

## **Positiivse ja negatiivse tagasiside andmise koolitus**

### **Täienduskoolitusasutuse nimetus**

Koiv Invest OÜ, reg. nr. 11517964

### **Õppekava nimi**

Positiivse ja negatiivse tagasiside andmise koolitus

### **Õppekavarühm**

Juhtimine, suhtlemine, kommunikatsioon, personalitöö, teenindus

### **Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)**

6 akadeemilist tundi auditoorset õpet

### **Sihtgrupp**

Suur- ja väikeettevõtete tipp- ja keskastmejuhid, avaliku sektori asutuste tipp- ja keskastmejuhid, alustavad juhid, projektijuhid, personalijuhid, personalispetsialistid ja kõik, kellel on soov omandada süsteemselt teadmisi tagasiside oskuslikuks andmiseks.

### **Õppe alustamise tingimused**

Kursusel osalejal ei ole vajalik varasem kogemus arvuti ja mobiilseadmete kasutamisel.

### **Õppe eesmärk**

Õppe eesmärk on anda teadmisi tagasiside vestluste läbiviimisest

### **Õpiväljundid**

Koolituse läbinu saab teadmisi:

- Millised peavad olema tagasiside vestluse väärtus, sisu ja eesmärgid ning süsteemne vestluse läbiviimise protsess?
- Millised on olulised suhtlemistehnikad ja olulised tegevused tagasiside vestluse toimumise eel, ajal ja järel?
- Kuidas vestlusel anda ja saada tagasisidet, millest on edaspidises arengus kasu?
- Kuidas anda positiivset tagasisidet ja negatiivset tagasisidet?
- Kuidas mõõta ja hinnata tagasiside vestluse tulemuslikkust?
- Kuidas läbi tagasiside vestluse töötajaid motiveerida?
- Millised on peamised vead, mida tagasiside vestlusel tehakse ja kuidas neid vältida?
- Kuidas anda spontaanset tagasisidet mõne konkreetse tegevuse kohta?

## **Õppesisu**

Koolitusel läbitakse järgmised teemad:

- Arendava tagasiside vestluse eesmärgistamine, vestluse läbiviimise struktuur, vestlusele kutsumine, koha valik, õhkkonna loomine, sujuv ja läbimõeldud suhtlemine, küsimine ja kuulamine, infovahetus, toetavad kokkulepped ja kokkulepitud järeltegevused.
- Koolitusel räägime ka sellest, kuidas anda spontaanset tagasisidet mõne konkreetse tegevuse kohta, mida inimene õnnestunult või ebaõnnestunult tegi ja millele on kindlasti vajalik anda kas positiivset või negatiivset tagasisidet.

## **Õppemeetodid**

Loeng, praktikum ja koolitusel osalejate spetsiifilistele küsimustele vastamine

Iseseisev töö

Koolitusel etteantud ülesannete lahendamine koolituspäeva jooksul.

## **Õppematerjalide loend**

Koolitaja poolt koostatud temaatiline õppematerjal edastatakse paberkujul programmis osalejale

## **Nõuded õpingute lõpetamiseks**

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine 6-tunnisel koolituspäeval ning etteantud ülesannete lahendamine.

## **Hindamise meetodid ja hindamiskriteeriumid**

Tagasiside vestluste läbiviimise teadmiste ülesanded – Koolituspäeva läbiviia korraldab teadmiste testi ja elektrooniline testisüsteem hindab, kas ülesanded on tehtud vajalikul tasemel. Koolituse läbiviia kontrollib elektroonilise testisüsteemi tulemusi.

## **Koolituse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)**

- Tunnistus, kui õppija võttis õppetööst osa täies mahus ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele vähemalt 50% õigesti
- Tõend, kui õppija võttis õppetööst osa osaliselt ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele õigesti alla 50%. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud õpitundide arvule.

## **Koolitajate kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus**

Katrin Alujev on olnud Estraveli personali- ja kvaliteedi direktor. Enne seda töötas Katrin 9 aastat TNT-s personali- ja kvaliteedijuhina, ajal mil TNT valiti Euroopa parimaks tööandjaks. Katrin on Eesti Kvaliteediühingu liige ning alates 1999. aastast kuulub ta Eesti mainekamasse personalitöö arendamise ühingusse PARE. Katrin on üks väljapaistvamaid arenguestluste protsesside väljatöötamise ning läbiviimise koolitajaid Eestis.

