

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Sekretäri- ja kontoritöö				
Õppekava nimetus		Bürootöötaja				
		Clerical staff				
		Служащий офиса				
Õppekava kood EHS-es		187198				
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: Bürootöötaja õppekava koostamise aluseks on kutsestandard Bürootöötaja, tase 4 (Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsus 11/31.12.2018, kehtib alates 31.12.2018 kuni 30.12.2023) ja äriteenuste erialade riiklik õppekava 10.08.2015 nr. 38 "Bürootöö eriala". Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 "Kutseharidusstandard".						
Õppekava õpiväljundid: Kutseõppe lõpetaja: <ul style="list-style-type: none"> • on võimeline töötama bürootöötaja ametikohal meeskonnaliikmena, vastutades enda töö eest ning kohanedes muutuvate olukordadega; • lähtub tööülesannete täitmisel kutse-eeetika reeglitest ja klienditeeninduse põhimõtetest, teadvustades enda eri- ja tööalase täiendamise vajadust; • tuleb toime bürootöö halduse, bürooteeninduse, dokumentitööga, lähtudes organisatsiooni vajadustest. 						
Õppekava rakendamine: SIHTGRUPP: Õppima võib asuda täiskasvanud isik, kellel on omandatud keskharidus. ÕPPEVORM: Statsionaarne (kooli- ja töökohapõhine) ning mittestatsionaarne õpe.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Bürootöötaja õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu. Õpilaste vastuvõtu tingimused kinnitatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse direktori käskkirjaga ja avalikustatakse kooli kodulehel.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite vähemalt lävendi saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse võimalusel kutseksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Bürootöötaja, tase 4 vastavad kompetentsid.						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Puuduvad						
Osakvalifikatsioonid: Puuduvad						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Neljanda taseme kutseõppe lõpetanule väljastab kool lõputunnistuse koos hinnetelehega						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Bürootöö haldus	10 EKAP	korraldab bürooruumide korrashoiu vastavalt töökeskkonna nõuetele ja organisatsiooni tavadele valmistab ette ametikohtumised ja koosolekud vastavalt organisatsiooni nõuetele haldab perioodika arvestust ja tagab perioodika kättesaadavuse vastavalt organisatsiooni nõuetele haldab bürootehnika hooldusteenindust vastavalt organisatsiooni nõuetele kasutab bürootöö haldusega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, inglise ja vene keeles arusaadavalt				
Bürooteenindus	15 EKAP	mõistab oma rolli sise- ja välisklientide teenindamisel lähtudes organisatsiooni eripärast vahendab infot vastavalt organisatsiooni nõuetele				

tagab ametikohtumiste ja koosolekute teenindamise, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist
kasutab sise- ja välisklientide teenindamisel eesti, inglise ja vene keelt suhtlustasandil

Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP

mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääri planeerimise protsessis
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas
mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

Dokumenditöö 20 EKAP

loob dokumente vastavalt organisatsiooni nõuetele
võtab vastu ja registreerib dokumendid vastavalt nõuetele
hoiab dokumente vastavalt organisatsiooni nõuetele
kirjutab kutseid ja tänukirju kasutades ilukirja ja kirjastiile
kasutab dokumenditööga seotud terminoloogiat ning vormistab dokumente eesti, inglise ja vene keeles

PÕHIÕPINGUTE MOODULID KOKKU, 51 EKAP
sh PRAKTIKA 15 EKAP
VALIKÕPINGUTE MOODULID KOKKU, 9 EKAP

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

Nimetus

Maht

Õpiväljundid

Organisatsiooni suhte- ja lähetuskorraldus

9 EKAP

mõistab bürootöötaja rolli organisatsioonikultuuri kujundamisel ja organisatsiooni suhtekorralduses
kujundab ja haldab veebilehte, kasutades sisuhaldustarkvara
planeerib lähetust ja esitab nõuetekohaselt täidetud lähetusaruande

Personalitöö tehniline korraldamine 9 EKAP

vormistab personalidokumente vastavalt õigusaktidele ja organisatsioonis kehtestatud korrale tagades isikuandmete kaitset
peab personaliarvestust vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale

Valikõpingute valimise võimalused:

Õpilasel on võimalik valida 9 EKAP ulatuses valikõpingute moodulid järgmiste moodulite hulgast: organisatsiooni suhte- ja lähetuskorraldus, personalitöö tehniline korraldamine

Õpilase poolt valitud moodulid avatakse juhul, kui mooduli on valinud üle 50% õppegrupi õpilastest ning selgete eelistuste puudumisel valitakse kõige enam soovijaid kogunud valikmoodulid.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 0.00 EKAPit.

Spetsialiseerumise võimalused:

Puuduvad

Õppekava kontaktisik:

Kylli Song

kutseõpetaja

Telefon , kylli.song@hariduskeskus.ee

Märkused:

Lisa 1. Õppekava rakendusplaan

Lisa 2. Seosed kutsestandardi Bürootöötaja, tase 4 kompetentside ja eriala õppekava põhiõpingute moodulite vahel

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=487

https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=487&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Bürootöötaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	51	51
Bürootöö haldus	10	10
Bürooteenindus	15	15
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Dokumenditöö	20	20
Valikõpingute moodulid	9	9
Organisatsiooni suhte- ja lähetuskorraldus	9	
Personalitöö tehniline korraldamine	9	

Bürootöötaja

Seosed kutsestandardi „Bürootöötaja, tase 4“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid			
	Bürootöö haldus	Bürooteenindus	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Dokumenditöö
<p>Bürootöö toimimise tagamine</p> <p>1. Jälgib bürooruumide korrashoiu vastavust keskkonnasäästlikkuse, tööohutuse ja tervishoiu nõuetele. Hoolitseb bürooruumide väljanägemise eest (puhtus, dekoratiivemendid, lilled, trükised jms), lähtudes organisatsioonis väljakujunenud tavadest. Selgitab välja ning kooskõlastab majanduskaupade, bürootarvete ja inventari vajaduse, tellib vajaliku ja peab nende üle arvestust vastavalt korraldustele.</p> <p>2. Pakub välja ja lepib kokku ametikohtumiste toimumiskohad vastavalt korraldustele ning vajadusel valmistab ette ruumi, tehnilised vahendid ja muu vajaliku. Valmistab ette materjalid ja tagab nende kättesaadavuse vastavalt korraldustele.</p> <p>3. Tellib perioodika ja korraldab selle kättesaadavuse (sh organisatsiooni väljaanded) ning säilitamise vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.</p> <p>4. Kasutab heaperemehelikult bürootehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab bürootehnika hooldust. Tellib ja väljastab vajalikud bürootarvikud vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.</p>	x			
Sise- ja välisklientide teenindamine		x		
<p>Sise- ja välisklientide teenindamine</p> <p>1. Vastab telefonikõnedele korrektselt ja arusaadavalt, lahendab küsimusi oma pädevuse piires, edastab kõned või teated asjaga seotud töötajatele. Uuendab sise- ja välisveebis olevat informatsiooni, edastab teateid, uudiskirju, pressiteateid, meeldetuletusi vms vastavalt juhiste, valides sobiva edastamise viisi. Sisestab, uuendab ja vajadusel vahendab vajaliku info selleks loodud andmekogumites vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.</p> <p>2. Suhtleb korrektselt sise- ja välisklientidega ning vajadusel vahendab infot, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist. Teavitab osalejaid ametikohtumistest, teeb meeldetuletusi, teenindab (võtab vastu, suunab, kostitab jms) sise- ja väliskliente vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.</p>		x		
<p>Läbiv kompetents</p> <p>1. Vormistab keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile ja nõuetele vastavaid dokumente, lähtudes valdkonna heast tavast. Koostab protokolle ja memosid</p>	x	x		x

