

### Lisa 3. Tunnikava

13.09.2016

Õppekava: Floristika õppekava				
Moodul: nr.5 Müümine ja kliendi nõustamine				
Tunni teema:	Klienditeenindaja tööks olulised oskused, hoiakud, isiksuse omadused.			
Sihtrühma kirjeldus:	Kutsekesk- ja kutseharidus, Florist, 1. kursus, õppegrupis 13 õpilast			
Tunni eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb loovalt toime erineva taustaga klientidega erinevates töösituatsioonides.			
Õpiväljundid:	Õpilane käitub vastastikust suhtlemist toetavalt, kliendikeskselt			
Hindamine/ tagasiside:	Mitteeristav hindamine A/MA Õpilane analüüsib enda isiksusest tulenevalt klienditeenindaja tööks oluliste oskuste olemasolu, kirjeldab ja analüüsib teenindaja tugevaid ja nõrku külgi.			
Meetod(id):	Arutelu, meeskonnatöö, eneseanalüüs, esitlus, tagasiside			
Kasutatavad õppevahendid:	Erinevat värvi markerid, paber A1			
Lisainfo:	Tund 60 minutit, praktiline töö			
<b>Tunni käik</b>				
<b>Tunni etapid</b>	<b>Aeg, min</b>	<b>Õpilase tegevus</b>	<b>Õpetaja tegevus</b>	<b>Pedagoogiline põhjendus (miks?)</b>
I Aktualiseerimine (sissejuhatus)	10 minutit	Kuulamine, vastamine	Tunni eesmärgi püstitamine, Florist, tase 4 kutsestandardist loetu meeldetuletamine nõutavate isikuomaduste kohta	Küsitlemine ja vestlus eelnevate teadmiste meeldetuletamiseks
II Uute teadmiste ja tegevusvõtete	20-25	Mõistmine, arusaamine,	Meeskondade loomisel toetamine, julgustamine,	Seoste loomine isikliku kogemusega

omandamine	minutit	tähenduse loomine. Meeskonna moodustamine aruteluks, hiljem töö esitluseks	abistamine koostöökaslastega, mõtete väljaütlemiseks, kirjapanekuks	
III Oskuste ja vilumuste kujunemine	10-15 minutit	Meeskonnatööde esitlused, õpilaste tagasiside oma esitluse ja meeskonnatöös osalemise kohta. Kuulamine, arusaamine, tähenduse loomine.	Suuline tagasiside õpilastele meeskonnatöös osalemise kohta. Näidisanalüüsi koostamine teenindaja tugevate ja nõrkade külgede kohta	Tervikpildi loomine
Lõpetamine	10 minutit	Teadmiste rakendamise võimalused, uute eesmärkide püstitamine.	Koduse töö tutvustamine . Koostöös kirjapandud tugevate ja nõrkade külgede abil eneseanalüüsi koostamine enese tutvustamiseks järgmisel tunnil kaaslastele.	Harjutamine teadmiste rakendamiseks vajalike oskuste ja vilumuste kujundamiseks