

KOOSTAJA

Dr. h.c. Andrei Gritskov, MBA
allkiri /digitaal/
kuupäev 08.09.2026

KINNITAN

Kinnitatud direktori Andrei Gritskov poolt 08.09.2026,
Tallinn
allkiri /digitaal/
kuupäev 08.09.2026
Õppekava versioon 1.1
Kinnitamise kuupäev 08.09.2026

Teeninduse alused

TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

Kursus arendab kliendikeskset suhtlemist ja oskust lahendada teenindusolukordi professionaalselt, turvaliselt ning eri klientide vajadusi arvestades.

Põhiandmed	Kirjeldus
Õppekavarühm ja ISCED-F kood	1088 Teeninduse interdistsiplinaarne õppekavarühm
Sihtrühm	Täiskasvanud õppijad, kes soovivad omandada või täiendada praktilisi teadmisi ja oskusi; sobib ka muu kodukeelega õppijale
Õppe kogumaht	35 akadeemilist tundi; üks akadeemiline tund on 45 minutit
Kontaktõpe	28 akadeemilist tundi, sealhulgas 14 tundi praktilist õpet
Iseseisev õpe	7 akadeemilist tundi
Õppekeel	Eesti keel; muu kodukeelega õppijat toetatakse lõimitud aine- ja keeleõppe võtetega
Õppevorm	Kontaktõpe auditooriumis ja/või reaalajas veebikeskkonnas, praktiline õpe ning juhendatud iseseisev õpe
Alustamise tingimused	Eelteadmisi ei nõuta. Õppija peab olema valmis osalema rollimängudes ja andma kaaslastele lugupidavat tagasisidet.
Hindamine	Õpiväljundite saavutatust hinnatakse mitmeeristavalt: arvestatud või mittearvestatud
Õppekava sisekood	AF-TK-05-2026
Täienduskoolitusasutus	SA Andrei Gritskov Foundation
Täienduskoolitusasutuse registrikood	90009720
EHIS asutuse ID	2144285
Majandustegevusteate registreerimisnumber	260939
Õppekava versioon	1.1; kinnitatud 08.09.2026

1 Õppekava eesmärk

Õppija kavandab ja teostab teenindusprotsessi, kasutab sobivaid suhtlemisvõtteid ning lahendab tagasiside- ja konfliktolukordi vastutustundlikult.

2 Õpiväljundid

Koolituse läbinud õppija

- selgitab teenuse väärtust, klienditeekonda ja teenindaja rolli

- kasutab suulises, kirjalikus ja digitaalses teeninduses selget ning lugupidavat keelt
- kuulab aktiivselt, täpsustab vajadust ja pakub kokkulepitud piirides lahenduse
- arvestab ligipääsetavuse, kultuuriliste erinevuste, võrdse kohtlemise ja privaatsusega
- lahendab kaebuse või pingelise olukorra, hoides piire ja järgides ohutusjuhiseid
- annab ja võtab vastu tööalast tagasisidet ning analüüsib oma teeninduskäitumist

3 Õppesisu ja õppemahu jaotus

Akadeemilised tunnid	Teema ja õppetegevused
3	Teenuse väärtus, teeninduskultuur ja kliendikeskne mõtteviis
4	Klienditeekond, kontaktpunktid ja teenindusstandard
5	Aktiivne kuulamine, küsimused, selge keel ja kehakeel
4	Telefon, e-post, vestluskanal ja digitaalse teeninduse etikett
4	Ligipääsetavus, võrdne kohtlemine, kultuuritundlikkus ja privaatsus
6	Kaebused, konfliktid, keeruline käitumine ja teenindaja turvalisus
3	Meeskonnatöö, rollid, vastutus ja tagasiside
5	Teenindusolukordade simulatsioonid ja vaatlus
1	Eneseanalüüs ja kursuse kokkuvõte

4 Õppemeetodid ja iseseisev õpe

Lühiloengud, näidete analüüs, rollimängud, paaris- ja rühmatöö, vaatluslehed, kirjaliku teeninduse harjutused ning juhendatud refleksioon.

Iseseisvas õppes töötab õppija läbi koolitaja määratud materjalid, täidab õpiväljunditega seotud rakendusülesanded ning täiendab hindamisele esitavat tööd saadud tagasiside alusel. Koolitaja annab iseseisvale tööle tagasisidet. Teemade järjestust võib kohandada, kuid õppe kogumaht, kontaktõppe ja iseseisva õppe maht ning õpiväljundid säilitatakse.

5 Õppekeskkond vahendid ja ohutus

Õpe toimub ruumis, mida saab kohandada teenindusolukordade simulatsiooniks, ning digikeskkonnas. Rollimängude reeglid kaitsevad osalejate väärikust. Isikuandmete näidetes kasutatakse väljamõeldud andmeid ning ähvardava olukorra puhul harjutatakse abi kutsumist, mitte füüsilist sekkumist.

6 Õppija toetamine

Õpe toimub eesti keeles. Muu kodukeelega õppija toetamiseks rakendatakse lõimitud aine- ja keeleõppe põhimõtteid: mõistesõnastikku, visuaale, keelemudeleid, näidiseid, etapiviisilisi juhiseid, paaris- ja rühmatööd ning vajaduse korral täiendavat juhendamist. Keeleline tugi ei vähenda ainealaste õpitulemuste taset. Keelevigu arvestatakse hindamisel ainult ulatuses, milles need takistavad ainealase sisu mõistmist või ülesande eesmärgi saavutamist.

Koolitaja arvestab võimaluse korral õppija varasema kogemuse, õpivajaduse ja ligipääsetavuse vajadustega, kohandades õppematerjali esitust, tööviisi, tempot ja tagasisidet ilma õpiväljundite miinimumtaset vähendamata.

7 Õpiväljundite hindamine

Hindamismeetod	Hinnatavad õpiväljundid	Hindamiskriteerium
Teenindussituatsiooni rollimäng	Kontakt, vajaduse selgitamine ja lahendus	Õppija loob kontakti, täpsustab vajaduse, pakub sobiva lahenduse ja lõpetab vestluse selgelt
Kaebuse kirjalik vastus	Kirjalik ja digitaalne teenindus	Vastus on lugupidav, arusaadav, privaatsust hoidev ja sisaldab realistlikku järgmist sammu

Hindamismeetod	Hinnatavad õpiväljundid	Hindamiskriteerium
Eneseanalüüs	Tagasiside ja professionaalne areng	Õppija kasutab vaatlusandmeid, nimetab tugevuse ja konkreetse parandustegevuse

Hindamine on mitteeristav. Õpiväljundid loetakse saavutatuks, kui õppija esitab kõik kohustuslikud hindamistööd ja iga töö vastab vähemalt tabelis kirjeldatud kriteeriumile. Õppijal on võimalus puudusi kõrvaldada ja töö uuesti esitada koolitusasutuse õppekorralduse alustes määratud korras.

8 Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid

Tunnistus väljastatakse õppijale, kelle kõigi õpiväljundite saavutatust on hinnatud ja kes on saavutanud kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid. Kui õpiväljundite saavutatust ei hinnatud või õppija ei saavutanud kõiki nõutud õpiväljundeid, väljastatakse talle koolitusel osalemise või läbitud teemade kohta tõend. Tunnistused ja tõendid nummerdatakse, allkirjastatakse koolitusasutuse kehtestatud korras ning nende üle peetakse arvestust.