<p>vastavalt etteantud vormile. Teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele. Loob dokumendimalle (kirjamalle jne) vastavalt nõuetele. Abistab kolleege dokumentide vormistamisel oma pädevuse piires ja vajadusel vormistab teiste koostatud dokumente.</p> <p>2. Registreerib ja süstematiseerib dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Suunab dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesande vajadusele eri kanalite kaudu (dokumendiregister, post, e-post jne). Jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.</p> <p>3. Hoiab dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale, arvestades dokumendi elukäigu etappe. Valmistab dokumente (toimikud, sarjad) ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhistele ning organisatsioonis kehtestatud korrale. Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutatavad dokumendid (toimikud) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Vastutab dokumendikogujate, -kastide ja -purustajate töökorras oleku eest vastavalt juhistele.</p> <p>4. Kirjutab käsitsi ja arvuti abil erinevates ilukirjastiilides.</p>				
--	--	--	--	--

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Küllil Song, kutseõpetaja**

Võrdlusanalüüsi koostamise kuupäev **03.09.2020**

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust või põhiharidust		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Bürootöö haldus	10	Sirje Pauskar, Külli Song
Nõuded mooduli alustamiseks	Moodul nr 1 - Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused (teema töötervishoid ja tööohutus)		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime bürooruumide korrashoiu, bürootehnika haldamise, ametikohtumiste ettevalmistamise ja perioodika tellimisega.		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
26 t	18 t	78 t	138 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab bürooruumide korrashoiu vastavalt töökeskkonna nõuetele ja organisatsiooni tavadele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 praktika: 26 iseseisev töö: 40 kokku: 78	Selgitab, sh praktilal, bürootöötaja rolli bürooruumide korrashoiu tagamisel, lähtudes keskkonnasäästlikkuse, tööohutuse ja töötervishoiu nõuetest ning organisatsiooni tavadest Peab meeskonnatöona, sh praktilal, bürootarvete ja -inventari üle arvestust ning tellib vajaliku vastavalt organisatsiooni vajadustele Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile	Bürootöö toimimise tagamine 1.1 Bürooruumide korrashoid, sh vastavus tööohutuse ja töötervishoiu nõuded 1.2 Bürooruumide kujundamine 1.3 Bürootarvete, inventari vajadus, tellimine, arvestus 1.5 Kutse-eeetika	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng büroo liikidest, bürooruumide funktsionaalsusest ja sisustusest • Arutelu esindusruumi kujundusest ja korrashoiust • Õppekäik bürooarbeid ja inventari müüvasse ettevõttesse • Praktiline töö - bürootarvete vajaduse väljaselgitamine ja tellimine 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Esitlus tööruumi sisustamisest
- Raport õppekäigust
- Võrdlustabel bürootarvete ja hinnapakumiste

Lävend

1. Selgitab bürootöötaja rolli bürooruumide korrashoiu tagamisel lähtudes keskkonnasäästlikkusest, tööohutuse ja töötervishoiu nõuetest ja organisatsiooni tavadest. Teeb esitluse

2. Peab meeskonnatööna, sh praktikal, bürootarvete ja -inventari üle arvestust ning tellib vajaliku vastavalt organisatsiooni vajadustele

3.Sooritab töövõimet taastavate harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile

Iseseisvad tööd

Esitluse vormistamine tööruumi sisustamisest

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab ette ametikohtumised ja koosolekud vastavalt organisatsiooni nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 praktiline töö: 4 praktika: 39 iseseisev töö: 58 kokku: 117	Lepib meeskonnatööna kokku, sh praktikal, koosolekute ja kohtumiste toimumiskohad eesti, inglise ja vene keeles ning valmistab ette koosolekuruumi, vajalikud vahendid ja teenused vastavalt organisatsiooni nõuetele Kooskõlastab ja valmistab tehniliselt ette koosoleku materjalid ja tagab nende kättesaadavuse	Ametikohtumiste ettevalmistamine 1.1 Ametikohtumiste korraldamine 1.2 Ametikohtumiste organisatsiooniline ettevalmistus 1.3 Eesti keel Keeline etikett. E-kiri. Koosoleku kutse. Tänukiri. 1.4 Inglise keel Keeline etikett. E-kiri. Koosoleku kutse. Tänukiri. Erialane terminoloogia. 1.5 Vene keel Erialane terminoloogia. Keeline etikett. E-kiri. Koosoleku kutse. Tänukiri 1.6 Arvutiõpe (lõimitult erialaainega) E-kirja saatmine. Google kalender. Ühistöövahendid. 1.7 Kontoritehnika. Paljundusmasina kasutamine. Printeri kasutamine. Skanneerimine.	<ul style="list-style-type: none">Loeng ametikohtumiste liikidest ja ettevalmistuse etappidestPraktiline töö: ametikohtumise ettevalmistamine	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Kompleksülesanne: ametikohtumise ettevalmistamine

Lävend

- Lepib meeskonnatööna kokku, sh praktikal, koosolekute ja kohtumiste toimumiskohad eesti, inglise ja vene keeles ning valmistab ette koosolekuruumi, vajalikud vahendid ja teenused vastavalt organisatsiooni nõuetele
- Kooskõlastab ja valmistab tehniliselt ette koosoleku materjalid ja tagab nende kättesaadavuse

Iseseisvad tööd

Ametikohtumise ettevalmistamine

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>haldab perioodika arvestust ja tagab perioodika kättesaadavuse vastavalt organisatsiooni nõuetele</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 20 kokku: 26</p>	<p>Tellib eesti, inglise ja vene keeles perioodikat ja korraldab meeskonnatööna selle kättesaadavuse ning säilitamise vastavalt organisatsiooni nõuetele</p>	<p>Perioodika tellimine ja kättesaadavus</p> <p>1.1 Perioodika tellimise võimalused. Digipaketid. Erinevad keskkonnad..</p> <p>1.2 Perioodika kättesaadavuse tagamine. Paroolide aegumine ja uuendamine. Ettevõtte digitaalse perioodika kättesaadavus.</p> <p>1.3 Eesti keel</p> <p>Erialane terminoloogia. Loetelud. Päringute tegemine. Telefonisuhtlus. Telefonietikett.</p> <p>1.4 Inglise keel</p> <p>Erialane terminoloogia. Loetelud. Päringute tegemine. Infootsing. Telefonisuhtlus. Telefonietikett.</p> <p>1.5 Vene keel</p> <p>Erialane terminoloogia. Loetelud. Päringute tegemine. Telefonisuhtlus. Telefonietikett. Infootsing.</p> <p>1.6 Arvutiõpe</p> <p>Infootsing. Tellimuse vormistamiseks tabeli moodustamine, eelarvestamine. Registri koostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing ilmuvatest väljaannetest ülevaate saamiseks • Praktiline töö: perioodika tellimine, kättesaadavuse tagamine, arvestus ja säilitamine 	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö: perioodika tellimine arvestades organisatsiooni tegevusvaldkonda ja eelarvet 				
<p>Lävend</p>				
<p>Tellib eesti, inglise ja vene keeles perioodikat ja korraldab meeskonnatööna selle kättesaadavuse ning säilitamise vastavalt organisatsiooni nõuetele</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Tellimuse vormistamine</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>haldab bürootehnika hooldusteenindust vastavalt organisatsiooni nõuetele</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 4 praktika: 13 iseseisev töö: 20 kokku: 39</p>	<p>Kasutab, sh praktiliselt, heaperemehelikult oma tööülesannete piires bürootehnikat, vajadusel abistab kaastöötajaid ja haldab bürootehnika hooldust</p>	<p>Bürootehnika hooldusteenindus</p> <p>1.1 Bürootehnika teenindus</p> <p>1.2 Kontoritehnika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing bürootehnika hooldusest • Õppekäik bürootehnika hooldust pakkuvasse firmasse 	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esitlus bürootehnika hooldusteenindusest • Raport õppekäigust 				
<p>Lävend</p>				

Kasutab, sh praktikal, heaperemehelikult oma tööülesannete piires bürootehnikat, vajadusel abistab kaastöötajaid ja haldab bürootehnika hooldust

Iseseisvad tööd

Õpimapi koostamine ja vormistamine

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile.

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
kasutab bürootöö haldusega seotud terminoloogiat ning väljendab ennast eesti, inglise ja vene keeles arusaadavalt	Õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teise õpiväljundi	Mitteeristav
Lävend		
Õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teise õpiväljundi		

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hindamiseks peavad olema õpiväljundite hindamiskriteeriumid saavutatud ja hinnatud lävendi tasemel. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: esitlus tööruumi sisustamisest, raport õppekäigust; võrdlustabel bürootarvete ja hinnapakkumistest; sooritatud harjutuste kirjeldus; kompleksülesanne ametikohtumise ettevalmistamine; praktiline töö: perioodika tellimine arvestades organisatsiooni tegevusvaldkonda ja eelarvet; esitlus bürootehnika hooldusteenindusest; praktikaaruanne.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Ilp, A. Sekretäritöö õpik. Trükk OÜ Infotrükk 2013 Kallast, M. Käitumise käsiraamat, TEA Kirjastus 2010 Tšatšua, T. Lukas, M. Etikett töö ja kodus, AS Ajakirjade Kirjastus 2008 www.kutsekoda.ee www.juhiabiyhing.ee Niiberg, T. Suhtlemise kuldreeglid, Pegasus 2011

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust või põhiharidust		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Bürooteenindus	15	Sirje Pauskar, Külli Song
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime sise- ja välisklientide teenindamise ning info vahendamisega		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
70 t	6 t	130 t	184 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma rolli sise- ja välisklientide teenindamisel lähtudes organisatsiooni eripäradest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktiline: 52 iseseisev töö: 60 kokku: 130	Selgitab teeninduskultuuri põhimõtteid klientide teenindamisel organisatsioonis Lahendab meeskonnatööna, sh praktiliselt erinevaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest	Sise- ja välisklientide teenindamine 1.1 Klienditeeninduse põhimõtted 1.2 Teeninduspädevused bürootöös 1.3 Eetika, moraal, kõlblus 1.4 Kutse-eetika printsiibid ja normid, sh hoiakud, väärtused	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng teeninduse põhimõtetest, kutse-eetika printsiipidest • Arutelu klienditeeninduslikest hoiakutest ja väärtustest näidete põhjal • Sotsiodraama situatsiooni alusel 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö: klienditeenindusülesande lahendamine klienditeeninduse põhimõteteid, hoiakuid ja väärtustusi arvestades				
Lävend				
1. Selgitab teeninduskultuuri põhimõtteid klientide teenindamisel organisatsioonis 2. Lahendab meeskonnatööna, sh praktiliselt erinevaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest				
Iseseisvad tööd				
Kliendikeskse teeninduse põhimõtted				
Praktika				

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>vahendab infot vastavalt organisatsiooni nõuetele</p> <p>Jaotus tundides:</p> <p>teoreetiline töö: 14</p> <p>praktiline töö: 6</p> <p>praktika: 52</p> <p>iseseisev töö: 58</p> <p>kokku: 130</p>	<p>Vastab, sh praktikal eesti, inglise ja vene keeles korrektselt telefonikõnedele, lahendab küsimused oma pädevuse piires või edastab teated asjaomastele töötajatele</p> <p>Uuendab kodulehekülge ja andmekogumise infot ning vahendab infot, sh praktikal, valides sobiva edastamise viisi</p>	<p>Info vahendamine</p> <p>1.1 Suhtlemise alused</p> <p>1.2 Telefoni- ja võrgusuhtlus</p> <p>1.3 Teadete koostamine ja edastamine</p> <p>1.4 Organisatsioonisisene suhtekorraldus</p> <p>1.5 Eesti keel</p> <p>Teate koostamine. Reklaamide ja kuulutuste koostamine. Võrgusuhtlus. Kõne koostamine ja esitamine. Veenmise keelelised vahendid. Raporti koostamine. Organisatsioonide nimed, nende lühendid. Suur ja väike algustäht.</p> <p>1.6 Inglise keel</p> <p>Teate koostamine. Võrgusuhtlus. Kõne koostamine ja esitamine. Veenmise keelelised vahendid.</p> <p>Raporti koostamine. Organisatsioonide nimed, nende lühendid. Suur ja väike algustäht</p> <p>1.7 Vene keel</p> <p>Teate koostamine. Võrgusuhtlus. Kõne koostamine ja esitamine. Veenmise keelelised vahendid. Raporti koostamine. Organisatsioonide nimed, nende lühendid. Suur ja väike algustäht.</p> <p>1.8 Arvutiõpe (lõimitud eriala teemadega, võõrkeeltega)</p> <p>Tekstitöötlus. Info vahendamine. Kodulehe info uuendamine. Raporti koostamine. Info edastamise erinevad viisid ja kanalid.</p> <p>Esitluse loomine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miniloeng info edastamisest • Arutelu info edastamise viisidest • Praktiline töö: organisatsioonide veebilehtedelt info leidmine 	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö: teate edastamine ja sobiliku edastamisviisi valik nii eesti, inglise ja vene keeles • Raport info uudsusest ja selgusest organisatsioonid veebilehtedel 				
<p>Lävend</p>				
<p>1. Vastab, sh praktikal eesti, inglise ja vene keeles korrektselt telefonikõnedele, lahendab küsimused oma pädevuse piires või edastab teated asjaomastele töötajatele</p> <p>2. Uuendab kodulehekülge ja andmekogumise infot ning vahendab infot, sh praktikal, valides sobiva edastamise viisi</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Teate koostamine</p>				
<p>Praktika</p>				
<p>Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

tagab ametikohtumiste ja koosolekute teenindamise, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 praktika: 13 iseseisev töö: 25 kokku: 52	Teavitab, sh praktilal, osalejaid ametikohtumistest, teeb meeldetuletusi vastavalt organisatsiooni tavadele	Ametikohtumiste teenindamine 1.1 Ametikohtumiste teenindamine 1.2 Sekretäritöö eetikakoodeks	• Loeng ametikohtumiste teenindamisest • Praktiline töö: koosoleku kutse koostamine ja edastamine • Praktiline töö: koosolekuruumi ettevalmistamine	Mitteeristav
---	---	--	---	--------------

Hindamisülesanne:

- Eneseanalüüs sekretäritöö eetikakoodeksi põhjal
- Kompleksülesanne koosoleku teenindamisest

Lävend

Teavitab, sh praktilal, osalejaid ametikohtumistest, teeb meeldetuletusi vastavalt organisatsiooni tavadele

