

## GIIDIDE täiend- ja ümberõpe

Käesolev õppekava on giidide täiendkoolituse ja ümberõppe õpetamise alusdokument RVK Koolituskeskuses, mis määrab kindlaks koolituse eesmärgi ja ülesanded, struktuuri ja kestuse, õppeainete loetelu koos mahu ja sisu üldiseloostusega ning tingimused õpingute alustamiseks ja õppekava lõpetamiseks.

### 1. Õppekava koostamise alus, allikas

1. Teeninduse kutseõukogu poolt kinnitatud kutsestandard („Giidi I, II; meistergiid III“; sekretär, raamatupidaja, klienditeenindaja) [www.kutsekoda.ee](http://www.kutsekoda.ee)
2. Kutsega seonduv seadusandlus;
3. Arvuti oskuse tasemed – [www.ao.ee](http://www.ao.ee) (AO tasemed) lisa 1
4. Euroopa keelepass – [www.europassikeskus.ee](http://www.europassikeskus.ee) (keeleoskustasemete tabel – vt. Lisa 2)
5. Õppijate, lektorite, praktikajuhendajate ja teiste erialaspetsialistide ettepanekud

### 2. Õppemaht

I moodul: GIIDINDUS, maht kokku 234 ak/h + iseseisev töö ~240 ak/h  
II moodul: ETTEVÕTLUS, maht kokku 120 ak/h + iseseisev töö ~ 66 ak/h  
III moodul: RAHVUSVAHELINE SUHTLEMINE: maht kokku 340 ak/h + iseseisev töö ~ 112 ak/h (millest võõrkeelte maht on kuni 300 ak/ h allolevast loetelust)  
a) Rahvusvaheline suhtlus interneti vahendusel 20 ak/h  
b) Kultuuride erinevused ja rahvusvaheline etikett 20 ak/h  
c) Valik võõrkeel (vene, inglise, soome, saksa, eesti, hispaania, prantsuse, norra, rootsi) maht kuni 300 ak/ h).  
IV moodul: AKTIIVNE TÖÖ OTSIMINE 92 ak/h + iseseisvatöö maht ~ 30 ak/h.  
Õppekava maht kokku 746 ak/h ( auditoorne - ja praktilinetöö) , iseseisev töö 448 ak/h.  
Õppeaja kestus kuni 9 kuud.

### 3. Õppe eesmärk

1. Anda õppijatele võimalus ümberspetsialiseerumiseks või juba olemasolevate teadmiste viimiseks kõrgemale tasemele end pidevalt täiendades ja koolitades ning seeläbi olla jätkuvalt konkurentsivõimeline tööturul.
2. Omandatakse teadmised, oskused ja kogemused, mis võimaldavad tööle asuda uuel erialal;
3. Suureneb osalejate valmisolek rakendumiseks tööle omandatud erialal või alustada ettevõtjana.

### 4. Saavutatud kompetentsid:

#### Üldoskused ja –teadmised

1. Mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine;
2. Töövõtete valdamine ja seoste loomine;
3. arvuti kasutamine - tekstitöötlusprogrammide ja interneti kasutamine (AO3, AO4,AO7)
4. ettevõtluse põhialused
5. majandustegevusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
6. tööõiguse alused
7. Töökeskkonna ohutus – esmaabi, tööohutus, töötervishoid kl, entide turvalisus, tööhügieen, jäätmekäitlus ning klientide teavitamine marsruudil olevatest riskidest ja ohtudest

#### Põhioskused ja -teadmised

1. Eesti keele - C1
2. Vähemalt ühe võõrkeel valdamine B2 tasemel
3. Suhtlemine – suhtlemistehnikate valdamine, kuulamisoskus, kehtestav käitumine, konfliktidega toimetuleku ja probleemide lahendamise oskused
4. Klienditeenindus – teeninduse põhimõtted, klienditeenindaja roll, isikuomadused, veaolukordade ennetamine ja käsitlemine, kiituste ja kaebuste käsitlemine, erilisvajadustega (puuetega) klientide teenindamine, siseklient, käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades

### **5. Õppe alustamise tingimused ja sihtgrupp**

Vaimselt terved ja psüühiliselt stabiilsed isikud, kelle on valmisolek muutuseks oma elus ning integreerumiseks tööturul või ümberspetsialiseerumiseks.

Õppima võivad asuda inimesed, kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada antud erialal.

