

Etikett ja ettevõtte esindamine. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting Reiting PR OÜ, reg nr 10023806	
Õppekava nimi	Etikett ja ettevõtte esindamine	
Õppekavarühm	Sekretäri- ja kontoritöö	
Koolituse kogumaht (akadeemilistes tundides)	Koolituse kogumaht kokku	7
	Sh auditoorne töö	5
	Sh praktika õppekeskkonnas	2
	Sh praktika töökeskkonnas	-
	Koolitaja poolt tagasisidestatud iseseisev töö	-
Õppekava koostamise alus	<p>Sekretär, tase 5 kutsestandard, kompetents:</p> <p>B.2.3 Organisatsiooni töö- ja suhtekorraldus. Tegevusnäitaja 1: Järgib oma igapäevases töös organisatsioonikultuuri (sh teeninduskultuuri) ja aitab kaasa selle hoidmisele. Suhtleb korrektselt sise- ja välisklientidega, juhindudes sekretäri/juhiabi eetikakoodeksist ja organisatsioonis kehtestatud korrast. Kasutab oma töös organisatsiooni sümbolikat vastavalt etteantud korrale.</p>	
Sihtgrupp	Töölasele täienduskoolitusele on oodatud juhiabid, administratiivsed töötajad, klienditeenindajad, tootesitlejad jt teemast huvitatud, kes soovivad täiendada etiketi alaseid teadmisi.	
Õppe alustamise tingimused	Keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase. Õppekeele valdamine vähemalt B2 tasemel.	
Õppe eesmärk	Koolituse eesmärk on täiendada suhtlemis- ja etiketialaseid teadmisi ning oskusi ametkondlikus suhtluses.	
Õpiväljundid	<p>Koolituse läbinu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib sotsiaalset käitumist erinevates kultuurides; • teab, kuidas vormistada kirjalikke pöördumisi; • mõistab riietus etiketi tähtsust igapäevatoos ja pidulikel üritustel • mõistab toidu ja joogi pakkumise ning eduka suhtlemise omavahelist seost. 	

<p>Õppesisu</p>	<p>Koolitusel käsitletakse järgmisi teemasid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • etiketi mõiste ja olemus; • enesetutvustamine ja esitlemine eri kultuurides; • visiitkaardid ja nende käsitlemine; • kutsete ja kirjade koostamine; • riietus tööl ja pidulikel üritustel; • verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; • koosolekute, seminaride ettevalmistamine; • kingituste ja lillede kinkimine; • lippude paigutamine; • ärilõunad; • erinevad vastuvõtud ja sobilikud toitlustus vormid; • toitude ja jookide (sh veinide) praktiline serveerimine.
<p>Õppemeetodid</p>	<p>Interaktiivne loeng. Grupiarutelud ja praktilised harjutused.</p>
<p>Iseseisev töö</p>	<p>Pole</p>
<p>Õppematerjalide loend</p>	<p>Koolitusel osalejad saavad paberkandjal ja/või elektroonselt jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks. Õppematerjalid on osalejatele tasuta.</p> <p>Soovituslik kirjandus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kallast, M. Käitumise käsiraamat, TEA Kirjastus 2010 • Tšatšua, T. Lukas, M. Etikett tööl ja kodus, AS Ajakirjade Kirjastus 2008 • Pajupuu, H. (2001). Kuidas kohaneda võõras kultuuris. Eesti Keele Sihtasutus
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid</p>	<p>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest; • praktiliste ülesannete sooritamine ja gruppitöodes 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 ülesande lahendamise teel. Õpiväljundid loetakse saavutatuks kui õppija oskab analüüsida näidisülesannet ning põhjendada tehtud valikuid. • 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 kontakttundide arvule.
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus.	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, töökogemust õpetatavas valdkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse koolituse toimumise juures.
Õppemaksu tasumine ja tagastamine	http://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	https://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Õppekava kinnitamise aeg:	19.06.2019, 04.2021