

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Efektiivsed suhtlemisoskused
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
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: Eelistatud sihtgrupiks on: erialase hariduseta täiskasvanud; keskhariduseta täiskasvanud; aegunud oskustega tööeline elanikkond vanuses 50+, kelle töö eeldab tulemuslikuks suhtlemiseks klientide ja koostööpartneritega täienduskoolitust
Grupi suurus: 10-12 inimest

Õppe alustamise nõuded: Eraldi nõudeid pole. Koolitus on mõeldud kõigile neile, kelle töö tulemuste saavutamiseks on oluline proaktiivne ja ennetav suhtlemine klientide ja koostööpartneritega

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

- analüüsib oma igapäevast suhtlemist pingelistes töösituatsioonides,
- teadvustab enda vastutust ning rolli keeruliste suhtlemissituatsioonide juhtimisel,
- tunneb põhimõtteid ja tehnikaid, mille kasutamine aitab seista enda vajaduste eest ning kujundada häid koostöösuhteid tööl

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

NT.: kutsestandard turismiettevõtte teenindaja, tase 4 -A.2.1.Teenindamine ja müük: p 2. külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine; p.3. piirkonna tutvustamine

Põhjus. Tuua põhjus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.

Ettevõtjad vajavad efektiivse suhtlemisoskuste koolitust, et organisatsioonis toimuks tõhus suhtlemine ja koostöö. OSKA raportist lähtuvalt vajavad spetsialistid suhtlemisoskust, juhtimisoskust enese- ja meeskonnajuhtimise osas ning tervikpildi nägemist, mida koolitusega saab täiendada.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	20
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	20
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	8
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	12
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

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

Õppe sisu:

Teooria: 8 tundi/ Praktika 12 tundi

- Suhtlemise peamised seaduspärasused ja efektiivsed suhtlemisoskused. Keerulised suhtlemissituatsioonid spetsialistide töös. /Enda suhtlemise tendentside teadvustamine ja analüüs.
- Esmase kontakti eesmärgid ja eripärad. Hirmud ja barjäärid, mis takistavad kontakti loomist.
- Viisakusvestluse olemus ja põhimõtted. Tehnikad, mille kasutamine aitab vestlusteks sobivalt valmistuda. /Viisakusvestluse praktiseerimine.
- Probleemide ja konfliktide tekkimise põhjused.
- Erinevate osapoolte vajadused. Enesekehtestamise olemus./ Enesekehtestamist nõudvad situatsioonid tööl, situatsioonide analüüs ja rollimängud.
- Põhimõtted ja tehnikad, mille rakendamine aitab kaasa toimivate koostöösuhete loomisele. /Ennetavate teadete kasutamise praktiseerimine.
- Positiivsete ja tunnustavate sõnumite roll suhtlemisel ja/ praktiseerimine.
- Ootuste väljendamine ning piiride seadmine./ Partneri koostöövalmiduse suurendamine.
- Käiguvahetuse mõiste ja tehnika./ Praktilised harjutused
- Enesekehtestamist eeldavate situatsioonide lahendamise praktikum koos tagasisidega.
- /Video- situatsiooni mäng (etteantud ülesanne) ja analüüs

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub Võrumaa Kutsehariduskeskuse ärikorralduse eriala õppeklassides, kus on võimalus kasutada audiovisuaalseid vahendeid, teha video ülevõtteid ja analüüsida videot nii individuaalselt kui grupele. Õpetaja koostatud õppematerjal, arvuti, projektor jm vajalikud õppevahendid.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakt tundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Osavõtt vähemalt 70 % tundidest. Igal koolituskorral hinnatakse sooritatud ülesandeid.

Praktilise töö (videos situatsiooni lahendamine koos grupikaaslastega ja selle analüüs rühmas koos koolitajaga) alusel hinnatakse õpiväljundite saavutamist. Kui õpiväljundid saavutatud - väljastatakse tunnistus.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Kadri Kõiv, kadri@developdesing.eu; suhtlemistreener 7, täiskasvanute koolitaja 7, mitmekülgne kogemus suhtlemisoskuste õpetamisel täiskasvanutele. B.A sotsiaaltöös Tartu Ülikoolist

Õppekava koostaja: Kadri Kõiv, suhtlemistreener, kadri@developdesign.eu, Merle Vilson, projektijuht, merle.vilson@vkhk.ee
/ees- ja perenimi, amet, e-mail/