Digioskustega bürooassistendi koolituse õppekava

Sisukord

Õppe alustamise tingimused 4
Õppekava alused ja maht 4
Õpiväljundid 5
Õppe sisu 5
Arvutikasutamise baasoskuste sertifitseerimisprogrammi ECDL eksamid 5
IT efektiivne kasutamine bürooassistendi töös 7
I moodul - Sissejuhatus bürooassistendi koolitusse ja ECDL eksamitesse. Arvuti põhitõed 7
II moodul - Interneti põhitõed 8
III moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) I 8
IV moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) II 9
V moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) III 9
VI moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) I 9
VII moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) II 10
VIII moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) III 10
IX moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) IV 10
X moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) V 10
XI moodul - e-post ja aja haldamine (MS Outlook 2016) I 10
XII moodul - e-post ja aja haldamine (MS Outlook 2016) II 11
XIII moodul - Koostöö internetis (Google Drive, OneDrive, Dropbox) I 11
XIV moodul - Koostöö internetis (Skype, Google kalender, mobiilitarkvara baasoskused) II 12
XV moodul - Ettevõtte/toote/teenuse esitlemine (MS PowerPoint 2016, Prezi) I 12
XVI moodul - Ettevõtte/toote/teenuse esitlemine (MS PowerPoint 2016, Prezi) II 12
XVII moodul - e-kaubandus, e-turundus, e-müük: e-kanalid ja -vahendid, koduleht, sotsiaalmeedia (Twitter, Facebook, YouTube jt) 13
XVIII moodul - Meiliturundus 13
XIX moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid, animeerimine) (Adobe PhotoShop) I 13
XX moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe PhotoShop) II 13
XXI moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator) I 14
XXII moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (trükireklaamid, PDF töötlus) (Adobe Illustrator) II 14

XXIII moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe PhotoShop) 14

XXIV - Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator) 15

XXV - Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator) 15

XXVI moodul - ECDL eksamid "Arvuti põhitõed" ja "Interneti põhitõed", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside 15

XXVII moodul - ECDL eksamid "Tekstitöötlus" ja " Tabelitöötlus", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside 15

XXVIII moodul - ECDL eksamid "Esitlus" ja " Pilditöötlus", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside 15

XXIX moodul – Koolituse lõpetamistegevused ja tagasiside kogu koolitusele 15

Bürooassistendi töö- ja teeninduskultuur. Dokumendihaldus ja personalitöö 16

I moodul – Sissejuhatus bürooassistendi töösse. Assistendi töö- ja teeninduskultuur I 16

II moodul – Assistendi töö- ja teeninduskultuur II 16

III moodul – Assistendi töö- ja teeninduskultuur III 17

IV moodul – Dokumendihaldus IV 17

V moodul – Personalitöö V 17

Turundus 17

I moodul - Turunduse olemus ja eesmärgid, turundusmeetmestik 17

II moodul - Turundus digitaalajastul, sotsiaalmeedia 18

III moodul - Integreeritud turundus ja aktiivne müügitöö 18

Teeninduskultuur, töö meeskonnas, isiksusejuhtimine 18

I moodul – Klienditeenindus – kvaliteet, isiksus, ambitsioonid 19

II moodul – Avatud ja positiivse suhtlemisoskuse kujundamine 19

III moodul – Efektiivsete koostöövõtete arendamine 20

IV moodul – Keerukate situatsioonide juhtimine 20

Digioskustega bürooassistendi tööklubi õppekava 21

I moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Sissejuhatus tööklubisse. Tänapäeva töömaailm 21

II moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Tööalaste eesmärkide seadmine. Kandideerimisdokumentide koostamine 21

III moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Personali valikumeetodid. Edukas tööintervjuu 21

IV moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Tööle vormistamine. Töökohal sisseelamine ja hakkamasaamine 21

V moodul – Tööle kandideerimiseks dokumentide korrektne vormistamine ja saatmine (MS Word 2016, MS Outlook 2016, Gmail), tööotsinguportaalidesse elulookirjelduse sisestamine .. 22

VI moodul – e-teenused kodanikule ja töö otsijale, dokumentide digiallkirjastamine..... 22

VII moodul - Töötasu ja maksude arvutamine (MS Excel 2016)..... 22

Õppe alustamise tingimused

Õpingute alustamise tingimused:

- kuulub projekti sihtrühma (on mittetöötav ja mitteõppiv noor vanuses 16-29 aastat, kelle haridustase on järgmine: põhiharidus, kutseharidus, üldkeskharidus või kutsekeskharidus)
- sobib motivatsiooni alusel projekti
- omab soovi asuda tööle bürooassistendi/assistendi ametioskuseid nõudval ametikohal.

Õppekava alused ja maht

Käesolev õppekava lähtub:

- koolituse osas: bürooassistendi/assistendi töös vajalikest oskustest ja arvutikasutamise baasoskuste sertifitseerimisprogrammi ECDL eksamite sooritamiseks vajalikest nõuetest
- tööklubi osas: bürooassistendi/assistendi oskusi nõudvale tööle kandideerimiseks ja tööle saamiseks vajalikest oskustest
- projekti „Digioskustega bürooassistendina edukalt tööle“ nõudmistest.

Õppemeetodid: kontaktõpe, praktiline harjutus, iseseisev töö

Digioskustega bürooassistendi koolituse kestus on 164 akadeemilist (akad) tundi kontaktõpet, mis sisaldab iseseisvaid harjutusülesandeid, simulatsioone, analüüse, rollimänge, videotreeningut jms praktilisi harjutusi.

Digioskustega bürooassistendi koolituse kontaktõppele lisandub 28 akad tundi tööklubisid.

Koolitus on jaotatud neljatunnisteks (akadeemilisteks) mooduliteks.

Hindamismeetod: Iseseisvate tööde sooritamine.

Digioskustega bürooassistendi koolituse iga teema õpe lõpeb teema jooksul käsitletud oskuste omandandamist kontrolliva iseseisva tööga, mis on aluseks tunnistuse väljastamisele.

Koolituse lõpus sooritavad osalejad 6 ECDL eksamit.

Hindamiskriteerium: Õpiväljundite saavutamine selgitatakse välja koolituse jooksul osalejatele antavate iseseisvate praktiliste töödega.

Koolitaja kvalifikatsioon: Koolitaja kvalifitseerub õpet edukalt läbi viima, kui tal on minimaalselt kolme aastane praktiline kogemus täikasvanutele suunatud koolituste läbiviimisel õpetatavas valdkonnas; on omandatud andragoogi kutse või isik on varem töötanud koolitatava sektori spetsialistina minimaalselt kolm aastat.

