

KUTSESTANDARD

Fotograaf I	19-20112012-4.6/3
Fotograaf II	19-20112012-4.7/3
Fotograaf III	19-20112012-4.8/3
Fotograaf IV	19-20112012-4.9/3
Fotograaf V	19-20112012-4.10/3

FOTOGRAAF I, II, III, IV, V

KULTUURI KUTSENÕUKOGU

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse 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.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid fotograafi I, II III, IV, V kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Kultuuri Kutsenõukogu moodustatud fotograafide töörühm koosseisus:

Tiina Keel	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Kaupo Kikkas	Eesti Fotograafide Liit
Rain Tirul	Tallinna Polütehnikum
Arnold Tokko	Eesti Fotograafide Liit
Viktor Koskin	REAL
Tarmo Schmalz	Stoppfoto OÜ
Tiit Lepp	Tartu Kõrgem Kunstikool, Tartu Foto OÜ
Tiit Veermäe	Eesti Kunstiakadeemia

Ajavahemikus 1-12 aprill 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva fotograaf I, II, III, IV, V kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 10. detsembril 2008. a Kultuuri Kutsenõukogu otsusega nr 19 kinnitatud fotograaf I, II, III, IV, V kutsestandard.

Käesolev fotograaf I, II, III, IV, V kutsestandard on kinnitatud 20. novembri 2012. a Kultuuri Kutsenõukogu otsusega nr 13.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

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

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub fotograafi töö mujal liigitamata mitmesuguse äritegevuse valdkonda, kood 748
Ametite Klassifikaatori² järgi kuuluvad fotograafid järgmiselt
Fotograaf-laborant I 7. pearühma “Oskus- ja käsitöölised”, kood 7344,
Fotograaf II, III, IV, V 3 pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3131.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Fotograaf I, II, III, IV, V
Inglise keeles: Professional Photographer I, II, III, IV, V
Vene keeles: Фотограф I, II, III, IV, V

4 KUTSEKIRJELDUS

Fotograafi töö põhiülesandeks on jäädvustada sündmusi ja olukordi. Tihti selleks ise valgust ja sobilikke olukordi kujundades või luues. Fotograafil peab olema hea kompositsiooni- ja värvitaju ning ta peab valdama erialaseid teadmisi. Tänapäevase fotograafi lahutamatu töövahend on tavapärase fototehnika kõrval arvuti, erialaste programmide tundmine ja võime nendega tööd teha on võrdeliselt primaarsed fotograafi teadmistega fototehnika vallas.

Fotograafe võib jaotada iseloomutüüpide järgi:

Reportaaži fotograaf: kes peab toime tulema pidevalt erinevates olukordades ja valgustingimustes, olema eesmärgi saavutamiseks väga head suhtleja ja hea stressitajuga inimene. Sii gruppi mahuvad näiteks, pulmafotograaf, ajalehe- ajakirja fotograaf, välifotograaf jms.

Tootefotograaf: kes loob pildistamiseks vajaliku valguse ja kompositsiooni reeglina omade vahenditega ise. Pildistades elutuid objekte, peab olema fotograafil hea rutiinitaluvus ja väga hästi arenenud valguse ja kompositsiooni nägemine ja väga head tehnilised teadmised valgusest. Kasuks tuleb hea suhtlemis- ja eneseväljendamise oskus kliendiga suhtlemisel. Sii gruppi mahuvad toote-, arhitektuuri- jms fotograafid.
Moefotograaf - kes peab suutma koostööd teha paljude modellide, stilistide ja

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

meigikunstnikega, olema väga loov ja suurepärane suhtleja ning väga koostöövõimeline. Siia gruppi kuuluvad näiteks: moefotograaf, ajakirjafotograaf, reklaamlavastuste fotograaf jms.

Täpsemad kutseomistamise tingimused fikseeritakse kutseomistamise korras.

Fotograaf-laborant I – tööülesannete hulka kuulub dokumendifoto tegemine, laboriseadmete ja materjalide kasutamine, printeritöö ning vajadusel klienditeenindus. Kvalifikatsiooni taotlemisel nõutav vähemalt põhiharidus.

Fotograaf II - 2-aastane töökogemus, täiendkoolitus 40h või fotograafiaalne haridus ja 6-kuuline töökogemus. Võimalik spetsialiseeruda pilditöötaja erialale.

Fotograaf III - III taseme taotlemise eelduseks on II kutsevalifikatsiooni taseme kutsetunnistuse olemasolu ja 5-aastane töökogemus, täiendkoolitus 100h.

Fotograaf-meister IV – IV taseme taotlemise eelduseks on III kutsevalifikatsiooni taseme kutsetunnistuse olemasolu (spetsialiseerunud ühele kindlale erioskusele, 10-aastane töökogemus, täiendkoolitus 40h). Autorikomplekt. Spetsialiseerumine kõrgetasemel vähemalt ühele või mitmele erioskusele.

