# ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

## Üldandmed

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus: | RÄPINA AIANDUSKOOL |
| Õppekava nimetus: | Kliendikeskse teeninduse alused ja oskused |
| Õppekavarühm: | 090 Isikuareng |
| Õppekeel: | Eesti keel |

## Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

|  |
| --- |
| Sihtrühma kirjeldus  1. kesk- ja/või erialase hariduseta teeninduse valdkonna töötajad (nt. müüjad, korteriühistute juhid/vanemad, korstnapühkijad, pottsepad, tanklate klienditeenindajad, aednikud, floristid jne). 2. madala kvalifikatsiooni- ja haridustasemega isikud, kellel on raskusi tööturul püsimisega, sh vanuses 50+ vanuses inimesed. |
| Koolituse alustamise nõuded  * arvuti kasutamise oskus vähemalt tavakasutaja tasemel, * mitte-eestlastel eesti keele valdamine vähemalt A2 tasemel, * kuulumine sihtgruppi, * eelistatud teenindusvaldkonnas alla 3a. töötavad inimesed. |
| Rühma optimaalne suurus 12 inimest |
| Koolituse õpiväljundid Kursuse läbinu:   * loob ja lõpetab kliendikontakti erinevate klientidega ja selgitab välja nende soovid, kasutab verbaalseid ja mitteverbaalseid võtteid klientide hoidmiseks ja juurdetoomiseks, * käitub enesekehtestavalt, teavitab kliente olulisest ja nõustab neid oma kompetentsi piires * tuleb toime stressiga, pingeliste teenindusolukordadega (s.h. tuleb toime konfliktsituatsioonidega ja teeb endast kõik oleneva konfliktide ennetamiseks), * kujundab läbi oma suhtlemise ettevõtte positiivset mainet, on aktiivne ja koostööaldis meeskonnaliige, * on motiveeritud klienditeenindaja, tunneb eneseregulatsiooni põhimõtteid ning on teadlik oma karjääri kujundamise võimalustest. |
| Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga (kompetentside tasemel) Kütteseadmete ehitus ja hooldus (korstnapühkija, pottsepp)   * kliendi soovide väljaselgitamine * kliendi teavitamine ja nõustamine   Aiandus ja maastikuehitus (aednik, florist, maastikuehitaja)   * juhendamine   Teenindus (baarmen, hotelliteenindaja, kaubandus, juuksur, kosmeetik)   * positiivse kliendikontakti loomine * klientide soovide väljaselgitamine ja nõustamine * ettevõtte külaliste ja/või klientide teenindamine * kliendikontakti lõpetamine * probleemide lahendamine * enesekontrolli tegevuste täitmine |
| Põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas |

## Koolituse maht

|  |  |
| --- | --- |
| Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides: | 80 |
| sh kontaktõppe maht: | 68 |
| sh auditoorse töö maht: | 68 |
| sh praktilise töö maht: | - |
| sh koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht: | 12 |

## Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

|  |
| --- |
| Õppesisu (teemad, alateemad, sh auditoorne ja praktiline töö) kirjeldus  **I moodul: Sissejuhatus kaubandusvaldkonna õppesse**Mooduli maht: 8 ak/h Iseseisev töö: 4 h  Sissejuhatus teenindusvaldkonna õppesse.  Teeninduse olemus ja areng, teenindusettevõtte põhitegevused.  Majanduse alused.Teeninduse mõiste ja olemus.  Klienditeenindaja rollid, teeninduslik mõttekultuur ja käitumine.  **Iseseisev töö:** Klienditeenidaja, või oma tegevusvaldkonna kutsestandardiga tutvumine etteantud juhendi põhjal.  **II moodul: Töökoha korraldamine**. Mooduli maht: 8 ak/h Iseseisev töö: 2 h  Töökoha ettevalmistamine, töökoha korrashoid.  Tööohutuse ja turvalisuse tagamine.Hügieeninõuete täitmine.  Kaubanduslike seadmete kasutamine.  **Iseseisev töö:**  Hügieeninõuete küsimustiku täitmine.  **III moodul: Kliendi nõustamine, müük ja teenindus.** Mooduli maht: 40 ak/h Iseseisev töö: 6 h  Eduka suhtlemise alused kvaliteetses kliendisuhtes.  Klienditeenindaja professionaalsuse näitajad- suhtlemine, enesejuhtimine, kliendi tunnetus ja toote tundmine.  Klienditeenindaja eneseväljenduse ja –kehtestamise võtted ja mudelid. Manipuleerimine klienditeeninduses.  Positiivse kliendikontakti loomine, kliendi vajaduste väljaselgitamine.  Kaupade tutvustamine, kliendi nõustamine.  Kliendi vastuväidete käsitlemine.  Kliendikontakti lõpetamine.  Erivajadustega klientide teenindamine.  Kliendi probleemide ja kaebuste käsitlemine.  Käitumine eriolukordades.  Toimetulek raskete klientidega. Konfliktsituatsioonid teenindamisel.  Meeskonnatöö klienditeeninduses, koostöövõrgustik.  **Iseseisev töö:**  Vaatlustabeli täitmine ja analüüs vabalt valitud klienditeenindaja teeninduse kohta.  Juhtumianalüüs kliendi kaebuste ja probleemide lahendamiseks.  Tutvumine teenindusasutuses eriolukordades käitumise juhenditega.  **IV moodul: Psühholoogiline enesehoid. Karjääri kujundamine.** Mooduli maht: 12ak/h  Aja planeerimine.  Stress, stressitaluvus ja läbipõlemine.  Psühholoogiline enesehoid.  Eneseregulatsioon ja tööalane arendamine.  Oma karjääri kujundamise eesmärgid ja võimalused.  Tripodi testi täitmine ja arutelu. Individuaalne tagasiside ja analüüs.  Test (koolituse lõpus)  Koolituse lõpetamine ja tagasiside kogumine. |
| Õppekeskkonna kirjeldus (seoses õpiväljunditega)  Kursuse toimumise aadress on Põlva linn, Metsa tn 1. Kursuse läbiviimine toimub koolituseks spetsiaalselt kohandatud kaasaegses avaras õppeauditooriumis, mis asub Põlva kesklinnas, peatänava ääres, ühistranspordiga ligipääsetavas kohas, kaugus erinevate bussijaamadeni u`500 m. Tagatud on vajadusel ka erivajadustega inimeste juurdepääs ruumidesse. Olemas on kliendiparkla ja tasuta parkimise võimalus. Koolitusruumis on olemas vajaminev sisustus ja tehnilised vahendid, internetiühendus. Tagatud on ruumide korrashoid ja vastavus sanitaar- hügieenilistele ja tervisekaitse nõuetele. Ruum mahutab kuni 40 õppijakohta (laud ja tool) ja seal on võimalik läbi viia erinevaid aktiivõppe tegevusi. |
| Õppematerjalid ja –vahendid (sh kohustuslikud) Kasutatavad materjalid ja vahendid:  metoodiline jaotusmaterjal, paber, märkmepaberid, töölehed, testid, illustreerivad fotod,  teemakohased videofilmid ja -klipid (õpetaja kogutud), jm. abivahendid situatsiooni-mängudeks, meeskonnatööks, pabertahvel ja markerid.  Kasutatavad tehnilised vahendid ja tehnika:  projektor, arvuti , videokaamera, muusikakeskus, fotoaparaat  Kasutatavad õppe- metoodilised materjalid:  Hayes, N. 2002. Sotsiaalpsühholoogia alused. Tallinn  Goleman, D. 2001**. Töö emotsionaalse intelligentsusega : emotsionaalse intelligentsuse kasutamine. Tartu**  Vadi, M. 2001. Organisatsioonikäitumine. Tartu  Bolton, R. 2002. Igapäevaoskused. Tallinn  McKay, M. 2007. Suhtlemisoskused: kehakeel. Tartu  [Næssén, L.](http://merihobu.utlib.ee/search~S1*est/aN%7b181%7dss%7b226%7den%2C+Lars-Olof./anaessen+lars+olof/-3,-1,0,B/browse) 2001. Parem teenindamine. Tallinn  Tschohl, J. 1997. Teeninduskunst. Tallinn |
| Nõuded koolituse lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja -kriteeriumid  |  |  | | --- | --- | | **Hindamismeetodid** | **Hindamiskriteeriumid** | | 1. Praktiliste tööde hindamine:Hindamine on arvestuslik. Hinnatakse probleemülesannete ja erinevate situatsioonide lahendamise oskust.  2. Iseseisva töö hindamine:  Iseseisva töö koostamine etteantud juhendi põhjal, esitlemine seminari käigus, analüüs.  3. Test: koolitusel läbitud materjali kohta  4. Osalemine auditoorses õppes | 1. Hinnatakse probleemülesannete ja erinevate situatsioonide lahendamise oskust.  - praktiliste tegevuste käigus hinnatakse osaleja võimekust lahendada efektiivselt teenindussituatsioonides ettetulevaid olukordi;  2. Teenindamisega seonduva iseseisva töö koostamine ja esitlemine seminaril, teemakohase analüüsi läbiviimine;  3. Testi sooritamine vähemalt 65 punkti ulatuses  4. Osalemine auditoorses töös vähemalt 80% ulatuses; | |

## Koolitaja andmed (sh kompetentsus)

|  |
| --- |
| **Terje Paes**, Tercare OÜ juhataja ning nõustaja, koolitaja, tugiisik, karjäärinõustaja (7 järk), karjäärinõustajate kutseeksami hindamiskomisjoni esimees.  Terje on oma erialased teadmised omandanud Tallinna Pedagoogilises Instituudis, on lõpetanud 1988 aastal koolieelse pedagoogika ja psühholoogia eriala ning omab sellel alal magistrikraadi ning omandab hetkel Tallinna Ülikoolis magistrikraadi sotsiaaltöö erialal. Ta on töötanud noorte ja täiskasvanute koolitus- ja nõustamisvaldkonnas alates aastast 1999. Terje on olnud väga erineva sisu ja vormiga koolituste korraldaja ja läbiviija ning osutanud nõustamisteenust nii era- kui avalikus sektoris, erinevatele sihtrühmadele ja asutustele. Omab 18 aastat praktilist töökogemust töötute, töötavate täiskasvanute ja noorte ning nendega tegelevate inimeste koolitaja, mentori, psühholoogilise nõustaja, karjäärinõustaja, tööklubide juhi ning projektijuhina. |

## Õppekava koostaja andmed

|  |
| --- |
| Terje Paes - Tercare OÜ juhataja ning nõustaja, koolitaja, tercare@gmail.com |