Õpiväljundid

Digioskustega bürooassistendi koolituse läbinu:

- suhtleb eesmärgipäraselt ja positiivselt
- kasutab töös IKT-töövahendeid, kontoritöö tarkvara (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Outlook), pilditöötlustarkvara (Adobe PhotoShop) ja kujundustarkvara (Adobe Illustrator)
- haldab informatsiooni ja dokumente
- teeb personalitööd
- tunneb turunduse põhimõtted
- teostab e-turundust

Õppe sisu

Digioskustega bürooassistendi koolitusel läbitavad teemad:

- Eesmärgipärane, avatud ja positiivne suhtlemine
- IKT-töövahendite ja kontoritöö tarkvara (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Outlook) kasutamine
- Informatsiooni haldamine
- Dokumentide koostamine, vormistamine, haldamine
- Ettevõtte/toodete/teenuste esitlemine
- Turunduse põhimõtted ja teostamine
- e-turundus: kanalid, vahendid, teostamine
- Personalitöö ettevõttes
- Info-, reklaam- ja müügimaterjalide koostamine ja kujundamine (pilditöötlus- ja kujundustarkvara Adobe PhotoShop ja Adobe Illustrator kasutamine)
- Meeskonnatöö
- Arvutikasutamise baasoskuste sertifitseerimisprogrammi ECDL eksamiteks "Arvuti põhitõed", "Interneti põhitõed", "Tekstitöötlus", "Tabelitöötlus", "Esitlus" ja "Koostöö internetis" valmistumine.

Arvutikasutamise baasoskuste sertifitseerimisprogrammi ECDL eksamid

Digioskustega bürooassistendi koolitus lõpeb kaasaegseks tööks vajalike arvutikasutamise baasoskuste kontrollimisega, mis toimub arvutikasutamise baasoskuste sertifitseerimisprogrammi ECDL moodulite "Arvuti põhitõed", "Interneti põhitõed", "Tekstitöötlus", "Tabelitöötlus", "Esitlus" ja "Koostöö internetis" eksamite kaudu.

Vähemalt nelja eksamimooduli edukas sooritamine on aluseks ECDL Sertifikaadi väljastamisele osalejale.

IT efektiivne kasutamine bürooassistendi töös

I moodul - Sissejuhatus bürooassistendi koolitusse ja ECDL eksamitesse. Arvuti põhitõed

- Koolituse tutvustus
  - Koolituskeskus
  - Koolituse õppekava ja -materjalid
  - ECDL eksamid, selle õppekava ja -materjalid
  - Õpetajad
  - Koolituse kodukord
  - Osalemise registreerimine, stipendiumi taotlemine

- ECDL moodul „Arvuti põhitõed“

http://www.ecdl.ee/arvuti_pohitoed.htm

ECDL mooduli "Arvuti põhitõed" läbimisel omandatavad teadmised ja oskused:

- IKT, arvutite, seadmete ja tarkvaraga seotud põhimõistetest arusaamine
- Arvuti käivitamine ja sulgemine
- Efektiivne töö arvuti töölaual, kasutades ikoone ja aknaid
- Peamiste operatsioonisüsteemi seadete muutmine ja spikri võimaluste kasutamine
- Lihtsa dokumendi loomine ning väljatrükk
- Failihalduse põhiteadmiste tundmine ja oskus efektiivselt organiseerida faile ning kaustasid
- Arusaamine peamistest andmete säilitamise mõistetest ja oskus kasutada pakkimistarkvara suurte failide pakkimiseks (tihendamiseks) ja tagasi algkujule viimiseks.
- Arusaamine võrgu mõistest ja ühenduse määrangutest ning oskus ühenduda võrguga.
- Andmete ja seadmete pahavara eest kaitsmise tähtsuse mõistmine ning andmete varundamise olulisus.
- Rohelise IT-ga, kasutatavusega ja kasutajate tervisega seonduvate probleemide tundmine.

Läbitavad teemad:

- ECDL eksamite tutvustus (ECDL-i (eksami)süsteemist ülevaade, eksamite nõuded, eksamite sisu)
- IKT, arvutite, seadmete ja tarkvaraga seotud põhimõistetest arusaamine
- Arvuti käivitamine ja sulgemine
- Efektiivne töö arvuti töölaual, kasutades ikoone ja aknaid
- Peamiste operatsioonisüsteemi seadete muutmine ja spikri võimaluste kasutamine
- Lihtsa dokumendi loomine ning väljatrükk
- Failihalduse põhiteadmiste tundmine ja oskus efektiivselt organiseerida faile ning kaustasid
- Arusaamine peamistest andmete säilitamise mõistetest ja oskus kasutada pakkimistarkvara suurte failide pakkimiseks (tihendamiseks) ja tagasi algkujule viimiseks.
- Arusaamine võrgu mõistest ja ühenduse määrangutest ning oskus ühenduda võrguga.
- Andmete ja seadmete pahavara eest kaitsmise tähtsuse mõistmine ning andmete varundamise olulisus.
- Rohelise IT’ga, kasutatavusega ja kasutajate tervisega seonduvate probleemide tundmine.
- *Praktiline ülesanne: dokumentide otsimine ja kopeerimine uude kausta, dokumentide kokku- ja lahtipakkimine*

II moodul - Interneti põhitõed

http://www.ecdl.ee/internetipohitoed.htm

ECDL mooduli "Interneti põhitõed" läbimisel omandatavad teadmised ja oskused:

- Veebisirvimine ja võrguturbe kontseptsioon
- Veebibrauseri kasutamine, brauseri seaded, järjehoidjad
- Efektiivne infootsing internetist, veebi informatsiooni kriitiline analüüs
- Põhiteadmised andmeturbest
- Põhiteadmised internetiühiskonnast, internetisuhtlusest
- E-kirjade saatmine ja vastuvõtmine, e-kirjade seaded
- E-kirjade organiseerimine ja otsing, kalendri kasutamine.

