

Toimetulek keeruliste klientidega. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting OÜ Reiting PR, reg nr 10023806										
Õppekava nimi	Toimetulek keeruliste klientidega										
Õppekavarühm	Juhtimine										
Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)	<table border="1"> <tr> <td>koolituse kogumaht kokku</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>sh auditoorne töö</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>sh praktika õppekeskkonnas</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>sh praktika töökeskkonnas</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö</td> <td>-</td> </tr> </table>	koolituse kogumaht kokku	6	sh auditoorne töö	5	sh praktika õppekeskkonnas	1	sh praktika töökeskkonnas	-	koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-
koolituse kogumaht kokku	6										
sh auditoorne töö	5										
sh praktika õppekeskkonnas	1										
sh praktika töökeskkonnas	-										
koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-										
Õppekava koostamise alus	Kutsestandard Väikeettevõtja, tase 5 kompetents: B.3.6 Juhtimine										
Sihtgrupp	Praktilisele ja julgustavale koolituspäevale ootame ettevõtjaid, juhiabisid, toote-esitlejaid, kohaliku omavalitsuse töötajaid jt, kes vajavad konfliktijuhtimise ja läbirääkimiste oskusi oma igapäevatöös.										
Õppe alustamise tingimused	<ul style="list-style-type: none"> vähemalt keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel 										
Õppe eesmärk	Koolitusel jagatakse teadmisi ja praktilisi näpunäiteid, kuidas pidada edukaid läbirääkimisi ja lahendada edukalt konfliktsituatsioone.										
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none"> teab läbirääkimiste etappe ja strateegiaid; teab konflikti tekkimise, kujunemise ja lahendamise üldiseid seaduspärasusi; kirjeldab konflikti lahendamise erinevaid strateegiaid. 										
Õppesisu	Koolitusel läbitavad teemad: <ul style="list-style-type: none"> kultuuri ja väärtuste mõju konflikti tekkes, nendega arvestamine läbirääkimistes; konfliktide lahendamise strateegiaid; läbirääkimiste põhialused ja strateegia valik tulenevalt tulemuse ja suhete olulisusest; olulisemate läbirääkimiste strateegiate taktikalised valikud ning nende plussid ja miinused; läbirääkimiste peamised etapid; erinevate suhtlemistehnikate kasutamine läbirääkimistel; praktilised harjutused uute teadmiste ja oskuste ellurakendamiseks keeruliste olukordade lahendamisel. 										
Õppemeetodid	Suhtluspõhine loeng, arutelud, grupitöö, juhtumi analüüs.										
Iseseisev töö	Puudub										

Õppematerjalide loend	Koolitusel osalejad saavad paber kandjal ja/või elektroonselt jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Õppematerjalid on osalejatele tasuta.
Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	<p>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> osavõtt vähemalt 100% auditoorsetest tundidest; praktiliste ülesannete ja grupitöodes osalemine tunnis. <p>Hindamismeetodid ja -kriteeriumid:</p> <ul style="list-style-type: none"> õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele. koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist. Koolituse lõpus toimub kokkuvõttev hindamine juhtumi analüüsi abil. Kõik ülesanded peavad olema sooritatud ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu. <p>Hindamine on mitteeristav.</p>
Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)	<ul style="list-style-type: none"> tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata, kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud tundide arvule
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, valdkondlikku töökogemust ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühituvvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse kursuse toimumise juures.
Õppemaksu tasumine ja tagastamine	https://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekava kinnitamise ja uuendamise aeg	20.12.2015, uuendatud 09.2017, 05.2019, 04.2021, 09.2022, 11.2024