

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

Eestikeelne teenindussuhtlus

TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

Kursus ühendab eesti keele praktilise kasutamise klienditeeninduse olukordadega ning valmistab õppijat ette selgeks, viisakaks ja enesekindlaks suhtluseks õpingutes ja tööelus.

Põhiandmed	Kirjeldus
Õppekavarühm ja ISCED-F kood	0231 Keeleõpe
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 18 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	Soovituslik eesti keele oskus vähemalt tasemel B1. Kursus sobib vene kodukeelega õppijale, kes soovib arendada eestikeelset tööalast suhtlust.
Hindamine	Õpiväljundite saavutatust hinnatakse mitmeeristavalt: arvestatud või mittearvestatud
Õppekava sisekood	AF-TK-07-2026
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 kasutab eesti keelt eesmärgipäraselt suulistes, kirjalikes ja digitaalsetes teenindusolukordades ning mõistab teeninduskultuuri, privaatsuse ja võrdse kohtlemise põhimõtteid.

2 Õpiväljundid

Koolituse läbinud õppija

- alustab, juhib ja lõpetab eestikeelse teenindusvestluse sobivate viisakusvormelitega

- täpsustab kliendi vajadust, sõnastab lahenduse ning kontrollib vastastikust arusaamist
- koostab selge eestikeelse e-kirja ja vestluskanali vastuse
- selgitab lihtsas eesti keeles teenuse tingimusi, hinda, aega ja järgmist sammu
- lahendab kaebuse rahulikult, eristab fakti ja hinnangut ning hoiab professionaalseid piire
- kasutab erialasõnavara, eneseparandusvõtteid ja tagasisidet oma väljenduse parandamiseks

3 Õppesisu ja õppemahu jaotus

Akadeemilised tunnid	Teema ja õppetegevused
3	Teenindussuhtluse eesmärk, rollid ja eestikeelsed viisakusvormelid
5	Kontakti loomine, aktiivne kuulamine ja täpsustavad küsimused
4	Teenuse, hinna, aja ja tingimuste selgitamine selges eesti keeles
4	Telefonivestlus, hääldus, kõnetempo ja arusaamise kontroll
5	E-kiri, vestluskanal ja korrektne digitaalne suhtlus
5	Kaebused, arusaamatused, vabandamine ja lahenduse pakkumine
3	Ligipääsetav suhtlus, kultuuritundlikkus ja privaatsus
5	Teenindussimulatsioonid ja individuaalne tagasiside
1	Eneseanalüüs ja kursuse kokkuvõte

4 Õppemeetodid ja iseseisev õpe

Lõimitud aine- ja keeleõpe, dialoogimudelid, sõnavaraharjutused, kuulamisülesanded, rollimängud, e-kirjade koostamine, paaristagasiside ja juhendatud eneseanalüüs.

Iseseisvas õppes töötab õppija läbi koolitaja määratud materjalid, täidab õpiväljunditega seotud rakendusülesanded ning täiendab hindamisele esitatavat 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 paindliku mööbliga klassis ja turvalises digikeskkonnas. Rollimängudes kasutatakse väljamõeldud isikuandmeid. Heli- või videosalvestus toimub ainult osaleja teadlikul nõusolekul ning salvestis kustutatakse pärast tagasiside andmist.

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

Hindamisemeetod	Hinnatavad õpiväljundid	Hindamiskriteerium
Suuline teenindussimulatsioon	Kontakt, vajadus ja lahendus	Õppija suhtleb eesti keeles arusaadavalt, täpsustab vajaduse, pakub sobiva lahenduse ja lõpetab vestluse selgelt
Kirjalik teenindusvastus	E-kiri või vestluskanal	Tekst on eesmärgipärane, viisakas, loogiline ja sisaldab vajalikku tegevusinfot

Hindamismeetod	Hinnatavad õpiväljundid	Hindamiskriteerium
Keeleportfoolio	Erialasõnavara ja areng	Portfoolio sisaldab parandatud töid, kasutatud sõnavara ning tõendatud eneseanalüüsi

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

- eestikeelsed dialoogi- ja kirjamudelid, mõistesõnastik ning fraasivara
- teenindusjuhtumid, rollikaardid, kuulamistekstid ja vaatluslehed
- Eesti Keele Instituudi sõnastikud ja koolitaja valitud autentsete teenindustekstid

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: Eesti keele kui teise keele või eesti filoloogias ettevalmistus ja oskus rakendada lõimitud aine- ja keeleõpet. Kasuks tuleb klienditeeninduse õpetamise või praktilise teeninduse kogemus.

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 0231 (Keeleõpe) on ISCED-F liigituse kood. Õppekava tähis AF-TK-07-2026 on koolitusasutuse sisekood, mitte EHISe õppekava kood. Registrikood 90009720, EHISe asutuse ID 2144285 ja majandustegevuste 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.