Läbitavad teemad:

- Veebisirvimine ja võrguturbe kontseptsioon
- Veebibrauseri kasutamine, brauseri seaded, järjehoidjad
- Efektiivne infootsing internetist, veebi informatsiooni kriitiline analüüs
- Põhiteadmised andmeturbest
- Põhiteadmised internetiühiskonnast, internetisuhtlusest
- *Praktiline ülesanne: töökuulutuste otsimine ja lisamine järjehoidjatesse*

III moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) I

http://www.ecdl.ee/tekstitootlus.htm

ECDL mooduli "Tekstitöötlus" läbimisel omandatavad teadmised ja oskused:

- Töö dokumentidega ja nende salvestamine eri failivormingutes.
- Sisse ehitatud suvandite, näiteks spikrifunktsioonide valimine tööviljakuse tõstmiseks.
- Väikesemahuliste tekstitöötlusdokumentide loomine ja redigeerimine, mis on valmis levitamiseks ja ühiskasutuseks.
- Erinevate vormingute rakendamine dokumendile nende parandamiseks enne levitamist, head tavad sobivate vormindussuvandite valimisel.
- Tabelite, piltide ja jooniste lisamine dokumentidesse.
- Dokumentide ettevalmistamine kirjakoostetoimingute jaoks.
- Dokumendi lehesätete kohandamine ning õigekirja kontroll ja vigade parandamine enne dokumendi lõplikku printimist.
- Tekstitöötlus MS Word baasil:
    - töökeskkonna tutvustus
    - uue dokumendi loomine
    - teksti sisestamise reeglid (sh klaviatuuril mitteleiduvate sümbolite sisestamine, ülа- ja alaindeksite kasutamine dokumendis jne) ja teksti redigeerimine – eesmärgiks on korrektselt vormistatud dokument
    - dokumendi salvestamine sh .pdf-vormingus
    - teksti märgistamise võimalused ning dokumendis liikumine
    - teksti kujundamine
    - teksti lõikamine ja kopeerimine
    - loetelude sisestamine
    - määrangud väljatrükiks ning dokumendi trükkimine
- *Praktilised ülesanded:* ametikirjade koostamine ja vormistamine

IV moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) II

- Tekstitöötlus MS Word baasil (jätk):
  - piltide/logode lisamine (failist, internetist)
  - töö Wordi tabeliga:
    - ✓ tabeli loomine
    - ✓ ridade/veergude lisamine ja eemaldamine
    - ✓ raamjoonte kasutamine
    - ✓ lahtrite ühendamine ja tükeldamine
    - ✓ tabeli kujundamine
- *Praktilised ülesanded: müügimaterjali loomine ja kujundamine*

V moodul - Tekstitöötlus (MS Word 2016) III

- Töö mahukama MS Word dokumendiga:
  - stiilide kasutamine, muutmine
  - sisukorra loomine
  - leheküljenumbrite lisamine
  - päised ja jalused
- *Praktilised ülesanded: mahuka dokumendi kujundamine*

VI moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) I

http://www.ecdl.ee/tabelitootlus.htm

ECDL moodul "Tabelitöötlus" läbimisel omandatavad teadmised ja oskused:

- Töö arvutustabelitega ja nende salvestamine eri failivormingutes.
- Sisse ehitatud suvandite, näiteks spikrifunktsioonide valimine rakenduses tööviljakuse tõstmiseks.
- Andmete sisestamine lahtritesse ja head töövõtted loendite loomisel. Andmete valimine, sortimine ja kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine.
- Ridade ja veergude redigeerimine töölehel. Töölehtede kopeerimine, teisaldamine, kustutamine ja sobiv ümbernimetamine.
- Matemaatiliste ja loogiliste valemite loomine standardsete tabelitöötlusfunktsioonide abil. Head töövõtted valemite loomisel, vigaste väärtuste leidmine valemites.
- Arvude ja tekstisisu vormindamine arvutustabelis.
- Diagrammide valimine, loomine ja vormindamine teabe mõistlikuks edastamiseks.
- Arvutustabeli leheküljesätete kohandamine ning arvutustabeli sisu kontrollimine ja parandamine enne tabeli lõplikku printimist.
- Tabelarvutus MS Excel baasil:
  - töökeskkonna tutvustus ja kohaldamine
  - tabeli koostamise põhimõtted
  - lähtuvalt eesmärgist tabeli struktuuri loomine
  - tabeli loomine (erinevad andmetüübid ja töölehed)
  - erinevat tüüpi andmete sisestamine
  - andmete märgistamine, töölehel liikumine
  - veergude/ridade kustutamine, lisamine, peitmine
  - andmete redigeerimine
  - andmete ümbertõstmine, kopeerimine, kustutamine
  - valemite koostamine (liitmine, lahutamine, korrutamine, jagamine, sulgude kasutamine)

  - töö salvestamine
- *Praktilised ülesanded: kulude kalkuleerimine*

VII moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) II

- Tabelarvutus MS Excel baasil:
  - valemite kasutamine
  - funktsioonide kasutamine tabelis (*Sum*, *Average, Count, CountA, Round)*
  - *absoluutne aadress valemites*
- *Praktilised ülesanded: etteantud andmetega eelarve koostamine*

VIII moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) III

- Tabelarvutus MS Excel baasil:
  - valemite kasutamine
  - funktsioonide kasutamine tabelis (*Sumif, CountA, CountIf, MRound, Round, If*)
  - tingimuslik kujundamine
  - piirangud andmete sisestamisel
  - töö kaitsmine
- *Praktilised ülesanded: etteantud andmetega eelarve koostamine*

IX moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) IV

- Tabelarvutus MS Excel baasil (jätk):
  - tabelite kujundamine andmete illustreerimiseks
  - diagrammi koostamine (andmete lisamine diagrammile, diagrammi kopeerimine)
  - andmete kopeerimine
  - erineva suurusega tabelite ettevalmistamine väljatrükiks ning tabeli korrektne väljatrükkimine
  - tabelipõhjade loomine ja kasutamine
- Töö mahukama MS Excel tabeliga:
  - andmebaasi loomise põhimõtted
  - ridade veergude lisamine, eemaldamine, külmutamine, jagamine (*Freeze*, *Split*)
  - andmete sorteerimine (*Data/Sort*)
- *Praktilised ülesanded: etteantud andmetega hinna kujundamise tabeli koostamine*

X moodul - Tabelitöötlus (MS Excel 2016) V

- Töö mahukama MS Excel tabeliga:
  - andmete filtreerimine
  - andmete otsimine tabelist (Find)
  - vahekokkuvõtted tabelis olevatest andmetest (Subtotals)
  - liigendtabel (aruanded)
  - andmete grupeerimine
- *Praktilised ülesanded: müügiandmete haldamiseks mahukama andmetabeli koostamine ja andmete analüüsimine; mahukama andmetabeli vormistamine ja selle juurde näitlikustavate diagrammide koostamine*

XI moodul - e-post ja aja haldamine (MS Outlook 2016) I

- e-post:
  - ülevaade erinevatest meilipostkastide loomise võimalustest
  - korrektse meiliaadressi loomine (ei sobi näiteks: maru.myrakaru@gmail.com jms)