Iseseisvad tööd

Koosoleku kutse koostamine ja vormistamine

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab sise- ja välisklientide teenindamisel eesti, inglise ja vene keelt suhtlustasandil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 praktika: 13 iseseisev töö: 41 kokku: 78	Suhtleb, sh praktilal eesti, inglise ja vene keeles korrektselt sise- ja välisklientidega nende teenindamisel	Suhtlemine sise- ja välisklientidega 1.1 Suhtlemine sise- ja välisklientidega 1.2 Eesti keel Viisakusväljendid ja nende kasutamine. Teeninduskeel. Küsimuste esitamine ja vastamine. Nimede käänamine, nomilisatsiooni äratundmine ja vältimine 1.3 Inglise keel Viisakusväljendid ja nende kasutamine. Teeninduskeel. Formaalne ja mitteformaalne keelekasutus. Küsimuste esitamine. Nimede käänamine, nomilisatsiooni äratundmine ja vältimine 1.4 Vene keel Viisakusväljendid ja nende kasutamine. Teeninduskeel. Formaalne ja mitteformaalne keelekasutus. Küsimuste esitamine. Kuulamisstrateegiad. Nimede käänamine, nomilisatsiooni äratundmine ja vältimine	• Loeng kultuuride erisustest • Paaristöö: etiketihane suhtlemine, sh inglise/vene keeles ülesande alusel	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Esitus kultuuride erisustest
- Praktiline ülesanne: eesti-, inglise- ja venekeelse kliendi teenindamine

Lävend

Suhtleb, sh praktikal eesti, inglise ja vene keeles korrektselt sise- ja välisklientidega nende teenindamisel
Iseseisvad tööd
Õpimapi koostamine ja vormistamine
Praktika
Praktikaaruanne on koostatud praktikajuhendi alusel

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodul hinnatakse mitteeristavalt.</p> <p>Mooduli hindamiseks peavad olema õpiväljundite hindamiskriteeriumid saavutatud ja hinnatud lävendi tasemel.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel:</p> <p>praktiline töö: klienditeenindusülesande lahendamine klienditeeninduse põhimõtteid, hoiakuid ja väärtustusi arvestades; praktiline töö: teate edastamine ja sobilikku edastamisviisi valik nii eesti, inglise ja vene keeles; raport info uudsusest ja selgusest organisatsioonide veebilehtedel; eneseanalüüs sekretäritöö eetikakoodeksi põhjal; kompleksülesanne koosoleku teenindamisest; esitlus kultuuride erisustest; praktikaaruanne</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Ilp, A. Sekretäritöö õpik. Trükk OÜ Infotrükk 2013</p> <p>Kallast, M. Käitumise käsiraamat, TEA Kirjastus 2010</p> <p>Tšatšua, T. Lukas, M. Etikett tööl ja kodus, AS Ajakirjade Kirjastus 2008</p> <p>www.kutsekoda.ee</p> <p>www.juhiabiyhing.ee</p> <p>Brooks, I. Organisatsioonikäitumine, Kirjastus Äripäev 2008</p> <p>Niiberg, T. Suhtlemise kuldreeglid, Pegasus 2011</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust või põhiharidust		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Sirje Pauskar, Külli Song
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
44 t	6 t	104 t	2 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääri planeerimise protsessis	Analüüsib juhendamisel oma isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi Seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid, sh praktikal, tööturul rakendamise võimalustega Leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta Leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta Koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võõrkeelse motivatsioonikirja, soovivalduse) lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast Valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul Koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani	1.Karjääri planeerimine 1.1 Enesetundmine bürootöötaja karjääri planeerimisel. Isiksuseomadused. Väärtused, motivatsioon, hoiak, võimed, oskused. Eneseanalüüsi läbiviimine oma tugevate ja nõrkade külgede väljaselgitamise kaudu. 1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine sekretäri karjääri planeerimisel. Haridustee: bürootöö erialad, haridussüsteem, mitteformaalne haridus, hariduse ja tööturu vahelised seosed, õpimotivatsioon ja elukestev õpe. Tööjõuturg ja selle muutumine bürootöö valdkonnas, nõudlus ja pakkumine, konkurents, trendid ja arengusuunad, prognoosid. Kutsesstandardid, kutse ja kutseoskused, kutse-eelistused ja kutseriskid bürootöö eriala näitel. Töömotivatsioon. Töötus ja tööturu teened. 1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine. Karjääriotsuseid mõjutavad tegurid, alternatiivid ja valiku tegemise tagajärjed. Karjääriplaneerimine kui elukestev protsess: karjäär, karjääriplaneerimine, karjääriinfo allikad ja karjääriinfo otsimine. Karjääriteened ja karjääriinfo otsimine. Muutustega toimetulek, elurollid ja elulaad. Töötamine: töötamisallikad ja tööinfo otsimine. Kandideerimisdokumendid, tööintervjuu bürootöötaja näitel. Isikliku karjääriplaani koostamine. Karjääriplaani koostamine: eesmärkide seadmine, tegevuste ja aja planeerimine. Lühi- ja pikaajaline karjääriplan bürootöö näitel.	<ul style="list-style-type: none"> • E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) • Eneseanalüüs lähtuvalt bürootöötaja, tase 4 kutsesstandardist ja arhivaari kutsesstandardi tase 6 arhiivikorrastaja osakutse tase 4 põhjal • Infootsing töövahendus kesk-kondades bürootöö erialal tööturu võimaluste kohta • Miniloeng kandideerimise protsessi kohta • Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta • Praktiline töö (dokumentide 	Mitteeristav

			vormistamine (lõimitult dokumentitöö mooduliga, inglise ja vene keelega) • Sotsiodraama (Tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks)
--	--	--	---

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö (bürootöö eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit)
- Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus)

Lävend

1. Analüüsib juhendamisel oma isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi
2. Seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid, sh praktilal, tööturul rakendamise võimalustega
3. Leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta
4. Leiab iseseisvalt informatsiooni praktika-ja töökohtade kohta
5. Koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, sh võrkeelse motivatsioonikirja, soovivalduse) lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast
6. Valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul
7. Koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani

Iseseisvad tööd

Tutvub õpimapi loomise võimalustega ja loob õpimapi.

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist	Kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratudusest Selgitab nõudluse ja pakkumise ja ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust Koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve Loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse Täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni Leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ja kohustuste kohta Kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks, s.h praktilal, juhendi	Majandus 1.1 Mina ja majandus. Majanduslikud otsused. Turg. Raha, selle funktsioonid ja omadused. 1.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused. Ressursid majanduses. Majanduse põhivalikud. Alternatiivkulu. Erinevad majandussüsteemid. 1.3 Pakkumine ja nõudlus Nõudlus. Pakkumine. Turu tasakaal. Turuhind 1.4 Maksud. Riigi roll majanduses. Otsesed ja kaudsed maksud. Riigieelarve tulud ja kulud. 1.5 Finantsasutused Eestis. Eestis tegutsevad pangad. Pankade teenused. Kiirraenuid.	• 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	Mitteeristav

	alusel riiklikku infosüsteemi „E-riik“		<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö: näidistuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel • Infootsing majandusinfo saamiseks
--	--	--	---

Hindamisülesanne:

- Analüüs bürootarvete nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast
- Praktiline töö: tuludeklaratsiooni koostamine
- Infootsing teabevärvast

Lävend

1. Kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest
2. Selgitab nõudluse ja pakkumise ja ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust
3. Koostab juhendi alusel elektrooniliselt oma leibkonna ühe kuu eelarve
4. Loetleb Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse
5. Täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni
6. Leiab iseseisvalt informatsiooni peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ja kohustuste kohta
7. Kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi „E-riik“

