**ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA**

1. **Üldandmed**

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus: | Kuressaare Ametikool |
| Õppekava nimetus: *(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles)*: | Probleemide ja konfliktide lahendamine klienditeeninduses |
| Õppekavarühm: *(täiendus- koolituse standardi järgi)* | Isikuareng |
| Õppekeel: | Eesti keel |

1. **Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid**

|  |
| --- |
| **Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*  **Sihtrühm:**  Koolitus on mõeldud kõigile neile, kelle töös tuleb ette olukordi, kus on vaja teenindusalaseid teadmisi ja oskusi probleemsete ja konfliktsete olukordade ennetamiseks ning nendega paremaks toimetulekuks ning arendab stressi tekitavate olukordade ennetamisoskusi ning annab motivatsiooni teenindustööks.  Grupi suurus:14  **Õppe alustamise nõuded:**  Puuduvad |
| **Õpiväljundid.** *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*  Õpiväljundid:   * käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ennetades või lahendades kliendikeskselt teeninduses ettetulevaid probleemsituatsioone ning konfliktolukordi; * säilitab motivatsiooni asjatundlikuks teenindustööks. |
| **Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** *Tuua ära vastav kutsestandard ning* ***numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele****, mida saavutatakse.*  OSKA raportis läbivalt ametikohtade lõikes:  \*enesejuhtimine, ajaplaneerimine, pingetaluvus |
| **Põhjendus.** *Tuua põhjendus* *koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*  Kriis on põhjustanud muutusi ka oskuste profiilis, mida tööandjad näevad tuleviku võtmeoskustena. Kui olulisemate oskustena järgmise viie aasta vaates tuuakse WEF -i raportis välja kriitiline mõtlemine, analüüsioskus, probleemilahendusoskus, siis uuena on esile tõusmas sellised oskused nagu enesejuhtimine, aktiivne õppimine, vastupidavus või nn säilenõtkus, stressitaluvus ja paindlikkus.  OSKA raportist lähtuvalt üks tulevikutöö oskustest on sotsiaalne intelligentsus – oskus tunnetada suhtlemisel inimeste vajadusi ja soove ning luua nendega usalduslik suhe. Tuleviku töökoha võtmeoskused on sotsiaalne intelligentsus, loov ja kriitiline mõtlemine, hea koostöövõime. Üldpädevuste (nt suhtlemis-, esinemis-, enesejuhtimis-, projektijuhtimisoskus) arendamine ning praktiliste teadmiste ja oskuste omandamine muutuvad oluliseks sõltumata tulevikus valitavast erialast või ametist. |

1. **Koolituse maht**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koolituse kogumaht** akadeemilistes tundides: |  |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: | **26** |
| sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:  *(õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)* | **18** |
| sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:  (*õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas*) | **8** |
| Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides: |  |

1. **Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded**

|  |
| --- |
| **Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** *Tuua peamised teemad ja alateemad* ***sh eristada auditoorne ja praktiline osa.*** *Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on*  *õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*  **Õppe sisu:**  1. Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused- 1t  2. Erinevad klienditüübid - 1 t  3. Tüüpilised veaolukorrad teeninduses- 2t  4. Töötajate suurimad eksimused - 1 t  5. Konflikti juhtimine-1t  6. Toimetulek probleemide ja konfliktidega- 5 t  7. Konflikti lahendus meeskonnatööna - 5 t  8. Teenidustöö ja stress- 2 t  9. Probleemide lahendamine ja koostöö nii klientide kui ka töökaaslastega „võitja-võitja“ positsioonilt - praktiliste probleemsete teenindusjuhtumite lahendamine ja analüüsimine, rühmatööd, ajurünnak – 8 t  **Õppekeskkonna kirjeldus:**  Koolitus viiakse läbi loenguruumis kus on õppetööks vajalik õppetehnika. |
| **Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada,* ***kuidas hinnatakse******õpiväljundite saavutamist****.*  Õpingute lõpetamise eelduseks on kontakttundides osalemine vähemalt 70% ulatuses ning auditoorsete praktiliste ülesannete sooritamine lähtudes hindamiskriteeriumitest.  Hindamiskriteeriumid:   * juhtumi analüüsid – lahendab juhtumid eesmärgiga hoida kliendisuhteid.   Hindamismeetodid:  praktilised ülesanded ja situatsioonid. |

1. **Koolitaja andmed**

|  |
| --- |
| **Koolitaja andmed.** *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*  Marve Koppel  Kutseõpetaja tase 7, täiskasvanute koolitaja tase 6, pikaajaline kogemus teenindusoskuste õpetamisel täiskasvanutele. |

**Õppekava koostaja:**   
*Marve Koppel, kutseõpetaja marve.koppel@ametikool.ee*