    - ülevaade erinevatest meilivahetusprogrammidest (MS Outlook)
- e-post MS Outlook baasil:
    - e-kirja koostamise head tavad
    - e-kirja (algatuskirja, vastuskirja) koostamine ja saatmine
    - e-kirja vastuvõtmine, lugemine, edasisaatmine
    - faili lisamine e-kirjale ning töö saabunud failiga
    - e-kirjade haldamine:
        - ✓ sorteerimine erinevate tunnuste järgi (nt aeg, saatja)
        - ✓ e-kirja otsimine
        - ✓ kustutamine

XII moodul - e-post ja aja haldamine (MS Outlook 2016) II

- Aja haldamine MS Oulook baasil:
    - aja juhtimine (eesmärgid, delegeerimine) ja selleks kalendri kasutamine
    - erinevate sündmuste sisestamine (kogupäeva sündmus, korduv sündmus)
    - koosoleku korraldamine, kutsutute ajakava jälgimine
    - igapäevane, nädala jt perioodide tööde ülevaatus
    - tööülesanded (Tasks):
        - ✓ oma töödest loendi koostamine
        - ✓ tööülesannete jagamine ja täitmise jälgimine
    - kontaktiinfo (Contacts)
- *Praktilised ülesanded: Koosoleku korraldamine, ürituseks ressursi broneerimine ja kutsete saatmine*

XIII moodul - Koostöö internetis (Google Drive, OneDrive, Dropbox) I

http://www.ecdl.ee/koostoointernetis.htm

ECDL mooduli "Koostöö internetis" läbimisel omandatavad teadmised ja oskused:

- Veebikoostöö ja pilveteenuste põhimõisted
- Kasutajakontode loomine veebipõhiseks koostööks
- Pilve ja veebipõhiste vahendite kasutamine koostöö eesmärgil
- Veebipõhiste kalendrite kasutamine
- Koostöö ja suhtlus läbi sotsiaalvõrgustike, blogide ja wikide
- Veebipõhiste koosolekute planeerimine ja läbiviimine, e- õppekeskkondade kasutamine
- Mobiilitarkvara baasoskused - e-post, rakendused ja sünkroniseerimine

- Veebipõhiste ühistöövahendite tutvustus
- Google Drive
    - Google Drive konto loomine
    - Dokumentide üleslaadimine, kustutamine
    - Kaustasüsteemi loomine
    - Erinevate dokumentide (tekst, tabel, esitlus) loomine
    - Dokumentide jagamine/koostöö
    - Veebipõhiste vormide loomine
- OneDrive
- *Praktilised ülesanded: veebipõhise tagasisidevormi loomine Google Forms abil*

XIV moodul - Koostöö internetis (Skype, Google kalender, mobiilitarkvara baasoskused) II

- Suhtlus ja koostöö interneti abil
  - Skype ja Google Hangouts
  - Google kalender
- Mobiilirakendused
  - Lisamine
  - Eemaldamine
  - Õigused
- *Praktilised ülesanded: Here kaardirakenduse paigaldamine, seadistamine ja eemaldamine*

XV moodul - Ettevõtte/toote/teenuse esitlemine (MS PowerPoint 2016, Prezi) I

http://www.ecdl.ee/esitlus.htm

ECDL mooduli "Esitlus" läbimisel omandatakse järgmised teadmised:

- Töö esitlustega ja nende salvestamine eri failivormingutes.
- Sisseehitatud suvandite, näiteks spikrifunktsiooni valimine rakenduses tööviljakuse tõstmiseks.
- Erinevate esitlusvaadete ja nende kasutusvõimaluste tundmine, mitmesuguste slaidipaigutuste ja kujunduste valik.
- Teksti sisestamine, redigeerimine ja vormindamine esitlustes. Head töövõtted ainulaadsete tiitlite rakendamisel slaididele.
- Diagrammide valimine, loomine ja vormindamine teabe edastamiseks mõttekal viisil.
- Piltide, kujutiste ja joonistatud objektide lisamine ja redigeerimine.
- Animatsiooni- ja siirdeefektide rakendamine esitlustele ning esitluse sisu kontrollimine ja parandamine enne lõplikku printimist ja esitluse ettekandmist.

- Esitlusprogrammide tutvustus
- Programmi MS PowerPoint võimalused
- Toote esitluse loomine
  - Töö slaididega
  - Töö slaidi sisuga
    - teksti lisamine
    - piltide lisamine
    - tabelite lisamine
    - graafikute lisamine
    - skeemide lisamine
  - Kujundamine
  - Liikumisefektide lisamine
  - Esitlus
- *Praktilised ülesanded: koostada toodet/teenust vms tutvustav esitlus*

XVI moodul - Ettevõtte/toote/teenuse esitlemine (MS PowerPoint 2016, Prezi) II

- Töö kujunditega
- Atraktiivsuse lisamine

    - Liikumisefektid
    - Youtube video lisamine
    - Hüperlingid veebi ja teistele failidele, slaididele
- Esitluspõhja loomine
- *Praktilised ülesanded: ettevõtte esitluspõhja loomine*

XVII moodul - e-kaubandus, e-turundus, e-müük: e-kanalid ja -vahendid, koduleht, sotsiaalmeedia (Twitter, Facebook, YouTube jt)

- E-turunduse põhimõtted, erinevad kanalid ja kampaaniad:
    - Veebilehtede analüüs
    - Veebilehtede loomise programmide ülevaade
- Näidisveebilehe loomine (Weebly) keskkonnas
    - Konto loomine
    - Keskkonna tutvustamine
- Veebilehe optimeerimine
    - Sotsiaalmeedia (Facebook, YouTube, Google Plus jt)
- *Praktilised ülesanded: toote/teenuse veebilehe loomine*

XVIII moodul - Meiliturundus

- Veebipõhiste meiliturundus keskkondade ülevaade (Sendsmaily, Mailchimp, Getresponse)
- Hulgipostitus (MS Word)
    - Võimaluste tutvustamine
    - Kirja koostamine
    - Andmebaasi salvestamine
    - Dokumendi meili teel väljasaatmine

Praktiline ülesanne: koostada Wordis e-kiri toote/teenuse turundamiseks/müügiks

XIX moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid, animeerimine) (Adobe PhotoShop) I