Iseseisvad tööd

Pangateenused erinevate komertspankade andmetel

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas	<p>Kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas</p> <p>Võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast</p> <p>Kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid</p> <p>Selgitab, s.h praktilikal, meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda</p> <p>Kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele</p> <p>Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed</p> <p>õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani</p>	<p>Ettevõtlus</p> <p>1.1 Ettevõtluse olemus. Ettevõtluse areng ja olukord Eestis ning kodumaakonnas</p> <p>1.2 Ettevõtja ja töötaja. Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad hüved ja väljakutsed. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused.</p> <p>1.3 Ettevõtluskeskkond</p> <p>Poliitiline, majanduslik, sotsiaalne, tehnoloogiline keskkond.</p> <p>1.4 Äriidee ja selle elluviimine</p> <p>Äriideede leidmine ja hindamine. Äriplaani olemus ja näidisstruktuur. Äriplaani koostamine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng ettevõtluse alustest • Infootsing ettevõtluskeskkonna/ettevõtlustoetuste kohta • Mõttekaart: palgatöötaja ja ettevõtja võimalused tööturule sisenemiseks • Arutelu ettevõtluskeskkonnast ja mõjust ettevõtte majandustegevusele • Veebitahvel kultuuride erinevuste mõjust ettevõtte majandustegevusele • Näidisäriplaani koostamine elektrooniliselt (lõimitud arvutiõpetusega) 	Mitteeristav

<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs • Praktiline töö (ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana) • Praktiline töö (vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine ühistöövahendi (nt Tricider) abil) • Juhtumianalüüs meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • Õpitava valdkonna äriidee tutvustus ja esitlemine • Lihtsustatud äriplaani koostamine juhendi alusel
<p>Lävend</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis oma õpitavas valdkonnas 2. Võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast 3. Kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid 4. Selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda 5. Kirjeldab meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele 6. Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani
<p>Iseseisvad tööd</p> <p>Võrdlus oma võimaluste kohta palgatöötajana lähtudes ettevõtluskeskkonnast</p>
<p>Praktilised tööd</p> <p>Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani</p>

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel	<p>Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel</p> <p>Tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks</p> <p>Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega</p> <p>Kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</p> <p>Leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni</p> <p>Leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse</p>	<p>1. Töötervishoid ja tööohutus</p> <p>1.1 Sissejuhatus töökeskkonda. Töökeskkonna riiklik strateegia. Töökeskkonnaga tegelevad struktuurid. Töövõime säilitamise olulisus.</p> <p>1.2 Töökeskkonnaalase töö korraldus. Tööandja ja töötaja õigused ja kohustused. Riskianalüüs. bürootöötaja erialal.</p> <p>1.3 Töökeskkonna ohutegurid. Töökeskkonna füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed ohutegurid bürootöötaja erialal sh kutsehaigused</p> <p>Meetmed ohutegurite mõju vähendamiseks.</p> <p>1.4 Töökeskkonnaalane teave. Erinevad töökeskkonnaalase teabe allikad.</p> <p>1.5 Tööõnnetused. Tööõnnetuse mõiste. Õigused ja kohustused seoses tööõnnetusega bürootöötaja eriala näitel</p> <p>1.6 Tuleohutus. Tulekahju ennetamine. Tegutsemine tulekahju puhkemisel bürootöötaja eriala näitel.</p> <p>2. Töötamise õiguslikud alused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast • Tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel • Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta • Protsessi skeemi joonistamine bürootöötaja tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel • Juhtumianalüüs tööseadusandluse teemal 	Mitteeristav

ja puhkuse kohta
Nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest, soolise võrdõiguslikkuse seadusest ning võrdse kohtlemise seadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust
Arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitist
Koostab ja vormistab, s.h praktikal, juhendi alusel iseseisvalt elektrooniliselt algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
Kirjeldab, s.h praktikal, iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

2.1 Lepingulised suhted töö tegemisel
Lepingu mõiste. Lepingute sõlmimine, muutmine ja lõpetamine. Lepingute liigid.
Töölepingu mõiste ja sisu.
Tähtajalise töölepingu sõlmimine. Katseaeg. Töölepingu muutmine. Töötaja ja tööandja kohustused ja vastutus. Varalise vastutuse kokkulepe. Töölepingu lõppemine, töölepingu ülesütlemine ja hüvitise maksmine. Töövaidluste lahendamine. Teenuste osutamine käsunduslepingu ja töövõtulepinguga.
Töötamine avalikus teenistuses. Töötamine välisriigis: välisriigi seaduste kohaldamine töötajale, maksude arvestus ja tasumine. Kollektiivsed töösuhted ja kollektiivleping. Töötajate usaldusisik. Kollektiivne töötüli, streik ja töösulg.
2.2 Töökorraldus
Tööandja kehtestatud reeglid töökorraldusele. Ametijuhend.
Tööaeg ja selle korraldus: ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtav töö, valveaeg, töö tegemise aja ja öötöö piirang, tööpäevasisene vaheaeg, igapäevane puhkeaeg, iganädalane puhkeaeg. Lähetus.
Puhkuse korraldamine, puhkuse liigid: põhipuhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Puhkuse tasustamine ja kasutamata puhkuse hüvitamine.
2.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised.
Töötasu kokkuleppimine, töötasu alammäär. Töötasu arvutamise viisid: ajatöö, tükitöö, tulemustasu.
Töö tasustamine ületunnitöö, öötöö, riigipühal tehtava töö ja valveaja korral.
Töötasu maksmise kord. Töötasult kinnipeetavad maksud ja maksed. Ajutise töövõimetuse liigid, töövõimetusleht. Töötuskindlustushüvitis. Vanemahüvitis.
Riiklik pension.
3. Asjaajamine ja dokumendihaldus
3.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis
Dokument, asjaajamine, dokumendihaldus, dokumendihaldussüsteem.
Dokumentide haldamise vajalikkus. Dokumenti elukäik, dokumenti omadused.
Dokumendihalduse õiguskeskkond (seadused, määrused, standardid, juhised).
Organisatsiooni dokumendisüsteemi alusdokumendid (asjaajamiskord, dokumentide loetelu).
3.2 Dokumentide loomine
Üldnõuded dokumentidele.
Dokumendi elemendid. Dokumentide liigid.
Dokumendiplank.
Dokumendiplankide liigid. Kiri. Kirja elemendid. Kirja esitusvorm. Kirja koostamine ja vormistamine. Kirja liigid.
Algatuskirja, vastuskirja koostamine ja vormistamine. Tekstitöötlusprogrammi kasutamine dokumentide vormistamisel.
E-kiri. E-kirja elemendid.
E-kirja esitusvorm. E-kirja koostamine ja vormistamine. E-kirja saatmine. E-post. E-posti haldamine.
3.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine.
Dokumentide hoidmise ja säilitamise vajalikkus, dokumentide säilitamise tingimused, säilitustähtajad, dokumentide hävitamine.

• Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)
• Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorra eeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal
• Arutelu dokumendihalduse vajalikkus organsatsioonis
• Praktiline töö (kirjana praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumentide saatmine e-kirjaga)

Hindamisülesanne:

- Kompleksülesanne (bürootöötaja töökeskkonna ja töökorralduse analüüs: peamised ohutegurid, riskitegurid, mis tulenevad töökeskkonna iseloomust)
- Praktiline töö (töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)
- Aja- ja tükitöö tasustamise arvestus, haigushüvitis, puhkusehüvitis

- Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis
- Praktikakoha taotlus e-kirjaga

Lävend

1. Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel
2. Tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
3. Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona lähtuvalt õigusaktides sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
4. Kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
5. Leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutusosalast informatsiooni
6. Leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta
7. Nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu peamisi erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest, soolise võrdõiguslikkuse seadusest ning võrdse kohtlemise seadusest tulenevaid töötaja ja tööandja õigusi, kohustusi ja vastutust
8. Arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netotöötasu ning ajutise töövõimetuse hüvitist
9. Koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektrooniliselt algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
10. Kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

Iseseisvad tööd

Töölepinguseadusest informatsiooni leidmine.

Tutvub töötervishoiu ja tööohutuse materjalidega Tööinspektsiooni kodulehel.

Vormistab praktikale kandideerimiseks vajalikud dokumendid (sooviavaldus, CV, motivatsioonikiri).

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	<p>Kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles</p> <p>Kasutab, sh praktikal, erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava</p> <p>Järgib üldtunnustatud käitumistavasid</p> <p>Selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi</p> <p>Kirjeldab juhendi alusel meeskonnatöona kultuurilisi erinevusi suhtlemisel</p>	<p>Suhtlemise alused</p> <p>1.1 Suhtlemine</p> <p>Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suulise esitluse läbiviimine grupile. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefonisuhtlus. Internetisuhtlus ja suhtlusvõrgustikud. Kirjalikusuhtlemine. Erinevad suhtlemissituatsioonid. Suhtlemine erinevate kultuuride esindajatega, kultuuridevahelised erinevused ja nende arvestamine suhtlussituatsioonid.</p> <p>Suhtlemisbarjäär ja selle ületamise võimalused.</p> <p>Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Tõepärane enesehinnang suhtlemisoskuste kaudu.</p> <p>1.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides.</p> <p>Tööalase käitumise etikett.</p> <p>Koosolekud ja läbirääkimised.</p> <p>Positiivse mulje loomine.</p> <p>Käitumisviisid. Kehtestav käitumine.</p> <p>Konfliktid ja veaolukorrad ning nende tekkepõhjused. Toimetulek konfliktidega. Grupp ja meeskond. Grupi arengu etapid. Eesmärkidest lähtuvad reeglid ja normid grupis. Meeskonnatöö põhimõtted. Meeskonda kuulumise positiivsed ja negatiivsed küljed. Loovus ja isiklik areng meeskonnas. Meeskonna juhtimine ja liidri roll.</p> <p>1.3 Inglise keel</p> <p>1.4 Vene keel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng suhtlemise aluste kohta • Rühmatöona üldtunnustatud käitumistavade sõnastamine probleemide lahendamisel • Sotsiodraama bürootöös ettetulevate situatsioonide lahendamiseks • Loeng probleemilahendamise meetodikast • Praktiline töö (telefonisuhtlus) • Praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile) 	Mitteeristav

Hindamisülesanne: • Kompleksülesanne (büroo tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest suhtlemist kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga)
Lävend
1. Kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii ema- kui võõrkeeles 2. Kasutab, sh praktilal, erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava 3. Järgib üldtunnustatud käitumistavasid 4. Selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi 5. Kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel
Iseseisvad tööd
Loeb mõttega teeninduse e-käsiraamatut
Praktika
Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hindamiseks peavad olema õpiväljundite hindamiskriteeriumid saavutatud ja hinnatud lävendi tasemel. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma bürootöö eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit; analüüs bürootarvete nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast; praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine; infootsing teabeväravast; kompleksülesanne bürootöötaja 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; raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis; praktikakoha taotlus e-kirjana; kompleksülesanne (bürootööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust eesti ja võõrkeelse kliendiga).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Õpilasele iseseisvaks tööks vajalik materjal: Karjääriinfoportaal www.rajaleidja.ee Amundson, N., Poehnell G., Karjääriteed. Eesti Töötukassa. 2011 Karjääriplaneerimine. Töölehtede kogumik kutseõppeasutuse õpilasele I, II, III. Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutus Meie inimesed, 2013 Portfoolio kursuse ajaveeb (http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/). Mc Kay, M., Davis, M., Fanning, P., Suhtlemisoskused. 2004 Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Atlex, 2013 Ettevõtlusarendamise Sihtasutus www.eas.ee Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf Kulu, L. Majandusõpik gümnaasiumile. Ermecol, 2011 Rahandusministeerium www.fin.ee Randma, T. Ettevõtluse alused. Infotrükk, 2008 Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Altex, 2013 Maksu- ja tolliamet www.emat.ee Äriseadustik https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013063 Sotsiaalministeerium. Töökeskkonna käsiraamat http://www.ti.ee/ott/raraamat.pdf

Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. <https://www.riigiteataja.ee/akt/106072012060>
Töölepingu seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/122122012030>
Võlaõigusseadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/111062013009>
Töö- ja teenuste osutamise lepingute koostamine
http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ja_ksundusleping.html

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Dokumenditöö	20	Küllli Song
Nõuded mooduli alustamiseks	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused (teema asjaajamine ja dokumendihaldus)		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime dokumentide loomisega ja dokumentidega tehtavate toimingutega		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
36 t	44 t	182 t	258 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
loob dokumente vastavalt organisatsiooni nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 praktiline töö: 14 praktika: 52 iseseisev töö: 98 kokku: 182	Loob, sh praktilikal dokumendimalle kasutades erinevat kontoritöö tarkvara ja aitab kolleege dokumentide vormistamisel Vormistab, sh praktilikal keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile dokumente, lähtudes asjaajamise heast tavast Teeb, sh praktilikal dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsiooni nõuetele Tellib dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise vastavalt organisatsiooni vajadusele	Dokumentide loomine ja vormistamine 1.1Dokumendihalduse õiguskeskkond (valdkonda reguleerivad õigusaktid) 1.2Dokumenteermise vajalikkus, kohustuslikkus 1.3Dokumendi omadused 1.4Dokumendi elemendid 1.5Dokumendiplangid 1.6Erinevad dokumentide liigid, nende loomine 1.7Dokumendi originaal, koopia, väljavõtete tegemine 1.8Kontoritehnika 1.9Eesti keel Ametikeel sh praktikaaruannete koostamine. Kõnekeele vältimine. Stilisitika. Kokkuvõtted ja esitlused. Teksti redigeerimine. Väljavõtete koostamine. 1.10Arvutiõpe, sh arvutikiri Failitüübid ja nende kasutusala. Dokumendimallid. Tekstitöötlus. Väljavõtte tegemine. Praktikaaruande vormistamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng dokumentidele kehtestatud nõuetest (aluseks valdkonna õigusaktid, kirjastandard) • Praktilised tööd – erinevate dokumentide loomine etteantud andmete alusel (lõimitult arvutiõpetusega) • Arutelu dokumentide originaalsusest, ametlikust kinnitamisest • Praktiline töö – väljavõtete tegemine • Arutelu dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise vajadusest ja võimalustest 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktilised ülesanded - kirjalikult täidetakse õppeülesanded etteantud andmete põhjal (dokumentide ja dokumendimallide loomisel arvestatakse nende vastavust õigusaktides, standardites toodud nõuetele; õigusaktide tundmist)
- Praktiline ülesanne (dokumentidest koopiade, väljavõtete tegemine)

- Dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise tellimise protseduuri kirjeldus

Lävend

1. Loob, sh praktikal dokumendimalle kasutades erinevat kontoritöö tarkvara ja aitab kolleegide dokumentide vormistamisel
2. Vormistab, sh praktikal keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile dokumente, lähtudes asjaajamise heast tavast
3. Teeb, sh praktikal dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsiooni nõuetele
4. Tellib dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise vastavalt organisatsiooni vajadusele

Iseseisvad tööd

Harjutada arvutikirja harjutusi.
Tutvuda valdkonda reguleerivate õigusaktidega ja sekretäritöö eetikakoodeksiga