Eriuskused:

- 1) stuudio
- 2) pressifoto
- 3) reportaaž
- 4) arhitektuur/interjäär
- 5) portree ja grupifoto
- 6) loodus
- 7) tehniline ja teadusfoto

Fotograaf V rahvusvahelise tunnustusega fotograaf. Kutsevalifikatsiooni taotlemiseks vajalik autorikomplekt ja publikatsioonid või tegevus koolitajana.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Üldoskused ja –teadmised (vt lisa B)

5.1.1 Majandus- algtase

5.1.2 Õigusaktid - algtase

- 1) kutsealaga seotud õigusaktid
- 2) tööõigus

5.1.3 Töökeskkond

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

5.1.4 Suhtlemine ja klienditeenindus (vt lisa E)

- 1) esindamine
- 2) läbirääkimine
- 3) konfliktidega toimetulek
- 4) kehtestamisoskus
- 5) kuulamisoskus
- 6) meeskonnatöö

- 7) kliendi juhendamine pildistamisel
- 5.1.5 Arvuti kasutamine – moodul AO1-AO4, AO6-AO7 (punktid 1,3,5, vt lisa C)
- 5.1.6 Keeleoskus (vt lisa D)
 - 1) eesti keel – B1
 - 2) kaks võõrkeelt – A2
- 5.1.7 Kutse-eetika

- 5.2 Põhioskused ja –teadmised**
- 5.2.1 Erialane terminoloogia ja fototehnilised põhimõisted
 - 1) ava, säriaeg, tundlikkus
 - 2) fookuskaugus, teravussügavus
 - 3) fotograafiline ulatus jm – I algtase, II kesktase
- 5.2.2 Valguse seadmine ja kasutamine – I algtase, II kesktase, III kõrgtase
 - 1) terav ja pehme valgus
 - 2) valguse ja varju suhe
 - 3) valguse mõõtmine (peegeldav ja langev valgus)
 - 4) värvustemperatuur ja valge tasakaal
 - 5) kunstlikud valgusallikad (välklamp, hõõglamp, luminestsenss jm)
- 5.2.3 Kompositsiooni põhialused – I algtase, II kesktase
- 5.2.4 Fototehnika - I algtase, II kesktase, III kõrgtase
 - 1) erinevad kaamera tüübid
 - 2) erinevad kaadriformaadid
 - 3) digitaalne ja filmipõhine fotograafia
 - 4) objektiivide valik
 - 5) lisaseadmed (statiivid, välklambid, eksponomeeter jne)
- 5.2.4 Sensorid ja fotomaterjalid, nende valik - I algtase, II kesktase
 - 1) sensori tüübid ja omadused
 - 2) filmide tüübid ja omadused (ulatus, protsessid)
 - 3) paberid jm
- 5.2.5 Digitaalne töökorraldus (digital workflow) - I algtase, II kesktase, III kõrgtase
 - 1) digitaliseerimine, sisendseadmed
 - 2) pildi digitaaltöötlus, tarkvara
 - 3) värvihaldus
 - 4) pildifaili formaadid ja haldus
 - 5) salvestus ja väljundseadmed
- 5.2.6 Klassikaline must-valge fotograafia – III kesktase
 - 1) filmi ilmutamine
 - 2) kopeerimine
 - 3) materjalide keemiline tundmine
- 5.2.7 Fotograafia ajalugu - I algtase, II kesktase
- 5.2.9 Fotolavastus ja töö modellidega
- 5.2.10 Töökoha korraldus - I algtase
- 5.2.11 Fotograafia erivaldkondade tundmine – III kesktase

- 5.3 Eriioskused ja -teadmised**
- 5.3.1 Pilditöötlemine (alates II tasemest)
- 5.3.2 Studiofoto (IV tasemel 1 valik kohustuslik)
- 5.3.3 Pressifoto
- 5.3.4 Reportaažfoto (sündmusfoto)
- 5.3.5 Arhitektuuri/interjöörifoto

- 5.3.6 Portree- ja grupifoto
- 5.3.7 Loodusfoto
- 5.3.8 Tehniline ja teadusfoto

5.4 Isikuomadused ja võimed.

- 1) ruumi-, värvi- ja kujunditaju
- 2) visuaalne mälu
- 3) otsustusvõime
- 4) analüüsivõime
- 5) vastutustunne
- 6) püsivus- ja rutiinitaluvus
- 7) koostöövalmidus
- 8) täpsus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 01.01.2015. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Lisa A

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele 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

Lisa B

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.

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

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

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Lisa C

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

Lisa C

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa D

	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 väljendatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või teleasaadete 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 siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, 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 kirjadest.	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 tuttav, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsimata. 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 üksikasjalikult käsitleda ainet 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 ESITUS
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 tuttav või mulle huvi pakuval teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakuvas teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, 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, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED

Lisa E

1. Teeninduse mõiste ja olemus, teeninduskultuur
2. Teenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning nende arendamine
3. Teeninduse korraldamine
4. Erinevad suhtlemistehnikad: verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms.
5. Hääletehnika: oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
6. Kuulamisoskus
7. Konfliktidega toimetulek ning probleemide lahendamine
8. Kaebuste ja pretensioonide käsitlemine – III nõue puudub
9. Teenindaja kui organisatsiooni esindaja roll, positiivse mulje loomine
10. Positiivsetele ja negatiivsetele avaldustele reageerimine
11. Erivajadustega inimeste teenindamine
12. Erineva kultuuritaustaga inimeste teenindamine
13. Vastutus klientide ohutuse eest