- Pilditöötlusprogrammide ülevaade
- Photoshopi programmi tutvutus
    - Töökeskkond
    - Põhimõisted, värviruum, resolutsioon
- Pilditöötluse baassammud
    - Töötlus
        - Mittevajalike elementide eemaldamine
        - Üksikute kohtade töötlus
    - Suurus, suuruse muutmine, lõikamine
- Teksti lisamine, kujundamine
- Salvestamine, failivormingud
- *Praktilised ülesanded: tootefoto töötlus*

XX moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe PhotoShop) II

- Veebibänneri loomine:

  - Töö kihtidega - kihtide lisamine, eemaldamine, järjestamine
  - Teksti lisamine, kujundamine
  - Pildi lisamine, suuruse muutmine
  - Kihtide sisu joondamine
- *Praktilised ülesanded: veebibänneri loomine*

XXI moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator) I

- Erinevate kujundusprogrammide tutvustus
- Illustrator'i programmi võimalused ja töökeskkond
- Töö objektidega
  - Objektide märgistamine, suuruse muutmine
  - Objektide joondamine, järjestamine
  - Objektide ühendamine, tükeldamine
- Objektide täited ja joone omadused
- Efektid
- Töö tekstiga
  - Teksti kujundamine
  - Loetelud ja taanded
- Töö salvestamine (ai, jpg, pdf)
- *Praktilised ülesanded: meili teel edastatava müügimaterjalide kujundamine*

XXII moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (trükireklaamid, PDF töötlus) (Adobe Illustrator) II

Trükireklaami loomine:

- Trükireklaami loomine
  - Piltide sissetoomine
  - Trükikõlbulikuks PDF-iks salvestamine
- Töö PDF- failidega
  - Programmide tutvustus
  - PDF faili muutmine Illustratoris
- *Praktilised ülesanded: Trükireklaami kujundamine*

XXIII moodul – Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe PhotoShop)

- Pilditöötlus:
  - Üksikute kohtade muutmine (Adjustment Layers)
  - Objektide väljapuhastamine taustast, selektsioonid, selekteeringu serva korrastamine (*Redefine Edges*)
- Töö kihtidega (kordus)
  - Logo ja kujundite lisamine
  - Efektide lisamine
- *Praktilised ülesanded:* Facebooki reklaamide loomine

XXIV - Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator)

- Logo kujundamine
  - Pen Tool kasutamine
  - Piltide maskimine
  - piltide üle joonistamine
  - mustrite loomine
- *Praktilised ülesanded:* logo loomine

XXV - Info-, reklaam- ja müügimaterjalide kujundamine (bännerid, veebimaterjalid, müügimaterjalid) (Adobe Illustrator)

- Plakati kujundamine
  - töö teksti ja piltidega
  - Lõikevaru
  - PDF
  - Salvestamine veebi
- *Praktilised ülesanded: Plakati loomine*

XXVI moodul - ECDL eksamid "Arvuti põhitõed" ja "Interneti põhitõed", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside

- Eksamiteks baasteadmiste kordamine, harjutusülesanded
- Eksamite reeglid
- Eksamid
- Tagasiside eksamitele

XXVII moodul - ECDL eksamid "Tekstitöötlus" ja " Tabelitöötlus", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside

- Eksamiteks baasteadmiste kordamine, harjutusülesanded
- Eksamite reeglid
- Eksamid
- Tagasiside eksamitele

XXVIII moodul - ECDL eksamid "Esitlus" ja " Pilditöötlus", millele eelneb nende eksamite materjali kordamine; eksamitele tagasiside

- Eksamiteks baasteadmiste kordamine, harjutusülesanded
- Eksamite reeglid
- Eksamid
- Tagasiside eksamitele

XXIX moodul – Koolituse lõpetamistegevused ja tagasiside kogu koolitusele

- Stipendiumi ja –sõidutoetuste avalduste täitmine
- Tagasiside täitmine
- Tunnistuste kätteandmine
- Koolituse lõpetamine

Bürooassistendi töö- ja teeninduskultuur. Dokumendihaldus ja personalitöö

Teemade läbimisel tunneb õppur bürooassistendi või juhiabi töö nõudmisi ja erinevaid tahke, mõistab töö vastutusrikkust, tähtsust ja nõudlikkust, oskab olla klienditeenindaja rollis nii sise-kui välisklientidele. Tunneb personalitöö aluseid, oskab vormistada dokumente.

Koolituse metoodika. Kasutame praktilisi töid ja harjutusi, samuti arutelusid ja rühmatöid. Aktiivsemaks õppurite kaasamiseks lahendame *case*-põhiseid ülesandeid ja teste, videotagasiside annab võimaluse õppurile ennast aktiivses suhtlemissituatsioonis analüüsida.
Kõikide käsitletavate teemade puhul kasutame õpitu kinnistamiseks praktilisi näiteid.

I moodul – Sissejuhatus bürooassistendi töösse. Assistendi töö- ja teeninduskultuur I

Bürooassistendil, juhiabil või sekretäril on positiivse ning pingevaba tööõhkkonna loomisel ülioluline roll. Kuidas seda rolli aga väärikalt täita, olla ise heas meeleolus, heade emotsioonide edasikandjaks ja loojaks?

- Sissejuhatus assistenditöö valdkonda, assistendi erinevad rollid ja vastutusvaldkonnad.
- Millist juhiabi või assistenti ja meeskonda vajab juht enda kõrvale
- Kuidas olla igal ajal olemas, täita mitut ülesannet samaaegselt ja säilitada positiivsus
- Võrgustik partneritest, teenusepakkujatest ja teistest, keda tõeline *multitask*-assistent oma ülesannete täitmiseks vajab
- Pakiliste ja oluliste prioriteetide seadmine, efektiivne ajakasutus
- Korduvate rutiinide ja tähtajapakiliste tegevuste organiseerimine

II moodul – Assistendi töö- ja teeninduskultuur II

Mooduli eesmärk on parandada töökorraldust ja suhtlemist oma organisatsiooni esindamisel, millel on positiivne mõju mitte ainult õppuri oskustele, vaid ka organisatsiooni mainekujundusele.

- Kirjalik ja suuline kommunikatsioon
- Vahendatud suuline suhtlemine.
- Telefonikõned ja nende eripära. Telefonikõne struktuur. Videosessioonide ettevalmistamine.
- *Praktiline harjutus: info andmine telefonitsi.*

- Ametikohtumiste ettevalmistamine
  Päevakorra ja kutse koostamine.
- Ruumi ja materjalide ettevalmistamine.
- Osavõtjate võõrustamine, sh esitlemine.
- Protokollimine.
- Ametikohtumisele järgnevad toimingud.
- Serveerimine ametiruumides.
- *Praktiline harjutus: erineva eesmärgi ja osalejate arvuga ürituste ettevalmistamine.*

- Oma organisatsiooni esitlemine.
- Esimene mulje ja selle kujundamine.
- Füüsiline keskkond esimese mulje kujundajana. Info esitamine organisatsiooni kohta. Kõne ja käitumine. Kehakeel.
- *Praktiline harjutus:* Enesekontrolli testid. Videotreening.