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab vastu ja registreerib dokumendid vastavalt nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 praktika: 52 iseseisev töö: 40 kokku: 104	Süsteematiseerib, sh praktikal, loodud ja saadud dokumendid ning registreerib vastavalt organisatsiooni korrale Edastab, sh praktikal dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesandele valides sobiva saatmisviisi Jälgib, sh praktikal, dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb meeldetuletusi vastavalt organisatsiooni nõuetele	Dokumentide vastuvõtmine ja registreerimine 2.1 Dokumendiringluse põhimõtted 2.2 Dokumentide edastamis-, saatmisviisid 2.3 Arvutiõpe - dokumendihaldussüsteemide ülevaade ja võrdlus	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng loodud ja saadud dokumentide süstematiseerimise ja registreerimise vajalikkusest • Praktiline töö – dokumentide edastamine vastavalt täitmisülesandele, arvestades dokumendiringluse põhimõtteid (lõimitult arvutiõpetusega) • Arutelu dokumentide lahendamise tähtaegadest 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Loodud dokumentide registreerimine
- Praktiline ülesanne - etteantud organisatsiooni kirjeldusele leida sobiv dokumendi saatmisviis
- Praktiline ülesanne – dokumentide lahendamise tähtaegade määramine

Lävend

1. Süstematiseerib, sh praktikal, loodud ja saadud dokumendid ning registreerib vastavalt organisatsiooni korrale
2. Edastab, sh praktikal dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesandele valides sobiva saatmisviisi
3. Jälgib, sh praktikal, dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb meeldetuletusi vastavalt organisatsiooni nõuetele

Iseseisvad tööd

Dokumendiringluse põhimõtted
Praktika
Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
hoiab dokumente vastavalt organisatsiooni nõuetele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 praktika: 52 iseseisev töö: 60 kokku: 130	Selgitab meeskonnatööna dokumentide hoidmise vajadust lähtudes dokumendi elukäigu etappidest Valmistab meeskonnatööna, sh praktikal, dokumente ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt organisatsiooni nõuetele Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutuse vastavalt organisatsiooni korrale	Dokumentide hoidmine 1.1 Dokumentide hoidmine 1.2 Dokumentide säilitamine 1.3 Ülevaade arhiivi koosseisu kohta	<ul style="list-style-type: none"> • Arutelu – dokumentide hoidmise vajadusest lähtudes dokumendi elukäigu etappidest • Praktiline töö - meeskonnatööna dokumentide ettevalmistamine arhiivi üleandmiseks • Praktiline töö – arhiivi koosseisu ülevaate kasutamine dokumentide otsinguks 	Mitteeristav
Hindamisülesanne:				
• Kompleksülesanne - kirjeldus dokumentide hoidmise vajalikkusest, dokumentide ettevalmistamisest arhiivist ja dokumentide otsingust arhiivi koosseisu ülevaate kasutamisel				
Lävend				
1.Selgitab meeskonnatööna dokumentide hoidmise vajadust lähtudes dokumendi elukäigu etappidest 2. Valmistab meeskonnatööna, sh praktikal, dokumente ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt organisatsiooni nõuetele 3.Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutuse vastavalt organisatsiooni korrale				
Iseseisvad tööd				
Kirjeldus dokumentide hoidmise vajalikkusest				
Praktika				
Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjutab kutseid ja tänukirju kasutades ilukirja ja kirjastiile Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12	Kirjutab kutseid, õnnitlus- ja tänukirju käsitsi ja arvutil eesti, inglise ja vene keeles, kasutades ilukirja ja erinevaid kirjastiile	Ilukirjutamine 1.1 Kutseid 1.2 Tänukirjad 1.3 Eesti keel Kutsete, õnnitluste, kaastundeavalduste koostamine, tänukirjade tekstide	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö – koostab kutseid, tänukirju käsitsi eesti, inglise ja vene keeles, kasutades erinevaid ilukirja stiile 	Mitteeristav

praktika: 26 iseseisev töö: 60 kokku: 104	koostamine. 1.4 Vene keel Kutsete, õnnitluste, kaastundeavalduste koostamine, tänukirjade tekstide koostamine. 1.5 Inglise keel Kutsete, õnnitluste, kaastundeavalduste koostamine, tänukirjade tekstide koostamine	• Praktiline töö – koostab kutseid, tänukirju elektrooniliselt eesti, inglise ja vene keeles, kasutades erinevaid kirjastiile
---	---	---

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - koostab eesti keeles kutse käsitsi ja elektrooniliselt pidulikule vastuvõtule, kaardi kolleegi 50. juubeliks, tänukirja heade müügitulemuste eest
- Praktiline töö - koostab inglise ja vene keeles kutse käsitsi ja elektrooniliselt pidulikule vastuvõtule, kaardi kolleegi 50. juubeliks, tänukirja heade müügitulemuste eest

Lävend

Kirjutab kutseid, õnnitlus- ja tänukirju käsitsi ja arvutil eesti, inglise ja vene keeles, kasutades ilukirja ja erinevaid kirjastiile

Iseseisvad tööd

Ilukirja harjutused
 Õpimapi koostamine ja vormistamine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
kasutab dokumentitööga seotud terminoloogiat ning vormistab dokumente eesti, inglise ja vene keeles	Õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teise õpiväljundi	Mitteeristav
Lävend		
Õpiväljundi saavutamist hinnatakse läbi sama mooduli teise õpiväljundi		

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli hindamiseks peavad olema õpiväljundite hindamiskriteeriumid saavutatud ja hinnatud lävendi tasemel. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: loodud erinevad dokumendid (kiri, organisatsioonisisene õigusakt, akt, protokoll) ja dokumendimallid; kirjeldus dokumendi originaalsusest, väljavõtete tegemise protsessist; dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise tellimise protseduuri kirjeldus; dokumentide registreerimise kirjeldus; praktiliste ülesannete ja kompleksülesande kirjeldused; koostatud kutsete, õnnitlus- ja tänukirjad; praktikaaruanne.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Asjaajamist/dokumentihaldust reglementeerivad riiklikud normdokumendid. Õigusaktid leiab http://www.riigiteataja.ee (seadused: märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus, arhiiviseadus, E-identimise ja e-tehingute usaldusteenuste seadus, avaliku teabe seadus, isikuandmete kaitse seadus, haldusmenetluse seadus; määrused: teenuste korraldamise ja teabehalduse alused, arhiivieeskiri). 2. EVS 882-1:2013. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1: Kiri.

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust või põhiharidust		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Organisatsiooni suhte- ja lähetuskorraldus	9	Sirje Pauskar, Külli Song
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime bürootöötaja rollis organisatsiooni kultuuri kujundamisega sh suhte- ja lähetuskorraldusega		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
22 t	12 t	156 t	44 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab bürootöötaja rolli organisatsioonikultuuri kujundamisel ja organisatsiooni suhtekorralduses	Analüüsib, sh praktilal, meeskonnatööna bürootöötaja rolli organisatsioonikultuuri kujundamisel ja suhtekorralduses	1. Osalemine organisatsioonikultuuri kujundamisel 1.1 Bürootöötaja ametijuhend, ülesanded, kohustused, vastutus ja õigused, ametiprofiil 1.2 Organisatsioon, organisatsiooni käitumine 1.3 Organisatsioonikultuur 1.4 Pidulikud sündmused, tähtpäevad, vastuvõtud 1.5 Riietumise etikett 1.7 Bürootöötaja ametiriietus 1.8 Lauaetikett 1.10 Teenindusstandardid bürootöös	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng ametijuhendi vajalikkusest, struktuurist • Õppekäik organisatsiooni • Skeem: organisatsiooni juhtimisprotsess • Arutelu bürootöötaja rollist organisatsioonikultuuri kujundamisel • Sotsiodraama etteantud situatsiooni alusel • Pildi sisse minek: ametiriietus 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Mõttega lugemine: bürootöö valdkonna kutsestandardid, Eesti Juhi Abi Ühing
- Esitlus bürootöötaja rollist erinevatel ajastutel
- Raport õppekäigust
- Praktiline ülesanne: bürootöötaja ametijuhendi ja ametiprofiili koostamine
- Analüüs: teadliku kliendina organisatsioonis

