

KUTSESTANDARD

Jumestaja I	19-29122010-13/4s
Jumestaja II	19-29122010-14/4s
Grimeerija II	19-29122010-15/3s
Grimeerija III	19-29122010-16/3s
Grimmikunstnik IV	19-29122010-17/3

JUMESTAJA I, II GRIMEERIJA II, III GRIMMIKUNSTNIK IV

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis on võimalik kehtestada kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu. Jumestamise ja grimeerimise kutsealal on kutsekvalifikatsiooni süsteemis I, II, III ja IV kutsekvalifikatsioon.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid jumestaja I, II, grimeerija II, III ja grimmikunstnik IV kutsekvalifikatsioonile.

Jumestaja I, II kutsestandardi kavandi koostas Ilu- ja Isikuteeninduse Kutsenõukogu moodustatud jumestajate töörühm koosseisus:

Ilona Järve	Füüsilisest isikust ettevõtja
Tiiu Luht	Eesti Rahvusooper “Estonia”
Kairit Nieländer	Füüsilisest isikust ettevõtja
Ivi Smeljanski	Teater “Endla”
Ene Viksi	Salong “Imidz”
Mare Bachman	Füüsilisest isikust ettevõtja
Tiina Leesik	Füüsilisest isikust ettevõtja
Katrin Sangla	Katrin Sangla Ilusalongi OÜ

Grimeerija II, III ja grimmikunstnik IV kutsestandardi kavandi koostas Kultuuri Kutsenõukogu moodustatud grimeerijate töörühm koosseisus:

Helve Keller	Eesti Draamateater
Ivi Smeljanski	Teater “Endla”
Tiina Keel	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Anu Konze	Tallinna Linnateater
Tiina Leesik	Leesik&Nieländer OÜ
Tiiu Luht	Eesti Rahvusooper “Estonia”
Maret Kukkur	Rakvere Teater
Riina Viiding	Teatriliit

Ajavahemikus 15. aprill – 7. mai 2004 a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Nõuded jumestaja I, II kutsekvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Seoses grimeerija kutsestandardi väljatöötamisega on muudetud jumestaja II ja jumestuskunstnik III kutsekvalifikatsiooni tasemeid.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotavad kehtivuse 05. detsembril 2007. a. Kultuuri Kutsenõukogu otsusega nr 16 kinnitatud Jumestaja I, II, Grimeerija II, III ja Grimmikunstnik IV kutsestandardid.

Käesolevate Jumestaja I, II, Grimeerija II, III ja Grimmikunstnik IV kutsestandardite kehtivusaega on Kultuuri Kutsenõukogu 29. detsembri 2010 otsusega nr. 8 pikendatud kuni 01. jaanuarini 2014.

Jumestaja I, tase 4¹, Jumestaja II, tase 5, Grimeerija II, tase 5 ja Grimeerija III, tase 6 kutsestandardid on tagasiulatavalt suhestatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku 4., 5. ja 6. tasemega Kutsekoja juhatuse liikme korraldusega nr. 6
26. oktoobril, 2015. a.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori² järgi kuulub jumestaja muu teeninduse alavaldkonda, juuksuri- ja iluteenindus, kood 930216.

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori järgi kuulub grimeerija ja grimmikunstnik vaba aja, kultuuri- ja sporditegevus valdkonda, kood 92.

Ametite Klassifikaatori³ järgi kuulub jumestaja 5. pearühma “Isiku- ja kaitseteenidajad”, kood 5141.

Ametite Klassifikaatori järgi kuulub grimeerija 3. pearühma “Kunsti-, lõbustus- ja sporditöötajad”, kood 347.