ö

III moodul – Assistendi töö- ja teeninduskultuur III

Bürooassistendi majanduslik efektiivsus – eelarvete koostamine, kaitsmine, pakkumispalvete saatmine, sponsorlus ja muud turundustegevused

- Info hankimise vilumused
- Organisatsioonikultuuri alused
- Firmaürituste korraldamine
- Bürooassistendi kasvav roll turundustegevuses
- Töötajate arendamine ja koolitused
- *Praktiline harjutus: organisatsiooni turunduseelarve osade koostamine ja analüüs. Praktilised näited erinevate suurusega ettevõtetest.*

IV moodul – Dokumendihaldus IV

- Dokumendihalduse korraldamise põhimõtted
- Terminoloogia
- Organisatsiooni dokumendisüsteemi loomine
- Dokumendi elukäik
- Dokumendihalduse normdokumendid ja juhendmaterjalid
- Organisatsiooni asjaajamiskord
- Dokumentide loomine
- Ametikirja liigid
- Dokumentide registreerimine ja arhiveerimine
- *Praktiline töö: personalitöö dokumendinäidistega*

V moodul – Personalitöö V

Personalitöö korraldus organisatsioonis ja personaliarvestuses. Bürooassistendi kasvav roll personalitöös.

- Personalitöötaja ja juhi koostöö
- Töö korraldamine, personali värbamine ja valik. Ametijuhendi koostamine.
- Töötajate hindamine, hindamis-ja arenguvestlused. Arenguvestluste ettevalmistus.
- Koolituseelarvete koostamine, infootsing, koolitusvajaduste kaardistamine ettevõttes.
- Töösuhete administreerimine. Töölepingud. Isikuandmete konfidentsiaalsus.
- *Praktilised ülesanded: lepingute muutmise ja lõpetamise vormistamine. Värbamisprotsessi kava, töökuulutuse koostamine.*

Turundus

I moodul - Turunduse olemus ja eesmärgid, turundusmeetmestik

- Turunduse tähtsus kaasajal
- Turundus ja meedia
- Turunduse tegevussuunad
- Turunduskontseptsioonid e lähtekohad ja tehnikad
- Positsioneerimine ja eristumine
- Turundust mõjutavad välistegurid – majanduslik keskkond
- Turunduseesmärkide seadmine
- Turundusmeetmestiku kasutamine eesmärkide seadmisel.
- *Praktiline ülesanne: koostada rühmatööna turunduseesmärgid valitud ettevõttele (nt BCS Koolitus)*

II moodul - Turundus digitaalajastul, sotsiaalmeedia

- Tarbijakäitumise muutumine turunduse mõjutajana
- Tarbija otsustusteekond
- Digitaalturunduse võimalused tarbijate mõjutamisel
- Sotsiaalmeedia rollid turunduses
- Kommunikatsioon sotsiaalmeedias
- *Praktiline ülesanne: valida sobivad kommunikatsioonikanalid etteantud tarbijarühmadele*

III moodul - Integreeritud turundus ja aktiivne müügitöö

- Turunduse seos ettevõtte teiste valdkondadega
- Integreeritud turunduse ülesanded ja tegevused
- Müügitöö strateegia ja taktika
- Millal teenindada, millal müüa
- Müügitegevuste valik lähtuvalt turundusstrateegiast
- Müügi- e turundussõnumi koostamine lähtuvalt sihtrühmast
- Argumentide valik lähtuvalt sõnumist ja sihtrühmast
- Kliendisuhte arendamine ja hoidmine
- *Praktiline ülesanne: müügisõnumi koostamine ja argumentide valimine etteantud tarbijarühmadele*

Teeninduskultuur, töö meeskonnas, isiksusejuhtimine

Teemade läbimise järel tunneb õppur klientidega suhtlemise põhialuseid, oskab teostada müüki, valdab koostöö ning pingelistes olukordades toimetuleku oskusi.

Koolituse metoodika

Parema tulemuse saavutamiseks kasutame:

- Aktiivset arutelu – see annab osalejatele võimaluse kirjeldada oma nägemust erinevates küsimustes ning kuulata erinevaid praktilisi näiteid, analüüsida, võrrelda enese ja teiste kogemusi ning teha järeldusi.
- Individuaalseid- ja grupitöid, et panna osalejad mõtlema niiöelda neutraalses keskkonnas olulistel teemadel, et võiks teadvustada, mis on tähtis ja mis mitte. Aidata teha vajalikke järeldusi. Individuaalsed tööd sunnivad mõtlema personaalselt ning enda jaoks teatud otsuseid tegema. Sageli teadvustatakse sellisel kombel alles esimest korda teadlikult tegevuste eesmärke ja teiste inimeste erinevaid arusaamu ning vajadust teha koostööd tulemuse saamiseks, olla paindlik ja eelkõige keskenduda tõepoolest kliendi vajadustele ning lahenduste leidmisele, mitte enese vajaduste rahuldamisele ning enesekaitsele probleemsetes olukordades. Grupitööd aitavad kaasa tiimitöö oskuste kujundamisel – need võtavad sageli maha kartust oma arvamuse väljaütlemise ees, aitavad kujundada asjalikku suhtumist erinevatesse küsimustesse jne.
- Praktilisi harjutusi – vastavalt valitud situatsioonidele teeme praktilisi harjutusi kõigi käsitletud teemade osas, et arendada kinnistada vajalikke tehnikaid ning professionaalsele müügi- ja klienditeenindustöötajale vajalikke oskusi; kasutame erinevaid interaktiivseid võimalusi harjutuste läbiviimiseks ja analüüsimiseks (sh audio-video vahendeid, suulist-kirjalikku vormi, nn *case study´*sid).
- Teste ja eneseanalüüsi vorme, et noor inimene õpiks ennast objektiivsemalt tajuma ja analüüsima, tähele panema ning selle tulemusena on tema eneseteadvus oluliselt objektiivsem; järeldused ja otsused annavad võimaluse enese teadlikumaks arendamiseks.