9 Õppevara

- teenindusjuhtumid, rollikaardid ja vaatluslehed
- näidisstandardid ning kirjaliku suhtluse näited
- salvestus- või esitusvahendid ainult eelneval kokkuleppel ja privaatsusnõudeid järgides

10 Koolitaja kvalifikatsioon ja kompetentsid

Koolitaja vastab kõigile tema tööle kohaldatavatele kvalifikatsiooni-, pädevus- ja kompetentsinõuetele kooskõlas kehtiva standardi ja õigusaktidega. Koolitajal on koolitatavas valdkonnas erialased teadmised ja oskused ning täiskasvanute koolitaja kompetentsid. Täienduskoolitusasutus hindab enne koolitaja kaasamist dokumentaalselt tema kvalifikatsiooni, õpi- või töökogemuse ja kompetentside piisavust õppekava õpiväljundite saavutamiseks. Koolitaja nimi koos kompetentsust tõendava kvalifikatsiooni, õpi- või töökogemuse kirjeldusega avalikustatakse koolitusasutuse veebilehel.

Koolituse sisust tulenev erialane nõue: Teeninduse, kommunikatsiooni, personalitöö või lähedase valdkonna ettevalmistus ning praktiline klienditeeninduse kogemus. Vajalik on oskus juhendada rollimänge ja turvalist tagasisidet.

11 Õppekava staatus ja avalikustamine

Käesolev õppekava on väljaspool tasemeõpet toimuva täienduskoolituse õppekava. Koolitus ei anna üld-, kutse- ega kõrgharidust, kutset ega mikrovalifikatsiooni ning selle mahtu ei väljendata ainepunktides. Õppekava ja koolitusega seotud koolitajate nõutud andmed avalikustatakse eesti keeles koolitusasutuse veebilehel või muus avalikult ligipääsetavas digikeskkonnas enne koolitusele registreerumist.

Õppekavarühma tähis 1088 (Teeninduse interdistsiplinaarne õppekavarühm) on ISCED-F liigituse kood. Õppekava tähis AF-TK-05-2026 on koolitusasutuse sisekood, mitte EHISe õppekava kood. Registrikood 90009720, EHISe asutuse ID 2144285 ja majandustegevusteate registreerimisnumber 260939 identifitseerivad koolitusasutust ja tema majandustegevust ning on seetõttu kõigis kümnes õppekavas samad.

Tavapärase 35 akadeemilise tunni pikkuse täienduskoolituse õppekava kohta ei anta eraldi EHISe õppekava koodi. EHISes esitatakse majandustegevusteates õppekavarühmad; üksik õppekava kantakse registrisse eraldi ainult siis, kui konkreetse koolitusliigi suhtes kehtib õigusaktist tulenev registreerimis- või tegevusloakohustus. Õppekavas märgitud ISCED-F rühm ei tõenda iseenesest selle rühma olemasolu kehtivas majandustegevusteates. Enne koolituse pakkumist kontrollib koolitusasutus, et vastav õppekavarühm on majandustegevusteates nr 260939 kajastatud, ja vajaduse korral täiendab teadet EHISes.

Kui gümnaasium ostab programmi ja soovib arvestada selle oma tasemeõppe osana, otsustab gümnaasium õppe arvestamise, lisab kursuse oma kooli õppekavasse ning määrab sellele koolisisese kursuse tähise ja mahu oma kehtiva õppekorralduse kohaselt. Täienduskoolitusasutuse registriandmed ja sisekood ei asenda gümnaasiumi otsust ega kooli õppekava tähist.

12 Õiguslikud alused

- Täiskasvanute koolituse seadus, eelkõige täienduskoolituse õppekava, õppekeskkonna, koolitaja, avalikustamise ja dokumentide nõuded.

- Haridus- ja teadusministri määrus nr 27 „Täienduskoolituse standard“, kehtiv redaktsioon alates 25.04.2025.
- Täienduskoolituse standardi lisa „Täienduskoolituse õppekavarühmad“, mis põhineb ISCED-F 2013 liigitusel.
- Täienduskoolitusasutuse õppekorralduse alused ja tegevuse kvaliteedi tagamise alused.