

**TÄIENDUSKOOLITUSASUTUSE NIMETUS: Idee Turg OÜ**

**ÕPPEKAVA NIMETUS:** Virtuaalassistendi ABC koolitus

**ÕPPEKAVARÜHM:** Arvutikasutus

**ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS:** Kutsestandard „Väikeettevõtja, tase 5“ – üldoskus: B.2.14 Digivahendid ja digipädevus.

**EESMÄRK:** Koolituse lõpuks on õppija omandanud vajalikud baasteadmised ning -oskused korraldamaks virtuaalassistendi igapäevatööd. Ühtlasi on õppija koostanud virtuaalassistendi teenusepaketi.

**ÕPIVÄLJUND (koolituse lõpuks õppija):**

- koostab teenusepaketi.

**SIHTGRUPP:** Virtuaalassistendid, alustavad ettevõtjad, turundushuvilised ja kontoritöötajad, kellel puuduvad teadmised ning oskused virtuaalassistendi töö korraldamiseks.

**ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED:** Arvuti ja interneti kasutamise baasteadmised ja -oskused. Eesti keele oskus vähemalt B1 tasemel.

**ÕPPE KOGUMAHT:** 32 akadeemilist tundi, millest 16 akadeemilist tundi on auditoorset tööd ja 16 akadeemilist tundi iseseisvat tööd.

**ÕPPEKESKKOND:**

- Õppeklassid, kus on olemas *data*-projektorid, pabertahvlid, kõlarid, WIFI, moodsad ergonomilised toolid. Vajadusel tagame õppijale koolitusklassis kasutamiseks sülearvuti ning soovi korral on võimalik kasutada printimise ja skaneerimise teenust (A5, A4, A3) ning lamineerimist (A3, A4, A5, A6). Õppijate kasutuses on puhkenurk, kus saab tasuta kohvi, teed, vett jms.
- Veebikeskkond, kus koolitaja on reaajas pildi ja heliga ning jagab oma ekraani õppijatega. Õppijatel on võimalik osaleda koolitusel pildi ja heliga ning kasutada vestlusakent. Vajadusel saab õppija jagada enda arvutiekraani koolitajaga. Veebikoolituse puhul kasutatakse virtuaaltahvli, millest tekib õppijale lisaks õppematerjalidele täiendav ning toetav lisamaterjal.
- Tutvu õppekeskkonna tingimustega põhjalikumalt Idee Turg kodulehel („koolitused“ → „õppekeskkond“).

**ÕPPEVAHENDID:** Koolitaja poolt jaotatavad õppematerjalid paberkandjal või digitaalsel kujul. Koolitusel osalemine eeldab arvuti või tahvelarvuti olemasolu. Soovi korral tagatakse õppijale koolitusklassis kasutamiseks sülearvuti (soovist teada andmine vähemalt kaks tööpäeva enne koolituse algust e-kirjaga aadressile [info@ideeturg.ee](mailto:info@ideeturg.ee)). Veebikeskkonnas koolitusel osalemiseks võimaldatakse vajadusel õppijal koolitusperioodiks kasutada tasuta täienduskoolitusasutuse sülearvutit (edastame pakiautomaadi või kulleriga; soovist teada andmine vähemalt viis tööpäeva enne koolituse algust e-kirjaga aadressile [info@ideeturg.ee](mailto:info@ideeturg.ee)). Lisaks kasutatakse interaktiivseid veebikeskkondi õpitu kinnistamiseks. Õppijal peab olema võimalik kasutada koolitusel isiklikku nutitelefoni.

**ÕPPEPROTSESS:** Auditoorne ja iseseisev töö. Iseseisev töö toimub auditoorse õppe vahelisel ajal. Üldjuhul toimub auditoorne töö üks kuni kaks korda nädalas tööpäeviti ajavahemikul 10:00-17:00. Koolituse kuupäevad on kajastatud Idee Turg OÜ kodulehel koolituskalendri alalehel.

## ÕPPESISU:

- virtuaalassistent (VA) - rollid ja töövaldkonnad
- virtuaalassistent vs kontoritöötaja vs projektijuht
- virtuaalassistendi peamised teenused (administratiivsed teenused, kliendisuhetus ja klienditugi, kalendri- ja ajaplaneerimine, dokumendihaldus ja failide korrastamine, turundus- ja sotsiaalmeedia tugi)
- virtuaalassistendi profiil ja oskused (isikuomadused, digipädevused ja tööriistad, suhtlemisoskused)
- töövahendid ja töökeskkond (e-post, kalender, videokoosolekud, failihaldus ja pilveteenused)
- virtuaalassistent töökorraldus (kaugtöö iseärasused, tööaeg, kättesaadavus, suhtluskanalid klientidega, ülesannete vastuvõtmine ja täpsustamine)
- virtuaalassistendi teenuse pakkumine
- virtuaalassistendi teenusepakett ja selle olemus
- virtuaalassistendi sihtrühm
- milliseid probleeme virtuaalassistent kliendi jaoks lahendab?
- hinnastamise ja tasustamise ABC, sh tunnitasu vs paketi põhine hinnastamine
- koostöö alustamine kliendiga (vajaduste kaardistamine, pakkumine ja kokkulepped)
- virtuaalassistendi kvaliteet ja selle tagamine
- virtuaalassistentide konkurents ja selle kaardistamine
- lepingu ja konfidentsiaalsuse põhimõtted
- virtuaalassistendi tööeetika ja professionaalsus
- kuidas käituda keerulise kliendiga?

## ÕPPEMEETODID:

- **Auditoorne õpe 16 ak t:** kaasav loeng, diskussioon, rühmatöö (ajurünnak, arutelu jne), juhtumianalüüs, praktilised ülesanded.
- **Iseseisev töö 16 ak t:** teenusepaketi koostamine vastavalt õppematerjalidele.

## ÕPPEMATERJALIDE LOEND:

- **Kohustuslik õppematerjal:** Koolitaja poolt välja töötatud õppematerjalid, mis jagatakse õppijatele koolituse käigus paber kandjal või digitaalsel kujul.
- **Soovituslik õppematerjal:**
  - Cardon, D. (2020). *Digikultuur*. Tallinn: TLÜ Kirjastus.
  - Ostumaa, L. (2023). *Ma ei tea, aga ma uurin välja. Praktiline käsiraamat virtuaalse assistendina alustamiseks*. Rakvere: Event Assistance OÜ.

## HINDAMINE EHK ÕPPE LÕPETAMISE TINGIMUSED:

- **Hindamismeetod:** koolituse käigus valminud teenusepaketi tagasisidestamine.
- **Hindamiskriteeriumid:** õppija on koostanud teenusepaketi vastavalt etteantud õppematerjalidele vähemalt miinimumnõuetele, mis on kajastatud õppematerjalides.
- Hindamine on mitmeeristav.

## VÄLJASTATAVAD DOKUMENDID:

- **TUNNISTUS**, kui õpiväljundid on saavutatud.
- **TÕEND**, kui õpiväljundeid ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

## KOOLITAJATE KVALIFIKATSIOON:

**Liina Laanemets-Kalda** on tunnustatud koolitaja ning saanud Tartumaa Aasta Koolitaja 2025 tiitli, ühtlasi on talle omistatud täiskasvanute koolitaja kutsetunnistus, tase 7. Liina on Idee Turg tegevjuht ning koolitaja, kes omandanud rakenduskõrghariduse *cum laude* majandusarvestuse erialal aastal 2015

Lääne-Viru Rakenduskõrgkoolis ning kaitsenud lõputöö finantsanalüüsi valdkonnas teemal “AS Eesti Post finantsnäitajate võrdlev analüüs”. Samuti täiendanud end vahetusüliõpilasena aastal 2013 Portugalis, õppides juhtimis- ja kuluarvestust kõrgkoolis Instituto Superior de Contabilidade e Administracao de Lisboa. Lõpetanud aastal 2020 Eesti Maaülikoolis finantsjuhtimise magistrantuuri ning kaitsenud magistritöö teemal “Pühaste Pruulikoda OÜ võrdlev finantsanalüüs aastatel 2015-2018”.