I moodul – Klienditeenindus – kvaliteet, isiksus, ambitsioonid

Sissejuhatus praktilise klienditeeninduse valdkonda – klienditeenindaja roll ja vastutus; töö meeskonnas

- Teeninduse erinevad kanalid ja vormid (praktiliste näidete baasil)
  - Infotehnoloogia valdkonnast tulenevad eripärad
- Enese häälestamine klienditeenindaja rolli ja vastutusse
  - Rollide mitmekesisus ja vastutus tulemuse eest
  - *Klienditeeninduseks ja müügiks vajalikud hoiakud, omadused ja oskused - grupitööna*
- Õige hoiaku kujundamine kvaliteetseks teeninduseks; sobivus klienditeenindajaks; *õppefilmi klippide kasutamine*
- Vastutus suhtluses – teenindusvalmidus, respekt teise inimese vastu, keskendumine kliendi vajadusele ja lahenduse leidmisele orienteeritus, loovuse kasutamine ja standardite, etteantud „piiride“ arvestamine
- Tööalase püüdluse määratlemine – amatöör või professionaal – mis see praktikas tähendab? Kes ma ise tahan olla?
- Milliseid võimalusi annab professionaalsuse taotlemine selles töös täna ja tulevikus
- Töö tulemuslikkuse hindamine; motivatsioon ja tahe teha oma tööd hästi ja ka kliendi poolt vaadates tulemuslikul; valmidus saada tagasisidet
- *Praktiline ülesanne: Minu tänane tase - tugevad ja arendamist vajavad teadmised, suhtumised ja oskused klienditeeninduses, müügis*
- Töö meeskonnas – mis see tähendab? – ootused ja valmidus; head meeskonnatööd toetavad ja takistavad suhtumised, käitumised; enese käitumise ja suhtumiste teadvustamine
- Töökeskkond ja töökorraldus, distsiplineeritus - millega tuleb arvestada
- *Praktiline ülesanne: Iseloomuomaduste test ja eneseanalüüs, järelduste sõnastamine, edasiste arengukohtade määratlemine*

Eesmärgipärane teenindus - ootuste ja vajaduste kaardistamine, CRM

- Tööalased eesmärgid ja etteantud nõuded, sihikindel ja planeeritud tegutsemine – miks neid on vaja?
- Toodete ja teenuste väga hea tundmine on müügi- ja kvaliteetse teeninduse „vundament“ – toodete, teenuste omadused ja -võimalused; kasulikkus kliendi silmade läbi – *praktiline ülesanne vajaliku mõtlemise kujundamiseks ja oskuste arendamiseks*
- CRM – mida ja milleks; *praktiliste näidete ja konkreetse süsteemi käsitlemine*
- Ootuste-vajaduste väljaselgitamine ja seostamine; eneseväljenduse arendamise tähtsus - *praktiline ülesanne oskuste arendamiseks*
- Kuulamise ja küsimise tähtsus vajaduste ja võimaluste täpsustamisel - *praktiline ülesanne oskuste arendamiseks; kasutame videotagasisidet ja analüüsi, et arendada eneseteadlikkust ja oskust ennast n.ö. kõrvalt analüüsida, tähele panna*
- Tegevuste efektiivsus ja tulemuslikkus, s.h. eesmärgistatus ja proaktiivsus; prioriteetide määrama õppimine – *õpime läbi praktilise näite ja tegevuste analüüsi*
- *Praktiline ülesanne: kirjalik pöördumine oletatavale kliendile, mida analüüsime järgmises moodulis, kus käsitletakse erinevate suhtlusvormide eripärasid.*

II moodul – Avatud ja positiivse suhtlemisoskuse kujundamine

Avatud ja positiivse suhtlemisoskuse kujundamine: õppefilmi klippide kasutamine

- Suhtlemise erinevad tasemed ja nende eesmärgid
  - Töösituatsioonides oleme sotsiaalsel tasandil, kus oodatakse lahendusi
  - Laps-Vanem-Täiskasvanu tasandid suhtlemises
- Otse-, telefoni- ja kirjaliku suhtluse eripärad
- Suhtlemisvahendid ja nende efektiivne kasutamine
- *Praktilised ülesanded koos analüüsi ja tagasisidega – otse- ja telefonisuhtlus ning lisaks analüüsime eelnevalt koostatud näitlikku kirja kliendile*

- Taju ja käitumisstiilide erinevused
  - Teadlik ja intuitiivne suhtlemine
  - Enesehinnang ja selle mõju suhtlemise efektiivsusele
  - Automaatsed kaitsemehhanismid
  - Passiivsus-agressiivsus või kindlus – kuidas väljendub, vajalik arusaam enese tänasest hoiaku ja oskustasemest; teadlik enesearendamine
  - Kindla, kuid teisi arvestava, suhtlemisstiili kujundamine
- *Praktilised ülesanded, et paremini õppida mõistma erinevaid käitumislaade ja oma tajusid.*

III moodul – Efektiivsete koostöövõtete arendamine

Efektiivsete koostöövõtete ja heade koostöösuhete arendamine töökeskkonnas – I osa

- Koostööefektiivsuse 3 põhitala – „võidan-võidad“ suhtumine, püüa esmalt mõista ja siis olla mõistetud; loo sünergiat – *klientidega, meeskonnas (praktiliste näidete analüüsimine)*
  - *Õpime käitumisi analüüsima ja andma tagasisidet*
- Emotsionaalse intelligentsuse põhitõed
  - Oma emotsioonidest teadlikuks saamine ja nende juhtimine
  - Empaatia arendamine; teiste emotsioonide juhtimine
- *Praktiline ülesanne koos analüüsi ja järeldustega*
- *Skaalde test „Kuidas me üksteist tajume?“ – põhineb emotsionaalse intelligentsuse põhimõtetel (3 taset – kuidas ma ise ennast tajun; kuidas teised õppijad; endised kolleegid või pikaaegsed sõbrad, pere) <u>eesmärk on,</u> et osalejad õpivad enese käitumisi, suhtumis- ning väljendusviise ning nende mõju paremini tajuma; mõistma rohkem ennast ja teisi ning nende ootusi; mõtestama ja analüüsima oma käitumist*

Efektiivsete koostöövõtete ja heade koostöösuhete arendamine töökeskkonnas – II osa