Ametite Klassifikaatori järgi kuulub grimmikunstnik 2. pearühma “Muud tippspetsialistid”, kood 2452.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Jumestaja I, II
Inglise keeles:	Beauty Make-up Artist I, II
Vene keeles:	Визажист I, II

Eesti keeles:	Grimeerija II, III
Inglise keeles:	Make up artist II, III
Vene keeles:	Гримёр II, III

Eesti keeles:	Grimmikunstnik IV
Inglise keeles:	Make up designer IV
Vene keeles:	Гримёр художник IV

¹ EKR- Eesti kvalifikatsiooniraamistik. Tasemekirjeldused vt Kutseseadus lisa 1

² Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestindatud versioon

³ International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

4 KUTSEKIRJELDUS

Jumestaja I

Jumestaja töö eesmärgiks on muuta kliendi välimus jumestusega isikupäraseks, kauniks ja stiilseks. Jumestaja on klienditeenindaja, kelle tööülesanneteks on näonaha ettevalmistamine jumestuseks, värvianalüüsi tegemine, õigete jumestustoodete valik vastavalt kliendi naha tüübile ja jumestuse eesmärgile ning jumestustööde teostamine. Tema tööülesannete hulka kuulub klientide nõustamine, klientidele jumestustoodete tutvustamine ja müümine. Ta valdab näo modelleerimist värvide abil ning teostab töid kavandi järgi. Ta vastutab isiklikult oma töö tulemuste eest ning hoiab end pidevalt kursis moesuundadega

Kutse eeldab suhtlemisvalmidust, koostöövõimet ja korrektsust. Kutse nõuab loovust, kunsti- ja ilumeelt, värvitunnetust ja valmisolekut pidevaks enesetäienduseks.

Jumestaja võib töötada ilusalongis, televisioonis ja mujal.

Nõutav haridustase kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on keskharidus.

Jumestaja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav erialale vastav koolitus

Jumestaja II

Jumestaja II kutseoskusnõuete aluseks on jumestaja I kutseoskusnõuded. Jumestuskunstnik kavandab ja teostab jumestustöid. Ta oskab välja tuua inimese isikupära. Ta viib läbi näitlikke esitlusi ja koolitust. Jumestuskunstnik juhendab kutseala õpilaste tööd ja teiste jumestajate tööd. Jumestaja II töö eeldab suhtlemisvalmidust, koostöövõimet, korrektsust ja juhtimisoskust. Kutse nõuab loovust, kunsti- ja ilumeelt, värvitunnetust ja valmisolekut pidevaks enesetäienduseks. Nõutav haridustase kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on keskharidus.

Jumestaja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav 3-aastane erialane pidev töökogemus jumestaja I-na ning jumestaja esitlusmaterjali (portfolio) omamine või erialane täiendkoolitus ja 6-aastane erialane töökogemus ning jumestaja esitlusmaterjali (portfolio) omamine.

Grimeeriya II, III, grimmikunstnik IV

Grimeeriya II kutseoskusnõuete aluseks on jumestaja I kutseoskusnõuded.

Grimeeriya leiab tööd teatrites, kontserdiorganisatsioonides, filmistuudiotest, tsirkuses, meedias, salongides ja mujal.

Grimeeriya:

- teeb erinevaid kaunistavaid ja korrigeerivaid jumestusi ning rolligramme.
- loob, valmistab, värvib ja eemaldab rolli toetavaid ruumilisi grimme.
- viimistleb juukseid ja näo karvu.
- teeb erinevaid karvtöid (postiche).

Grimeeriya tunneb nõudeid töötamisel erinevates valdkondades (teater, meedia jne).

Oma töös pöörab ta tähelepanu rollile, kultuurile, ajaloole, stiilile, ajale, kohale jm.

Grimeeriya töö eeldab koostööd kostüümikunstnikuga, artistiga, lavastajaga jt.

Grimeeriya töö tulemuseks on isiku visuaalse välimuse rõhutamine, karakteri loomine ja rolli välise lahenduse teostamine.

Kutse nõuab kõrget loovust, head värvitunnetust, meeskonnatöö võimet, suhtlemisoskust, pingetaluvust, valmisolekut ennast pidevalt täiendada.

Grimeeriya töös kasutatavad ained võivad põhjustada allergiat. Takistuseks võib olla värvipimedus.

Töö on vahelduva iseloomuga ja toimub graafiku alusel.

