Eestikeelne teenindussuhtlus

Õppija arendab eesti keeles kliendiga suhtlemist, teenuse selgitamist ja kirjalikele päringutele vastamist.

Õppekava ASV-TK-07-2026 • 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	0231 Keeleõpe
Maht	35 akadeemilist tundi: 28 tundi kontaktõpet (sh 18 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

Muu kodukeelega täiskasvanud, kes kasutavad või hakkavad kasutama eesti keelt teenindustöös. Soovituslik eesti keele oskus vähemalt B1 tasemel. Sobivust täpsustatakse lühivestluse või enesehindamisega.

Õpiväljundid

ÕV1. Alustab ja lõpetab teenindusvestluse olukorrale sobivas eesti keeles.

ÕV2. Täpsustab kliendi soovi ning selgitab arusaadavalt hinda, aega, tingimusi ja järgmist tegevust.

ÕV3. Koostab loogilise eestikeelse e-kirja või vestluskanali vastuse.

ÕV4. Pakub arusaamatuse või kaebuse korral rahulikult lahenduse ja kontrollib kokkuleppest arusaamist.

ÕV5. Kasutab teenindussõnavara ning parandab oma väljendust saadud tagasiside põhjal.

Kursus arendab tööalast suhtlust; see ei ole tasemeeksamiks ettevalmistav kursus ega anna keeletaseme tunnistust.

Õppesisu ja õppekorraldus

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

Teema	Teooria	Praktika	Iseseisev
Viisakusvormelid, rollid ja kontakti loomine	2	2	1
Vajaduse täpsustamine ja teenuse selgitamine	2	4	1
Telefonisuhtlus, hääldus ja kõnetempo	1	3	1
E-kiri ja eestikeelne digisuhtlus	2	3	1
Kaebused, arusaamatused ja privaatsus	2	3	2
Teenindussimulatsioonid ja keeleportfoolio	1	3	1
Kokku	10	18	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 täiendab erialasõnastikku (2 tundi), kirjutab teenindusvastuseid (3 tundi) ning harjutab suulist suhtlust ja parandab töid (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

Klass või videokohtumiste keskkond, kuulamisvõimalus, mikrofon ja kirjalike harjutuste vahendid. Paaristöös peab olema võimalik kõneleda ja saada individuaalset tagasisidet.

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

Õppematerjalid

Teenindusdialoogid, kuulamisnäited, e-kirjamallid, valdkonna sõnastik ning EKI Sõnaveebi keeleressursid.

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
Kaks suulist teenindusolukorda	ÕV1, ÕV2 ja ÕV4	Sõnum on arusaadav; klient saab vajaliku tegevusinfo ning vähemalt üks olukord käsitleb kaebust.
E-kiri ja vestluskanali vastus	ÕV3	Tekst on viisakas ja loogiline ning sisaldab tingimusi ja järgmist sammu; vead ei takista mõistmist.
Keeleportfoolio	ÕV5	Esitatud on erialasõnavara, parandatud töönäited ja põhjendatud tähelepanek oma arengu kohta.

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

Eesti keele kui teise keele õpetamise või eesti filoloogia alane ettevalmistus ning täiskasvanute keeleõppe kogemus.

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-07-2026 on ASV Koolituse sisekood. Õppekavarühma kood 0231 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