Ühtlasi on Liina õppinud Tartu Ülikooli haridusteaduste instituudis kutseõpetaja erialal ning omandab teist magistrikraadi Eesti Maaülikoolis ettevõtluse ning ökonoomika erialal (õppeained läbitud; magistritöö kirjutamine). Liina on läbinud koolitaja koolituse mahus 160 akadeemilist tundi aastal 2017. Liina täiendab aktiivselt enda teadmisi ja oskusi läbi erinevate täiendkoolituste, mis on seotud ettevõtluse ning õpetamisega. Liina on läbinud ka Tallinna Ülikooli täiendkoolituse „Ettevõtlus- ja karjääriõpe gümnaasiumiastmes ja kutseõppes”.

Varasemalt on ta töötanud spetsialistina e-arvete valdkonnas, koolitus- ja müügijuhina, raamatupidajana, majandustoimetuse ajakirjanikuna erinevates meediaväljaannetes ning keskkoolides ettevõtluse, majanduse ja raamatupidamise õpetajana. Samuti on ta olnud kõrgkoolide juures külalislektoriks. Liina on juhendanud üle 2500 äriplaani ning hetkel on lisaks tegevjuhi ja koolitaja rollile ka alustavate ettevõtjate mentor.

**Kadri Matt** on koolituskeskuse Idee Turg koolitaja ja koolitusspetsialist, kellele on väljastatud täiskasvanute koolitaja kutsetunnistus, tase 5. Ta on õppinud Tartu Ülikoolis geenitehnoloogiat ning läbinud täiendkoolitused raamatupidamise, turunduse, andmeanalüüsi, multimeedia ja tehisintellekti alal, mis loovad tugeva aluse nii analüütiliseks kui ka loovaks lähenemiseks. Kadrit iseloomustab pidev huvi oma teadmiste täiendamise ja uute oskuste omandamise vastu. Varasemad töökogemused meeskonnakoordinaatori, turundusassistendi ja administratiivtöötajana haridusasutuses on andnud laiapõhjalise kogemuse ettevõtete igapäevase toimimise ja nähtavuse suurendamise valdkonnas.

Koolituskeskuses Idee Turg tegutseb Kadri kahes rollis: koolitusspetsialistina toetab ta taustajõuna erinevaid koolitusprotsesse ning koolitajana jagab oma teadmisi ettevõtlusega alustamisest ja tehisintellekti võimalustest. Eesmärk on aidata osalejatel mõista ärimaailma põhitõdesid ning rakendada praktilisi tööriistu oma ettevõtte ülesehitamisel. Lisaks on tal süvendatud teadmised ning kogemused tehisintellekti võimalustest ettevõtluses, keskendudes sellele, kuidas AI-lahendusi efektiivselt äriprotsessidesse integreerida – olgu selleks turundus, kliendisuhetus, andmeanalüüs või igapäevased töövood.

**Õppekava koostatud ja kinnitatud:** 22.11.2025

**Viimati muudetud ja kinnitatud:** 01.04.2026

*Antud õppekava on intellektuaalne omand, sellest tulenevalt on keelatud ilma Idee Turg OÜ allkirjaõigusliku esindaja kirjaliku nõusolekuta dokumendi mistahes osa mehhaaniliste või elektrooniliste vahenditega reprodutseerida ega muul viisil paljundada, kaasa arvatud fotopaljundus, informatsiooni talletamine, kontaktkooperimine.*