#### **Isikuomadused ja võimed:**

- hea tervis, vastupidavus
- selge ja kõlav hääl, kõnedefektide puudumine
- hea kuulmine
- loogiline mõtlemine, üldistusvõime
- kontsentreerumisvõime
- teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- suhtlemis- ja koostöövalmidus
- vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- õpi- ja arenemisvalmidus
- iseseisvus
- kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- enesekehtestamine ja emppaatiavõime
- aktsepteerimisoskus

**Sihtgrupp:** Ümberõpet vajavad inimesed

**Sugu:** Piiritlemata

<b>Vanus:</b>	täiskasvanud õppija
<b>Kogemused:</b>	koolituse tulemusele aitavad kaasa kõik era – ja riiklikes struktuurides omandatud töökogemused
<b>Oskused:</b>	õpet ja toimetulekut eesti majanduskeskkonnas soodustavad hea suhtlemis- ja väljendusoskus

## 6. Õppekeskkonna kirjeldus

### **RVK Koolituskeskuse ÕPPERUUMID**

#### 1. Üldinformatsioon

Address:	Lembitu 1, 80028 PARNU
Telefon:	+372 4440054
	www.raekylavanakool.ee

#### 2. Töö-, puhke ja õpperuumid

Ruumi nimetus	Suurus (m2)	Akende hulk	Valgustite hulk (tk*kW)	Ventilatsioon	Töö-, puhke- või õppekohtade arv			
Bürooruum	22	2	3	On	4			
Õppeklass nr 1	30	2	6	On	min	6	max	12
Õppeklass nr 2	53,8	4	8	On	min	6	max	50
Auditoorium-saal	167,5	8		On	min	50	max	200
				KOKKU õppekohti	min	62	max	262

#### 2. Inventar

Hulk	Inventari nimetus	KIRJELDUS (tüüp, parameetrid, kirjeldus, ...)
2	Sülearvuti büroos	Aspire 3104WLMi; Dell D-510;
2	Arvuti Büroos	Microlink 330, Pentium DC E2180
1	Printer büroos	Samsung SCX 4100
1	Paljundusmasin	Samsung SCX 4100
1	Skänner	Samsung SCX 4100
1	Audiotehnika	Sony CFD-G50L (CD-raadio-kassett)
1	Teler	AEG
1	Helitehnika	Yamaha MG166CX,
2	Kõlar	FPT kõlarid MaxX 52
3	Mikrofon	Shure SM58
1	Videomakk	SONY
1	Grafoprojektor	DemoVision 600
1	Videokahur	Hitachi CP – RX60
1	Stationsaarne tahvel	
2	Teisaldatav tahvel	Põrandastatiiviga tahvel
30	Õppelaud	teisaldatavad
16	Õppetoolid	kirjutusklapiga toolid

#### 3. Lisavõimalused

- a. Ajakirjandus – ajalehed, ajakirjad
- b. Miniraamatukogu (ca 1000 ürikut)

#### 7. Õppekava moodulid:

##### **I moodul – Giidindus**

**II moodul - Ettevõtlus**

**III Rahvusvaheline suhtlus**

- Rahvusvaheline suhtlus interneti vahendusel
- Kultuuride erinevused ja rahvusvaheline etikett
- Valik võõrkeel (vene, inglise, soome, saksa, eesti, hispaania, prantsuse, norra, rootsi keel)

**IV Aktiivne töö otsimine**

8. Õppe keel

Eesti keel, vene keel

9. Hindamine

Hindamise ülesandeks on anda informatsiooni õpilase teadmistest ja oskustest. Hindamise abil peab toetama õpilase positiivse mina-pildi arengut. Kontrolltööd, ettekanded, test kursuse lõpus.

**I moodul – giidi ainekava**

**Kursusetöö koostamine ja kaitsmine, eksam/arvestus**

**Ettevõttepraktika ja aruande kaitsmine**

- × Praktikakoha leidmine ja tingimustes kokku leppimine
- × Ettevõttega tutvumine
- × Ettevõtte töös aktiivselt kaasalöömine
- × Antud piirkonnas giiditööks vajalike teadmiste omandamine

**II moodul – ettevõtlus**

**III moodul – rahvusvaheline suhtlus / võõrkeeled**

Kirjalikud testid kursuse vältel; kodutööd – hinnatakse väljendusoskust; kirjalik test kursuse lõpus (grammatika, sõnavara, tekstist arusaamine - lünktekst).  
Enesehindamisskaalad

10. Ainekava lõpetamine

Kursus loetakse lõppenuks ning kursuselasele väljastatakse vastav tunnistus, kui on osaletud vähemalt 80% tundidest ning test on sooritatud vähemalt 55% ulatuses. Õppekava läbimisel väljastatakse kursuselasele RVK Koolituskeskuse tunnistus.

11. Terminid ja määratlused

Käesolevas õppekavas on kasutatud järgnevaid termineid alljärgnevas tähenduses:

Kutsestandard – kokkulepitud nõuete kogum kutse ja eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Üldoskused ja – teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja – teadmised – kutsespetsiifilised konkreetse kutse kvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

Lisaoskused ja – teadmised – mittekohustuslikud valikulised nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi

Isikuomadused – nõuded valitud erialal töötamiseks eeldatavale isikuomadustele ja – võimetele.

AO – tase - arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence / The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel ( Lisa 2).

Keeleoskus tase – A1, A2, B1, B2, C1, C2 vt **Tabel 1 – lisa 3.** Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

#### 12. Vastutavad lektorid:

- Rita Tammela – giidindus (Lektori nõusolek – lisa nr ...)
- Piia Karro, Kristi Kesamaa - ettevõtlus ja asjaajamine, aktiivne töötamine (Lektori nõusolek – lisa nr ....)
- Imbi-Ly Tasane - rahvusvaheline suhtlemine (Lektori nõusolek – lisa nr ....)