

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Haapsalu Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Külalislahkuse videotreening majutus- ja toitlustusasutuse teenindajale
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Majutamine ja toitlustamine
Õppekeel:	Eesti keel

### 2. 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:** õppele on oodatud teenindussektoris töötavad inimesed kes soovivad oma igapäevaseid suhtlemisoskusi tööl parendada.

Õppegrupi suurus on 10 inimest. Nõudeid õppe alustamiseks ei ole.

**Õpiväljundid.** Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

Koolituse lõpuks õppija:

- Käitub teenindusprotsessis klientidega arvestades nende rahvuslike eripärasid, rakendades videotreeningul saadud kogemusi.
- Teenindusprotsessis märkab ja oskab kontrollida kehakeelt ning teeb otsuseid lähtudes klienditeeninduse heast tavast ja kutse-eetikast.

**Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** Tuua ära vastav kutsestandard ning viide konkreetsetele kompetentsidele, mida koolitusega saavutatakse.

**Õppekava koostamise aluseks on**  
**Turismiettevõtte teenindaja tase 4**  
B.2.7

### **Põhjus.** *Tuua põhjus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas*

Õppekava on seotud kutsestandardiga ja vajalikkuse põhjus otseselt uuringuga (2020, 124-129) “COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu ja oskuste vajaduse muutusele”. Uuring ütleb, et turismisektor on tervisekriisi üks enim kannatada saanud majandussektoreid ning inimeste tööga hõivatus on olnud kriisist tulenevalt valdkonnas heitlik. Sektor peab hakkama saama vähemate töötajatega, kellel **tuleb täita erinevaid ülesandeid**, seega on **töötajate vaimne enesehoid, kommunikatsioonioskused** ja multifunktsionaalsus järjest olulisem. Kriis tõi veelgi enam esile laiapõhjalise õppe vajaduse (lk 127).

Läänemaal on oluline majandusvaldkond just turism ja teenindus, mis on pakkunud tööhõivet paljudele inimestele. Töötute arv sellest sektorist tervisekriisi mõjude tulemusena märgatavalt maakonnas kasvanud. Registreeritud töötuse määr on maakonnas 8,3%, mis on üks kõrgemaid. (Töötukassa, 2021). Loodud täienduskoolituse õppekava pakub kiiret võimalust **kommunikatsiooni - ja suhtlemisoskuste parandamisele ja multifunktsionaalsete oskuste omandamiseks**. Hea suhtlemise ja eneseväljenduse oskust ning ka erinevate kultuuride tundmine on teeninduses oluline. Tähtsaks peetakse erinevate vajadustega klientide teenindamist ja oskust klienditeeninduses tööd planeerida - kriis on selle olulisust veelgi teravamalt esile toonud. Praktikakohtadest on välja toodud, et täna on töötajad küll õpihimulised ja neil on ka elementaarsed teadmised, aga just probleemide lahendamine klienditeeninduses on keeruline ja pigem nõrk. Õppekava keskendub suhtlemisoskuste toetamisele läbi videotreeningu ning toetub kutsestandardile.

### **3. Koolituse maht**

<b>Koolituse kogumaht</b> akadeemilistes tundides:	<b>30</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>26</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)</i>	<b>26</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)</i>	<b>0</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	<b>4</b>

### **4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded**

**Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** *Tuua sisu peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õpiväljundite saavutamiseks vajaliku õppekeskkonna lühikirjeldus. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

**Õppe sisu (26 akadeemilist tundi):**

**1. Mis on teenindus 21. sajandil?** Külalislahkus ja sektori eripärad. Eesliinitöötaja omadused (klienditeenindaja vaimne enesehoid tervisekriisi olukorras) ja tähendused ühiskonnale, töötajale endale. Lühülevaade teenindusega seotud teooriatest. Tunniarutelud. Praktilised näited ja juhtumianalüüs (**4 tundi kontaktõpet**). Iseseisev töö.

**2. Mida ja kuidas öelda teeninduses.** Põhilised väljendid, laused teeninduses. Soovitused paremaks klienditeeninduse kogemuseks. Kehakeel. Praktilised näited ja juhtumianalüüs (**4 tundi kontaktõpet**). Iseseisev töö.

**3. Erinevate kultuuride vaheline kommunikatsioon, kliendi ootused. Kutse-eeetika.** Praktilised näited ja juhtumianalüüs (**4 tundi kontaktõpet**). Iseseisev töö.

**4. Videotreening.** Videotreening ehk *case study* läbimäng. Grupp jagatakse väiksemateks gruppideks. Antakse *case-study* ning luuakse n-ö reaalne olukord klienditeeninduses. Kasutatakse „näitlejate“ abi. Kogu protsess filmitakse üles ja hiljem analüüsitakse koos läbi, teooriast lähtuvalt. Iga õppija saab võimaluse oma isikliku kogemuse tagasisidele personaalselt. (**10 kontakttundi**).

**5. Avalike praktiliste õppevideote vaatamine ning nende analüüs.** Lisaks läbitud videotreeningule vaadatakse koos läbi paar õppevideot ja nende põhjalik analüüs grupis, tuginedes teooriale. Videotele tuginevad praktilised näited (**4 tundi kontaktõpet**).

**Õppemeetodid:** loeng, arutelu, rühmatöö, praktiline töö. Videotreening koos tagasisidega. Õppematerjalid koostab koolitaja ning jagatakse kokkulepitud keskkonnas.

**Õppekeskkond ja materjalid:**

Õpe toimub Haapsalu Kutsehariduskeskuse õppeklassis. Õppeklass vastab koolitamiseks vajalikele nõuetele ja tingimustele. Klassiruumis on liigutatavad lauad ja toolid, et tekitada õppeks vajalik keskkond. Samuti on arvuti, projektor, kõlarid. Filmimiseks on olemas kaamera või fotoaparaat (filme ei monteeri). Koolitusele tulijad peavad olema valmis videotreeninguks, salvestused hävitatakse koolituse lõpus. Videotreeningu osa viiakse ellu kooli hostelis või majutusasutuses, et imiteerida reaalsel töösituatsiooni. Koolituse alguses lepitakse kokku õppematerjalide jagamise keskkond, veebipõhise õppe korral kasutatakse *Google Meet* keskkonda, mis on vabavara ja võimaldab ligipääsu kõigile kasutajatele. Õppematerjalid annab koolitaja.

**Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamiseetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutav on vähemalt 70% kontakttundides osalemine ja õpiväljundite saavutamise hindamine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Kursuse läbimiseks vajalik osalemine auditoorses töös, teostatud ning on läbinud videotreeningu.

**Hindamiskriteeriumid:**

- Videotreeningule järgnev esitaja analüüs, kus õppija toob põhjendatult välja kursusel omandatud erialased oskuseid.

**Lõpetajale väljastatakse:**

- Haapsalu KHK täienduskoolituse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Nõutav on õpiväljundite hindamine ja vähemalt 70% ulatuses õppekava läbimine. Hindamine on mitteeristav.  
või
- tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

## 5. Koolitaja andmed

**Koolitaja andmed.** *Tuua ära koolitaja ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

**Maris Nõgu**

Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor turismi- ja restoraniettevõtluse töökohapõhise õppe erialajuht ja õppejõud.

**Õppekava koostaja:**

Maris Nõgu

Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, erialajuht

maris.nogu@eek.ee