## **Õppemaksu tasumine ja tagastamine**

- Õppemaks tuleb tasuda esitatud arve alusel, arvel kirjeldatud maksetähtjaks.
  - Kui arvel kirjeldatud maksetähtjaks pole kogu summa tasutud, siis on Koiv Invest OÜ-l õigus osalejale Tunnistus või Tõend mitte väljastada.
  - Koolitusest loobumise korral palume sellest teada anda info@areng.ee
  - Koolitusest loobumisel peale registreerumisperioodi lõppu tagastatakse 80% koolitusprogrammi maksumusest.
  - Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse teha õppeplaanis ja teemades ajakohaseid muudatusi.
- Väheste registreerujate tõttu on meil õigus kursus ära jätta või edasi lükata. Programmi registreerunuid teavitatakse konkreetse koolituspäeva ära jäämisest või edasi lükkumisest viivitamatult. Ärajäänud koolituspäeva eest tasutud summa makstakse tagasi või kantakse soovi korral üle mõne järgneva koolituse osavõttuks.

## **Vaidluste lahendamise kord**

Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.

## **Õppekeskkonna kirjeldus**

- Koolitusruumid asuvad Hestia Hotel Europa hotelli konverentsikeskuses, Paadi 5, Tallinn. Kõik kasutatavad koolitusklassid vastavad kaasaegsetele nõuetele. Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse asendada Hestia Hotel Europa hotellis paiknevaid koolitusruume samaväärse koolitusruumiga mõnes teises koolitus- või konverentsikeskuses.
- Koolitus võib toimuda ka Zoomi veebikeskkonnas
- Igaks temaatiliseks koolituspäevaks on ette valmistatud paberkujul õppematerjal.

- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1-2 kohvipausi ja lõunasöögi, kui koolitus toimub saalikoolitusena.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).
- Koolitusgruppide suurused on erinevad, sõltuvalt koolituse sisust.

### **Õppeprogrammide ja õppekavade kvaliteedi tagamine**

Koolitusprogrammi ja koolituspäevade kvaliteedi tagamise eeldus

- Koiv Invest OÜ on Eesti juhtiv internetiturunduse teemaliste avatud koolituste korraldaja.
- Koiv Invest OÜ korraldab Eesti ettevõtete ja asutuste juhtidele ning spetsialistidele suunatud tööalast täienduskoolitust aastast 2008.
- Koiv Invest OÜ juhatuse liige on tegelenud avatud koolituste ja konverentside valdkonnas aastast 1997.
- Koiv Invest OÜ poolne kvaliteedi tagamise eeldus on Koiv Invest OÜ poolt väljatöötatud õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alused, mis kuvatakse koolituste veebilehel.
- Igal koolitusel võimaldatakse koolitusel osalejatel anda koolitajale ja koolituse korraldusele tagasisidet

### **Koolitajate kvaliteedi tagamine**

- Koolitaja omab pikaajalist koolitaja töö kogemust, tuntust ja aktsepteeringut klientidesihtrühmade hulgas.
- Koolitajate töö tulemust hinnatakse koolituse järgselt osalejate kirjaliku tagasiside põhjal.

Vajadusel tehakse koolitajatele parandus- ja täiendustepanekuid.

### **Õppekeskkonna kvaliteedi tagamine**

- Koolitusprogramm on [www.areng.ee](http://www.areng.ee) kodulehel vähemalt 1 kuu enne kursuse toimumise algust. Koolitusprogrammi ja erinevatele koolitustele on võimalik registreeruda kodulehel toodud koolituse juurest.
- Kõik koolitusprogrammi või eraldi koolituspäevadele registreerunud saavad vähemalt 5 päeva enne konkreetse koolituspäeva algust teada koolituse täpse korraldusliku poole kohta.
- Koolituspäeva ajakava, koolitusruumide asukoha ja parkimisvõimaluste kohta.

- Koolituse jooksul luuakse õppimist toetav keskkond.
- Koolitusruumides on iga õppija jaoks piisavalt ruumi ja valgust. Ruumid on varustatud tänapäevase esitlustehnikaga ja laudu ning toole on võimalik paigutada vastavalt vajadusele, et tagada õppimist toetav keskkond.
- Igaks koolituspäevaks on ettevalmistatud paberkujul õppematerjal.
- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1 kohvipausi ja lõunasöögi.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).

#### Koolituse kohta tagasiside kogumine

- Iga koolituspäeva lõpul täidavad osalejad tagasisidelehe, kus annavad hinnangu kursuse sisule ja lektorile ning võimalus on teha ettepanekuid koolituse sisu ja formaadi paremaks muutmiseks.
- Koiv Invest OÜ juhtkond koos koolitajaga analüüsivad saadud tagasisidet ning vajadusel muudavad kursuse sisu või korraldust.

Juhul kui tagasiside koolitajale on halb mitmel koolitusel järjest, kaalutakse koolitajaga koostöö lõpetamist ja kvaliteetsema koolitajaga koostöö alustamist.

Õppekava kinnitamise aeg: 15.02.2021

Urmas Kõiv

Koiv Invest OÜ juhatuse liige