

## Õppeasutus: JÄRVAMAA KUTSEHARIDUSKESKUS

### TÄISKASVANUTE ESF VAHENDITEST RAHSTATAVA TÄIENDKOOLITUSE ÕPPEKAVA LÜHIANDMED

Õppekava nimetus klienditeenindus

Õppekavarühm majutamine ja toitlustamine

Õppekeel eesti keel

Koolituse kogu maht ak. tundides :	40
Teooriatundide maht	20
Praktilise töö maht tundides*	Ei toimu
Praktika maht tundides**	20
<b>Sihtrühm ja selle kirjeldus:</b> teenindussfääris töötavad inimesed või kellel tuleb igapäeva töös kokkupuutuda väga erinevate inimestega, erinevatest eluvaldkondadest, sobiv grupi suurus 15 inimest.	
<b>Õppekava koostamise alus:</b> kodumajandus toitlustamise suunaga eriala õppemoodul tasemeõppes	
<b>Õppekava eesmärgid ja ülesanded:</b> õppijad omandavad teadmised ja oskused klienditeeninduse põhilistest seisukohtadest, kliendi ja teenindaja vahelisest suhtlemisest ning meeskonnatööst. Annab õppijale teoreetilised teadmised ja praktilised oskused käitumiseks kliendi ning kaastöölisega nii, et kogu klienditeenindusmeeskond toimiks ühise meeskonnana.	
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Soov õppida ja areneda.	
<b>Õppekava struktuur. Teooria ja praktika</b> Teeninduse mõiste ja olemus, teeninduskvaliteet, teenindusstandardid, teenindussuhtlus. Klienditeenindaja isiksuslikud omadused; ettevõtlik, toetav, analüüsiv ja kontrolliv inimtüüp. <b>2-2 tundi</b> Suhtlustasandid. Lapse, vanema ja täiskasvanu suhtlustasandid. Klienditeeninduse situatsioon erinevatel tasanditel. <b>4-4 tundi</b> Teeninduskultuur – esmakontakt, materiaalne ja personaalne teenindamine, kehakeel, sõnad ja väljendusvead, negatiivsed väljendid, kuulamine, kohanemismehhanismid, kaebuste olemus, lahendamine, kiitmine, erilised kliendid. <b>6-6 tundi</b> Kuulamine, viisid, hea kuulamise juhtnöörid, test. Info vastuvõtt ja töötlemine. Info muundumine, info vastuvõtmise ja edastamise stiilid. <b>4-4 tundi</b> Meeskonnaharjutus. Individuaalne ja grupitöö valikute tegemise ülesanne põhjendatud vastutuse võtmisest organisatsiooni tuleviku eest. <b>4-4 tundi</b>	
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> osalemine koolitusel vähemalt 80% ulatuses, rühmatöodes ja videoharjutustes osalemine.	

\* juhendaja juhendamisel kindlate õpiesmärkidega töökeskkonnas tehtav töö

\*\* õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas