Teeninduse alused

Õppija harjutab kliendi vajaduse selgitamist, sobiva lahenduse pakkumist ja kaebusele professionaalselt vastamist.

Õppekava ASV-TK-05-2026 • Versioon 1.0 • Koostatud 05.10.2026

Koolitusasutus

MTÜ ASV Koolitus • registrikood 80628575
EHIS ID 2075202 • Majandustegevusteade nr 262757, 28.10.2026
Aadress: Vabaduse väljak 2, Tallinn
+372 58 299 127 • info@asvkoolitus.ee • asvkoolitus.ee

Õppe andmed	Kirjeldus
Õppekavarühm	1088 Teeninduse interdistsiplinaarne õppekavarühm
Maht	35 akadeemilist tundi: 28 tundi kontaktõpet (sh 14 tundi praktilist tööd) ja 7 tundi iseseisvat õpet. 1 akadeemiline tund = 45 minutit.
Keel ja vorm	Eesti keel. Kontaktõpe klassis ja/või reaalajas veebis, juhendatud praktika ning iseseisev töö.

Sihtrühm ja alustamise tingimused

Klienditeeninduse alustajad ning täiskasvanud, kes soovivad arendada teenindusoskusi. Eelteadmisi ei nõuta; vajalik on valmisolek rollimängudeks ja tagasiside andmiseks.

Õpiväljundid

ÕV1. Kaardistab teenuse klienditeekonna ning teenindaja vastutuse olulisemates kontaktides.

ÕV2. Viib läbi teenindusvestluse, kasutades kuulamist, täpsustavaid küsimusi ja selget kokkulepet.

ÕV3. Koostab viisaka kirjaliku vastuse, mis arvestab kliendi vajaduse, ligipääsetavuse ja privaatsusega.

ÕV4. Lahendab kaebuse simulatsioonis ning valib vajaduse korral abi kaasamise viisi.

ÕV5. Analüüsib oma teeninduskäitumist ja kavandab tagasiside põhjal paranduse.

Õppesisu ja õppekorraldus

Tabelis on teoreetiline kontaktõpe, praktiline kontaktõpe ja iseseisev töö eraldi. Praktilised tunnid sisalduvad kontaktõppe mahus.

Teema	Teooria	Praktika	Iseseisev
Klienditeekond, teenuse kvaliteet ja rollid	3	1	1
Kuulamine, küsimused ja kehakeel	2	3	1
Telefon, e-post ja vestluskanal	2	2	1
Võrdne kohtlemine, ligipääsetavus ja privaatsus	3	1	1
Kaebused, piirid ja keerulised olukorrad	2	4	2
Simulatsioonid, meeskonnatöö ja eneseanalüüs	2	3	1
Kokku	14	14	7

Õppemeetodid

Õpe ühendab lühikesed selgitused, näidete arutelu, individuaalsed ja paarisülesanded ning juhendatud praktilise töö. Koolitaja demonstreerib töövõtteid, jälgib harjutamist ja annab konkreetset tagasisidet. Lõpuülesanne seob õpitu terviklikuks rakenduseks.

Iseseisev töö

Õppija kirjeldab klienditeekonda (2 tundi), koostab teeninduskirjade näidised (3 tundi) ning analüüsib ja parandab enda lahendusi (2 tundi).

Ülesannete juhendid, tähtajad ja tagasiside viis lepitakse kokku kursuse alguses. Koolitaja annab esitatud töödele tagasisidet ning õppija teeb vajalikud parandused.

Õppekeskkond ja vahendid

Paindliku paigutusega klass või videokohtumiste keskkond, rollikaardid ja kirjalike ülesannete töövahendid. Salvestamine toimub ainult eelneval kokkuleppel.

Täpne õppekoht ja ajakava teatatakse enne koolituse algust. Kui õpiväljund vajab kööki, laborit või muid erivahendeid, korraldatakse vastav praktika selleks sobivas keskkonnas.

Õppematerjalid

Klienditeekonna tööleht, teenindusjuhtumid, rollikaardid, vastuskirjade näited ja vaatluskriteeriumid.

Õppija toetamine

Juhendid antakse etapiviisiliselt ning uusi mõisteid selgitatakse näidete ja sõnastiku abil. Vajaduse korral kohandatakse materjalide esitust ja töötempot. Hindamisel jäävad õpiväljundite nõuded samaks.

Hindamine ja lõpetamine

Hindamine on mitteeristav: arvestatud või mittearvestatud. Õpiväljundite tähised viitavad esimese lehe loetelule. Kõik alltoodud hindamistööd tuleb sooritada esitatud kriteeriumide järgi.

Hindamistöö	ÕV	Arvestamise kriteerium
Teenindusvestluse rollimäng	ÕV1 ja ÕV2	Õppija loob kontakti, täpsustab vajaduse, pakub rolli piires lahenduse ja kinnitab järgmise sammu.
Kaebuse simulatsioon ja kirjalik vastus	ÕV3 ja ÕV4	Lahendus on rahulik, arusaadav ja teostatav; privaatsus säilib ning abi kaasamise vajadus on hinnatud.
Eneseanalüüs	ÕV5	Kirjeldatakse konkreetset vaadeldud käitumist ja vähemalt üht põhjendatud arendustegevust.

Koolitaja selgitab tulemust ja annab puuduste korral parandusjuhised. Kordusesitamise aeg lepitakse õppijaga kokku kooli õppekorralduse aluste kohaselt.

Lõpetamise tingimused ja dokument

Tunnistuse saamiseks osaleb õppija vähemalt 70% kontaktõppest, esitab iseseisvad tööd ning saavutab kõik õpiväljundid. Kui kõiki õpiväljundeid ei saavutata, nende saavutamist ei hinnata või osalusnõue jääb täitmata, väljastatakse osalemise kohta tõend, millel kajastatakse tegelik osalus. Dokumendid nummerdatakse ja väljastatakse MTÜ ASV Koolituse korras.

Koolitaja ettevalmistus

Teeninduse või kommunikatsiooni alane ettevalmistus, klienditöö kogemus ning oskus turvaliselt juhendada rollimänge.

Lisaks on koolitajal täiskasvanute õpetamiseks vajalikud kompetentsid. Kool kontrollib enne kaasamist tema ettevalmistust ja kogemust. Konkreetse koolitaja nimi ning kvalifikatsiooni ja kogemuse kirjeldus avaldatakse koolituspakkumise juures.

Õppekava alus ja kasutamine

Õppekava lähtub sihtrühma praktilistest õpivajadustest, täiskasvanute koolituse seadusest, täienduskoolituse standardist ning ASV Koolituse õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustest. Tegemist on täienduskoolitusega; kursus ei anna kutset ega mikrokvalifikatsiooni.

Tähis ASV-TK-05-2026 on ASV Koolituse sisekood. Õppekavarühma kood 1088 on ISCED-F liigitus, mitte individuaalse õppekava registreerimise kood. Koolitusasutus kontrollib enne koolituse pakkumist vastava rühma kajastamist oma majandustegevusteates.

Koolile tellitud kursuse arvestamise formaalõppes otsustab telliv kool oma õppekava ja õppekorralduse alusel.

Õppekorraldus: asvkoolitus.ee/oppekorralduse-alused/
Kvaliteet: asvkoolitus.ee/kvaliteedi-tagamise-alused/
Täienduskoolituse standard: riigiteataja.ee/akt/122042025002