

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, meeskonnajuhte jt, kes vajavad toimetulekuoskusi keerulistes olukordades oma igapäevatoos.										
Õppe alustamise tingimused	<ul style="list-style-type: none"> vähemalt keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase õppekeele valdamine emakeelena või vähemalt B2 tasemel 										
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärk on avardada osalejate teadlikkust keerulistes olukordades toimetulekuks ja arendada selleks vajalikke oskuseid.										
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none"> mõtestab oma rolli keerulistes olukordades; teab erinevaid toimetuleku põhimõtteid; rakendab toimetulekustrateegiaid; reflekteerib saadud kogemusi. 										
Õppesisu	Koolitusel läbitavad teemad: <ul style="list-style-type: none"> konflikt ja selle tekkepõhjused; toimetuleku põhimõtted keerulistes olukordades; läbirääkimiste etapid; konfliktide lahendamise strateegiad. 										
Õppemeetodid	Koolitust iseloomustab mitmekesisus temaatilises lähenemises ja õppevormides. Tegevus toimub aktiivõppe ja mentorluse meetodil. Uute teadmiste omandamine on lõimitud arutelude, harjutuste, grupitööde jt reflekteerivate ja praktiliste tegevustega.										
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 mitmeeristav.</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 lühituvustusi 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, 02.2025