuline esitus
--	---

Lävend

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 praktilal sooritatud kirjeldades korrektset erialast terminoloogiat.

Iseseisvad tööd

Praktikadokumentatsiooni koostamine: päeviku täitmine, aruande koostamine ja esitluse loomine kaitsmiseks

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: 1. On esitanud kõik nõutavad ja nõuetele vastavad praktikadokumendid (leping, päevik, aruanne) 2. On tutvustanud oma praktikasooritust praktikakaitsmisel (esitlus).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Haapsalu Kutsehariduskeskuse kodulehel olevad dokumendid ja juhendid https://www.hkhk.edu.ee/dokumendid/ Praktikajuhend

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastane		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Teenuste haldamine	4	Oliver Karjane
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud süsteemitarvara ja arvutivõrgud moodulid või paralleelselt läbitav		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised, mis on vajalikud veebilehe sisu ja keskhalduse kaudu kasutajakontode haldamiseks.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
24 t	80 t		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>haldab abimaterjale kasutades kodulehekülgi vastavalt etteantud nõuetele;</p> <p>loob ja haldab juhendi järgi kasutajakontosid Windows keskhaldussüsteemis;</p> <p>tunneb lõpueksami läbiviimise protsessi õppeasutuses.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 iseseisev töö: 80 kokku: 104</p>	<p>haldab ja seadistab juhendi abil etteantud kodulehekülge;</p> <p>kasutab lihtsamaid arvutigraafika, heli ja video failivorminguid;</p> <p>teostab juhendi abil kergema fotomontaaži;</p> <p>teostab juhendi abil heliga videotötluse;</p> <p>selgitab keskhalduse teenuse olemust ja võimalusi etteantud süsteemis;</p> <p>kasutab keskhaldussüsteemi kasutajate haldamise osa juhendi abil;</p> <p>nimetab eksami läbimiseks vajalikke tegevusi;</p> <p>läbib iseseisvalt etteantud proovitestid.</p>	<p>1. Veebilehe haldamine (1,5 EKAP)</p> <p>1.1 Sisuhaldussüsteemid</p> <p>1.2 Arvutigraafika alused</p> <p>1.3 Video ja heli alused</p> <p>2. Windows serveri kataloogiteenuste administreerimine (2 EKAP)</p> <p>2.1 Keskhaldus</p> <p>2.2 Kataloogiteenused (AD)</p> <p>2.3 Kasutajakonto loomine</p> <p>2.4 Kasutajakonto haldamine</p> <p>3. IT tugiisiku valmistumine kutseeksami (0,5 EKAP)</p> <p>3.1 Eksami reglemendi tutvustamine</p> <p>3.2 EUCIP C-moodul: infosüsteemi haldus ja tugi</p>	<p>loeng, praktiline töö, iseseisev töö, harjutusülesanded</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Praktiline töö:</p> <p>1. Veebilehe haldamine</p> <p>2. Kasutajakontode loomine ja muutmine</p> <p>3. EUCIP enesekontrollitest</p>			<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>	
Lävend				
haldab ja seadistab juhendi abil etteantud kodulehekülge;				

kasutab lihtsamaid arvutigraafika, heli ja video failivorminguid;
teostab juhendi abil kergema fotomontaaži;
teostab juhendi abil heliga videotöötluste;
selgitab keskhalduse teenuse olemust ja võimalusi etteantud süsteemis;
kasutab keskhaldussüsteemi kasutajate haldamise osa juhendi abil;
nimetab eksami läbimiseks vajalikke tegevusi;
läbib iseseisvalt etteantud proovitestid