- Küsimuste efektiivne kasutamine, erinevad küsimuste liigid, küsimuste esitamise oskus, aktiivne kuulamine
- Info andmise ja tõlgendamise seosed – *praktiliste näidete baasil õppefilmi klippide kasutamine*
- Tähelepanelikkuse arendamine – märksõnade kuulmine ja süstematiseerimine; sõnad, mida kuuleme, kuidas tõlgendame ja valime efektiivseid käitumisstiile – kokkuleppele jõudmine
- *Praktilised ülesanded: lahendame erinevaid nn. case study´sid, et harjutada analüüsi ja mõtestamise oskusi, et erinevates olukordades mõista osapoolte vajadusi, ootusi ja leida sobiv lahendus; arendame kuulamise-, küsismise- ning tähelepanemise oskusi, kokkuleppele jõudmise oskusi. Osa ülesandeid teeme koos videotagasiside ja analüüsiga.*

IV moodul – Keerukate situatsioonide juhtimine

Keerukate situatsioonide ja pingeliste olukordade juhtimine

- Konfliktide tekkimise põhjused ja ennetamine
- Vestluse juhtimine või reageerimine – milles väljendub; erinevate tehnikate teadlik kasutamine; *praktiline ülesanne koos analüüsi ja järeldustega*
- Keerukad olukorrad, probleemide lahendamine sh ootuste ja võimaluste erinevused; rahulolematus, teise poole kannatamatus või üleolevus, liigne võimukus ja autoritaarsus; vähese info andmine; lubadustest mittekinnipidamine
  - Spetsiifilised olukorrad otseses klienditeeninduses - pika ootejärjekorra juhtimine; suunamine (ka juhul, kui klient selle vastu protesteerib); kliendi ootele jätmine; lubaduste andmine ja kokkuleppele jõudmine
- Vastastikuste emotsioonide juhtimine praktikas
- Lahendusele orienteeritud mõtlemine ja käitumine
- Kokkuvõtted ja rahulolu testimine

Praktilised ülesanded: praktiliste situatsioonide analüüsimine ja erinevate lahendusvariantide otsimine kliendi rahulolu ja tulemuslikkuse aspektist lähtudes; õppefilmi klippide kasutamine

Digioskustega bürooassistendi tööklubi õppekava

I moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Sissejuhatus tööklubisse. Tänapäeva töömaailm

• Võimaluste rikas ja pidevalt muutuv töömaailm
• Võtmepädevused, mida eeldatakse tänapäeva töötajalt
• Erinevad karjääritüübid ja elustiilid
• Tööotsing kui juhitud protsess - tööotsingu erinevad viisid ja võimalused (eeltöö tööturu kaardistamisel, tööandjate kohta info hankimine ja süstematiseerimine, töövahendusportaalid ja – firmad, töökuulutused jne)
• Tööandjate ja töövõtjate ootused
• *Praktilised ülesanded*: *isikliku karjääri- ja elustiili analüüsimine, grupitöö- tööandja ootused ja töövõtja lootused, isiklike tööalaste ootuste ja võtmepädevuste kaardistamine*

II moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Tööalaste eesmärkide seadmine. Kandideerimisdokumentide koostamine

• Enesetundmine - tugevused ja arendamist vajavad küljed, ambitsioonid, valikud ja võimalused. Töökoha väärtused
• Tööalaste ja isiklike eesmärkide seadmine
• Kandideerimisdokumendid –millised millal ja milleks. Kohustuslik ja ebaoluline info
• Elulookirjeldus
• Motivatsioonikiri. Kaaskiri. Avaldus
• *Praktilised ülesanded: enese tugevuste analüüs, töökoha väärtuste hindamine, tööotsinguplaani koostamine, mida koolituse jooksul täiendatakse; etteantud vormis (tabel MS Wordis) ja näidise järgi omale korrektse elulookirjelduse koostamine; motivatsioonikirja koostamine konkreetsele tööpakkumisele*

III moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Personali valikumeetodid. Edukas tööintervjuu

• Erinevad kandideerijate valiku ja hindamise meetodid
• Intervjuu vormid – telefoniintervjuu, silmast silma kohtumine, grupiintervjuu jne, nende eripärad. Tööintervjuu etapid
• Ettevalmistus edukaks tööintervjuuks - käitumine ja etikett
• Klassikalised ja ootamatud intervjuuküsimused. Mida ise küsida töövestlusel
• Palgaläbirääkimised
• Peamised vead tööintervjuul
• Kehakeel tööintervjuul - piltides
• *Praktilised ülesanded: paaristööna tööintervjuu läbimäng koos palgaläbirääkimistega vastavalt konkreetsele tööpakkumisele*

IV moodul – Tööturg, töö otsimine, edukas tööle kandideerimine ja töötamine. Tööle vormistamine. Töökohal sisseelamine ja hakkamasaamine

• Töö tegemiseks sõlmitavad lepingud
• Tööl püsimiseks vajalikud oskused
• Tõhusa suhtlemise põhireeglid
• Enesekehtestamine. Konfliktidega toimetulek
• Meeskond - koostöö ja erinevad rollid
• *Praktilised ülesanded: isikliku enesekehtestamise viisi väljaselgitamine, suhtlemisstiili ja konfliktidega toimetuleku analüüs, meeskonnatöö praktiline harjutamine. Kokkuvõte tööotsinguplaanist*

V moodul – Tööle kandideerimiseks dokumentide korrektne vormistamine ja saatmine (MS Word 2016, MS Outlook 2016, Gmail), tööotsinguportaalidesse elulookirjelduse sisestamine

- Elulookirjelduse, motivatsiooni- ja kaaskirja vormistamine
- Dokumentide saatmine meili teel
- Tööotsinguportaalidesse elulookirjelduse sisestamine
- *Praktilised ülesanded: elulookirjelduse, motivatsiooni- ja kaaskirja vormistamine; elulookirjelduse sisestamine tööotsinguportaalidesse*

VI moodul – e-teenused kodanikule ja töö otsijale, dokumentide digiallkirjastamine

- Tööpakkumiste info veebis
- Infootsing e-teenuste kasutamiseks
- Dokumentide (sh dokumentide kogumi) digiallkirjastamine, krüpteerimine, teised autoriseerimise vahendid ja dokumentide edastamine (nt Mobiil ID, SMART ID)
- *Praktilised ülesanded: omale sobivate tööpakkumiste otsimine; dokumendi (elulookirjelduse) digiallkirjastamine ja edastamine*

VII moodul - Töötasu ja maksude arvutamine (MS Excel 2016)

- Arvutusteks dünaamilise tabeli koostamine
    - Tingimusfunktsioonide kasutamine
    - Valemite kopeerimine, absoluutne aadress
    - Tabeli kujundamine
    - Sisestusvigade kontrollimine (Data Validation)
    - Kriitiliste väärtuste väljatoomine
- *Praktilised ülesanded: töötasu arvestamine (maksud, palgafondi suurus ehk tööjõu kogukulu)*