Lävend

Analüüsib, sh praktikal, meeskonnatööna bürootöötaja rolli organisatsioonikultuuri kujundamisel ja suhtekorralduses
Iseseisvad tööd
Loeb mõttega bürootöö valdkonna kutsestandardite, Eesti Juhi Abi Ühingu kohta Teeb esitluse bürootöötaja rollist erinevatel ajastutel Koostab raporti õppekäigust Koostab bürootöötaja ametijuhendi ja ametiprofiili Koostab analüüsi - teadliku kliendina organisatsioonis
Praktika
Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kujundab ja haldab veebilehte, kasutades sisuhaldustarkvara	Kujundab ja haldab meeskonnatööna organisatsiooni veebilehte sisuhaldustarkvara abil vastavalt organisatsiooni vajadustele	1. Veebilehe haldamine, kujundamine 1.1 Erinevad sisuhaldussüsteemid 1.2 Sisuhaldussüsteemide kohaldamine (kujundus, logo, värvid) 1.3 Sisuhaldussüsteemi administreerimine (kasutajate loomine, õigused) 1.4 Erinevad kasutuskeeled 1.5 Arvutiõpe	• Praktiline töö: ühe sisuhaldussüsteemi kasutamine (kujunduse valik, info sisestamine, kasutajate haldus, erinevad keeled)	Mitteeristav
Hindamisülesanne:				
<ul style="list-style-type: none"> • Esitlus: sisuhaldussüsteemi tutvustus • Praktiline töö: veebilehe loomine sisuhaldussüsteemiga, kasutajate lisamine 				
Lävend				
Kujundab ja haldab meeskonnatööna organisatsiooni veebilehte sisuhaldustarkvara abil vastavalt organisatsiooni vajadustele				
Iseseisvad tööd				
Koostab sisuhaldussüsteemi esitluse. Loob veebilehe sisuhaldussüsteemiga, lisab kasutajad				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib lähetust ja esitab nõuetekohaselt täidetud lähetusaruande	Planeerib, sh praktikal, lähetust ja esitab nõuetekohaselt täidetud lähetusaruande	1. Lähetuse planeerimine 1.1 Töölähetust reguleerivad õigusaktid 1.2 Töölähetuse planeerimine 2. Lähetuse aruandluse esitamine 2.1 Töölähetusega seotud dokumentatsioon	• Praktiline töö: siselähetuse tööprotsessi kirjeldus • Praktiline töö: etteantud andmete põhjal välislähetuse planeerimine • Praktiline töö:	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Kompleksülesanne: organisatsiooni töötaja töölaetuse ettevalmistamine ja lahetusaruande koostamine

Lävend

Planeerib, sh praktikal, lahetust ja esitab nõuetekohaselt täidetud lahetusaruande

Iseseisvad tööd

Koostab sihtkoha kultuuriprogrammi lähtudes sihtgrupist ja ajapiirangutest.
Koostab ja vormistab õpimapi

Praktika

Praktikaaruanne on koostatud vastavalt praktikajuhendile

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul hinnatakse mitmeeristavalt. Mooduli hindamiseks peavad olema õpiväljundite hindamiskriteeriumid saavutatud ja hinnatud lävendi tasemel. Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi ja selle esitluse alusel: esitlus büroootöötaja rollist erinevatel ajastutel; raport õppekäigust; büroootöötaja ametijuhend ja ametiprofiil ; teenindussituatsiooni kirjelduse analüüs; sisuhaldussüsteemi tutvustus; link loodud veebilehele; töölaetuse protsessikirjeldus ja dokumentatsioon; praktikaaruanne.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	Ilp, A. Sekretäritöö õpik. Trükk OÜ Infotrükk 2013 Orvet, S. Sekretärid ajapeeglis. Fragmentarium, TTÜ Kirjastus 2013 Kallast, M. Käitumise käsiraamat, TEA Kirjastus 2010 Tšatšua, T. Lukas, M. Etikett töö ja kodus, AS Ajakirjade Kirjastus 2008 www.kutsekoda.ee www.juhiabiyhing.ee Vadi, M. Organisatsioonikäitumine, Tartu Ülikooli kirjastus 2003 Brooks, I. Organisatsioonikäitumine, Kirjastus Äripäev 2008 Alas, R. Juhtimise alused. Kirjastus Külim 2001 Niiberg, T. Suhtlemise kuldreeglid, Pegasus 2011 Joonas, A ja Joonas, I. Ärietikett, Äripäev 2007 Lewis, R. Kultuuridevahelised erinevused: kuidas edukalt ületada kultuuribarjääre, Tea 2003 Talbot, F. Kirjutamise kunst juhile, LE Grupp OÜ, 2011

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
4. taseme kutseõppe õppekava „Bürootöötaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Täiskasvanud, kes omavad keskharidust või põhiharidust		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Personalitöö tehniline korraldamine	9	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime personalitöö tehnilise korraldamisega lähtudes õigusaktidest ja organisatsiooni personalipoliitikast		
Teoreetiline töö	Praktiline töö	Praktika	Iseseisev töö
22 t	12 t	156 t	44 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab personalidokumente vastavalt õigusaktidele ja organisatsioonis kehtestatud korrale tagades isikuandmete kaitse	vormistab keeleliselt ja tehniliselt korrektsed, õigusaktidega kooskõlas personalidokumendid	Personalitöö alused 1.1 Valdkonna õigusaktid, juhised 1.2 Töösuhete protsessid 1.3 Personalitöö dokumenterimine 1.4 Personalitöö dokumentide säilitamine	Loeng personalitöö korraldusest Arutelu bürootöötaja rollist personalitöö tehnilises korraldamises organisatsioonis	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline töö - personalidokumentide loomine				
Lävend				
Vormistab keeleliselt ja tehniliselt korrektsed, õigusaktidega kooskõlas personalidokumendid				
Iseseisvad tööd				
Loeb valdkonna kutsestandardite, eetikakoodeksi kohta				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
peab personaliarvestust vastavalt	haldab personaliarvestuseks	Personalihaldussüsteemid	Arutelu	Mitteeristav

organisatsioonis kehtestatud korrale	infohaldussüsteeme ja rakendab isikuandmete konfidentsiaalsuse nõudeid	1.1 Personaliarvestus 1.2 Personalitarkvara	personalitarkvarast Loeng personaliarvestusest
Hindamisülesanne: Praktiline töö - personaliarvestuse haldamine			
Lävend			
Haldab personaliarvestuseks infohaldussüsteeme ja rakendab isikuandmete konfidentsiaalsuse nõudeid			
Iseseisvad tööd			
Erinevate personalihaldussüsteemide ülevaade			

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine, praktiliste tööde ja praktika sooritamine. Vt hindamisülesandeid. Mooduli hinne kujuneb õpimapi eneseanalüüsi ja praktika aruande esitluse alusel.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Personalitööd reglementeerivad riiklikud normdokumendid: töölepingu seadus, võlaõigusseadus, tsiviilseadustiku üldosa seadus, avaliku teenistuse seadus, pühade ja tähtpäevade seadus, täiskasvanute koolituse seadus jt.</p> <p>Personalijuhtimise Käsiraamat. 2012. Tallinn. Eesti Personalitöö Arendamise Ühing</p> <p>Brooks, I Organisatsioonikäitumine, Äripäeva raamat 2008</p> <p>Mikiver, K Tuttav tundmatu personalijuhtimine, AS Äripäev 2010</p> <p>Saar, T Tee unistuste töökohani, Eesti Ekspressi Kirjastuse AS 2009</p> <p>Veebiressursid: www.sm.ee www.rmp.ee www.tooelu.ee www.tooigusabi.ee www.kutsekoda.ee www.pare.ee www.tootukassa.ee</p>