Iseseisvad tööd

töö EUCIP enesekontrolli testidega

Praktilised tööd

õpilane seadistab kodulehe etteantud nõuetele ning lisab sinna iseseisvalt valminud graafika ja video; kasutajakontode loomine ja haldamine etteantud keskhaldussüsteemis.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane on lahendanud mooduli käigus antud praktilised ülesanded: 1. Veebilehe haldamine 2. Kasutajakontode loomine ja muutmine 3. EUCIP enesekontrollitest
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	e-õppematerjalid e-õppekeskkonnas (nt Moodle) http://moodle.hkhk.edu.ee www.e-uni.ee/e-kursused/eucip/haldus/index.html www.metshein.com wiki.itcollege.ee/index.php/Active_Directory_Domain_Services

Haapsalu Kutsehariduskeskus

3. taseme kutseõppe õppekava „IT tugiisik“

VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	vähemalt 17 aastased		
Õppevorm	mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Suhtlemine klienditeeninduses	5	Marelle Möll, Merle Zibo, Eneli Uiibo
Nõuded mooduli alustamiseks	Inglise keeles A2 tase. Moodul võib olla läbitav paralleelselt karjäärimooduliga.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused nii eesti kui ka inglise keeles kasutajatoe teenindusprotsessis suhtlemiseks ning töötamiseks meeskonnas.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
30 t	100 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
rakendab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist. kasutab erialase töö tegemisel meeskonnatöö põhimõtteid ja oskusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 20 kokku: 26	loob teenindusolukorras positiivse õhkkonna kasutades sobivaid viisakusväljendeid; käitub kehtestavalt erinevates teenindusolukordades kasutades sobivaid sõnalisi ja mitesõnalisi suhtlusvahendeid; väljendab selgelt ja arusaadavalt oma seisukohti teenindussituatsioonis; lahendab meeskonnatööna juhendi alusel tööalaseid probleeme tavapärastes töösituatsioonides, lähtudes meeskonnatöö põhimõtetest.	1. Suhtlemine klienditeeninduses 1.1. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine 1.2. Enesekehtestamine 1.3. Meeskonnatöö, rollid grupis. 1.4. Grupiprotsessid, mõju koostööl. 1.5. Probleemid meeskonnatöös, nende lahendamine	Loeng, suuline eneseväljendus, kirjalik töö, meeskonnatöö, rollimäng	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Praktiline töö: situatsioonülesande lahendamine meeskonnatööna, töö esitlemine klassile

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

loob teenindusolukorras positiivse õhkkonna kasutades sobivaid viisakusväljendeid; käitub kehtestavalt erinevates teenindusolukordades kasutades sobivaid sõnalisi ja mitesõnalisi suhtlusvahendeid; väljendab selgelt ja arusaadavalt oma seisukohti teenindussituatsioonis; lahendab meeskonnatööna juhendi alusel tööalaseid probleeme tavapärastes töösituatsioonides, lähtudes meeskonnatöö põhimõtetest.

Praktilised tööd

situatsioonülesande lahendamine meeskonnatööna, töö esitlemine klassile

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab eesti keelt klienditeenindamisel õigekeele normidest lähtuvalt; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 40 kokku: 52</p>	<p>kasutab eesti keele õigekirjareegleid tekstide loomisel; väljendab oma teadmisi, seisukohti ja arvamusi sedavõrd korrektses eesti keeles, et ei tekita vääritimõistmist;</p>	<p>2. Eesti keel B2 2.1. suulise ja kirjaliku keele erinevused 2.2. õigekirjareeglid (täheortograafia, kokku- ja lahkukirjutamine, algustäheortograafia, kirjavahemärgid) 2.3. Harjutustekstid lähtuvalt IT tugiisiku ametist.</p>	<p>Loeng, suuline eneseväljendus, kirjalik töö ja praktiline töö, harjutusülesanded</p>	<p>Mitteeristav</p>
Hindamisülesanne: E-kirja koostamine kliendile kasutades eesti keele õigekirjanorme			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
<p>kasutab eesti keele õigekirjareegleid tekstide loomisel; väljendab oma teadmisi, seisukohti ja arvamusi sedavõrd korrektses eesti keeles, et ei tekita vääritimõistmist;</p>				
Iseseisvad tööd				
Harjutusülesannete lahendamine.				
Praktilised tööd				
Praktilised kirjakeele harjutusülesanded (kasutades kasutajatoe eriala spetsiifikat)				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Rakendab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis sobivat inglisekeelset sõnavara ning väljendusviisi. Mõistab IT tugiisiku töö teenindusprotsessis ette tulevat inglisekeelset sõnavara ning väljendusviisi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 40 kokku: 52</p>	<p>Väljendab inglisekeelses teenindusolukorras end selgelt ja arusaadavalt kasutades sobivat erialast sõnavara ning korrektseid grammatilisi vorme (nii kõnes kui kirjas); Lahendab tööalaseid probleeme tavapärastes töösituatsioonides kasutades situatsioonile sobivat inglisekeelset sõnavara (erialane, suhtluskeel) ning korrektseid grammatilisi vorme; Mõistab erialaste teenindusolukorras ette tulevate küsimuste ja probleemide olemust kirjeldatuna inglise keeles (nii kõnes kui kirjas).</p>	<p>Eneseväljendus klienditeeninduses (kõnes ja kirjas): 1. Sobivad suhtluskeelsed väljendid ja sõnavara 2. Vajalikud erialased väljendid ja sõnavara 3. Võimalikud ette tulevad olukorrad inglisekeelses klienditeeninduses ning nende lahendamine 4. Korrektne keeleline ja grammatiline eneseväljendus Arusaamine klienditeeninduses (kuulamine, lugemine): 1. Erialase kuulud teksti mõistmine ning sellest olulise info eristamine 2. Erialase loetud teksti mõistmine ning sellest olulise info leidmine 3. Kuuldud või loetud teenindusolukorra sisu mõistmine ning järelduste tegemine</p>	<p>Loeng, arutelu, suuline ja kirjalik eneseväljendus, rollimäng, analüüs.</p>	<p>Mitteeristav</p>
Hindamisülesanne:			Hindamismeetod:	

Lävend

Väljendab inglisekeelses teenindusolukorras end selgelt ja arusaadavalt kasutades sobivat erialast sõnavara ning korrektseid grammatilisi vorme (nii kõnes kui kirjas);
Lahendab tööalaseid probleeme tavapärestes töösituatsioonides kasutades situatsioonile sobivat inglisekeelset sõnavara (erialane, suhtluskeel) ning korrektseid grammatilisi vorme;
Mõistab erialaste teenindusolukorras ettetulevate küsimuste ja probleemide olemust kirjeldatuna inglise keeles (nii kõnes kui kirjas).

Praktilised tööd

Praktilised tööd: • rollimängud suhtlussituatsioonides, teiste tagasisidestamine • erialase sõnastiku koostamine • grammatilised ülesanded ning grammatikareeglite selgitamine • kuulamisülesanded ja kuulatud info kajastamine/kasutamine • lugemisülesanded ja leitud info kasutamine/analüüsimine • arutelud konkreetsete loetud või kuulatud teenindusolukordade üle

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul loetakse arvestatuks kui on sooritatud järgmised ülesanded: 1. ÕV 1-ÕV2 Situatsioonülesande lahendamine meeskonnatööna, töö esitlemine klassile. 2. E-kirja koostamine kliendile kasutades eesti keele õigekirjanorme 3. Situatsioonülesanne: erialase situatsiooni lahendamine inglise keeles
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Teenindus http://www.lvrkk.ee/kristiina/Heli_Freienthal/Suhtlemine_viimane/kuidas_ksitleda_kaebusi.html Suhtlemine http://www.hkhk.edu.ee/eope/suhtlemine/ http://www.hkhk.edu.ee/eope/suhtlemine2/kehakeel.html Meeskonnatöö http://www.lvrkk.ee/kristiina/airi/meeskonnatoo/MEESKONNAKURSUS_print.html Eesti Keele Instituut: http://keeleabi.eki.ee/ http://www.keeleveeb.ee/