Täpsed kutseomistamise tingimused määratakse kindlaks kutseomistamise korras.

Grimeerija II kutsekvalifikatsiooni taotlemise aluseks on soovitatavalt jumestaja I kutsekvalifikatsioon. Nõutav on keskharidus, grimeerimisalane koolitus, grimeerija esitlusmaterjali (portfolio) omamine ja vähemalt 3-aastane erialane pidev töökogemus viimase 5 aasta jooksul jumestajana või grimeerija õpilasena.

Grimeerija III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav grimeerija II teadmised ja oskused, grimeerija esitlusmaterjali (portfolio) omamine, läbitud täiendkoolitus ja 5-aastane erialane töökogemus viimase 7 aasta jooksul.

Grimmikunstnik IV kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav grimeerija III teadmised ja oskused, kõrgharidus, grimeerija esitlusmaterjali (portfolio) omamine ja 3-aastane erialane pidev töökogemus viimase 5 aasta jooksul.

5 JUMESTAJA I KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Üldoskused ja –teadmised (vt lisa B)

5.1.1 Töökeskkond

- 1) tervishoid ja tööohutus
- 2) tööhügieen
- 3) tuleohutus
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

5.1.2 Suhtlemispsühholoogia põhialused ja suhtlemisoskused – kesktase

5.1.3 Keeleoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel – B2
- 2) üks võõrkeel – A2

5.2 Põhioskused ja –teadmised

5.2.1 Jumestus

- 1) näo anatoomia ja füsioloogia
- 2) nahahaigused ja nahahügieen sh mikrobioloogia – algtase
- 3) jumestus- ja hoolduskosmeetika põhilised keemilised koostisosad
- 4) värvi- ja valgusõpetus
- 5) jumestamise eripära päeva-, õhtu-, glamuur- ja fotojumestuse puhul
- 6) jumestamise ajalugu
- 7) jumestuse moesuunad
- 8) jumestusalane terminoloogia
- 9) jumestus- ja hoolduskosmeetika tooted, töövahendid, nende otstarve ja kulunormid
- 10) näonaha ettevalmistamine jumestuseks
- 11) näo analüüs
 - a) naha tüüp
 - b) naha alatoon
 - c) silmad
 - d) näo kuju
 - e) huuled, nina
- 12) jumestustoodete valik vastavalt naha tüübile
- 13) värvianalüüs ja värvitoonide valik
- 14) jumestustoodete pealekandmise tehnikad
- 15) näokuju modelleerimine värvidega
- 16) kunstripsmete kinnitamine
- 17) töö kavandi tegemine – I nõue puudub

- 18) jumestuse teostamine kavandi järgi
- 19) fantaasia- ja stiliseeritud jumestustööde teostamine – I nõue puudub
- 20) kaasaegsed jumestustooted ja -tehnikad, nende esitlus
- 5.2.2 Kulmude ja ripsmete värvimine püsivärvidega
- 5.2.3 Kulmu kaju korrigeerimine
- 5.2.4 Soengu korrastamine
- 5.2.5 Jumestustoodete tutvustamine ja müügitöö – algtase
- 5.2.6 Klienditeenindus (vt lisa D)

5.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 5.3.1 Lihtsamate soengute kujundamine
- 5.3.2 Kүүnte dekoreerimine
- 5.3.3 Näomaalingute teostamine

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) empaatiavõime
- 2) tolerantsus
- 3) koostöövõime
- 4) suhtlemisoskus
- 5) pingetaluvus
- 6) loovus
- 7) kohanemisvõime
- 8) iseseisvus
- 9) püsivus

6 JUMESTAJA II KUTSEOSKUSNÕUDED

Jumestaja II kutsekvalifikatsioon sisaldab lisaks jumestaja I kutseoskusunõuetele (vt pt 5) alljärgnevat:

6.2 Üldoskused ja –teadmised (vt lisa B)

- 6.2.1 Pedagoogika põhialused

6.3 Põhioskused ja –teadmised

- 6.3.1 Joonistamise oskus kavandi tasemel – algtase
- 6.3.2 Kүүnte dekoreerimine
- 6.3.3 Lihtsamate soengute kujundamine
- 6.3.4 Juhendamisoskus
- 6.3.5 Jumestustöö korraldamine ja juhtimine
- 6.3.6 Jumestus kui osa stiilitervikust

6.4 Lisaoskused ja –teadmised

- 5.3.1 Näo- ja kehamaalingute kavandamine ja teostamine
- 5.3.2 Jumestusteipide kasutamine

7 GRIMEERIJAJA II, III, GRIMMIKUNSTNIK IV KUTSEOSKUSNÕUDED

Grimeerija II, III, grimmikunstnik IV kutsekvalifikatsioon sisaldab lisaks jumestaja I kutseoskusunõuetele (vt pt 5) alljärgnevat:

- 6 ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

7.1 Üldoskused ja –teadmised (vt lisa B)

- 7.1.2 Majandus – algtase
- 7.1.3 Õigusaktid - algtase
 - 1) kutsealaga seotud õigusaktid
 - 2) tööõigus
 - 3) autoriõigus – II, III nõue puudub
- 7.1.4 Oma töökoha korraldamine
- 7.1.5 Asjaajamine - algtase
- 7.1.6 Arvuti kasutamine – AO1-3, AO7 (p 1, 3, 5), AO6 (II, III nõue puudub) (vt lisa E)
- 7.1.7 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) teine võõrkeel – II, III algtase, IV - kesktase
- 7.1.8 Kutse-eesitika

7.2 Põhioskused ja –teadmised

- 7.2.1 Nahahooldus ja naha tervishoid
- 7.2.2 Valgus ja vari grimmis
- 7.2.3 Ruumiline modelleerimine (eriefektid)
- 7.2.4 Vahtlateksproteesid – II nõue puudub
- 7.2.5 Suhtlemispsühholoogia – kesktase
- 7.2.6 Juhendamine – II nõue puudub
- 7.2.7 Materjalid ja tehnikad, II – kesktase, III - kõrgtase
- 7.2.8 Soengud, parukate pähe panemine ja hooldus
- 7.2.9 Juuksuritöö (sealhulgas parukas) – II nõue puudub
 - 1) lõikus
 - 2) värvimine
 - 3) keemiline lokk
- 7.2.10 Karvtööd (postiche)
- 7.2.11 Näomaalingud
- 7.2.12 Kehamaalingud – II nõue puudub
- 7.2.13 Ajastute stiilid
- 7.2.14 Jumestuse ja soengu ajalugu
- 7.2.15 Kostüümiajalugu – II algtase, III kesktase, IV kõrgtase
- 7.2.16 Inimese joonistamise ja maalimise põhikursus
- 7.2.17 Modelleerimine arvutil – II, III nõue puudub

8 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 01.01.2014. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt välja-hääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjajami. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnест, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnест, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjades.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimisel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja lodusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetakseks teha lodusalt ja spontaan-selt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainest laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE SUULINE ESTUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaderingis. Oskan kirjutada esseid, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseid või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada lodusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainest loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala.

Lisa D

KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED

1. Mõista klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja rolli, osata luua positiivset (esma)muljet
2. Tunda viisakusreegleid ja kutse-eetika põhitõdesid
3. Teenindusvalmidus
4. Teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks endas
5. Omada teadmisi teeninduse korraldamisest
6. Teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
7. Vallata hääletehnikat, osata kontrollida oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni
8. Osata toime tulla konfliktidega ning lahendada probleeme
9. Osata käsitleda kaebusi ja pretensioone
10. Osata teenindada erivajadustega kliente: puuetega inimesed, vanurid, lapsed
11. Osata teenindada erineva kultuuritaustaga kliente
12. Osata paindlikult ja iseseisvalt tegutseda erinevates teenindussituatsioonides
13. Teada oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest ning osata tegutseda vastavalt olukorrale

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid