



TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	RAKVERE AMETIKOOL Õppeasutuse kood 70003840 Piiri tn 8 44316 Rakvere telefon. 329 5030 info@rak.ee
Õppekava nimetus:	Klienditeeninduse põhitõed
Õppekavarühm:	Ärindus, haldus ja õigus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.
Sihtrühm: Vähemalt põhiharidusega isikud, kes soovivad töötada klienditeenindajatena erinevates teeninduse valdkondades (nt majutamise, toidlustamise ja turismi alal), mis võimaldab edaspidist spetsialiseerumist, et olla konkurentsivõimelisem tööturul Grupi suurus: 6-12 osalejat Õppe alustamise nõuded: Nõutav eesti keel oskus, vähemalt põhiharidus, vanus ei ole määratletud
Õpiväljundid:
Koolitav on omandanud: <ul style="list-style-type: none">• suhtlemisvalmiduse ja arendanud oskusi toimetulekuks erinevates suhtlemissituatsioonides• teenindusliku mõttekultuuri ja kliendikeskse teeninduse põhimõtted• arendanud teeninduseks vajalikke hoiakuid ja oskusi• oskuse teenindada erinevaid kliendirühmi ja toimida erinevates teenindussituatsioonides. .• teenindus- ja müügitöö korraldamise oskusi, mõistab teenindaja vastutust erinevate teenindusolukordade lahendamisel, klientidele antud lubaduste täitmisel ja turvalisuse tagamisel.
Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.
klienditeenindaja, tase 4 kutsestandard, kompetentsid: B.2.1 Teenindamine ja müümine B.2.5. Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine.

Koolituse eesmärk

on professionaalse teeninduse põhimõtete selgestegemine. Koolituse läbinu teab ja tunneb teenindusliku mõttekultuuri olemust, teeninduse kui olulise majandusharu olemust ja teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli ning teenindaja kutse-eeetika põhitõdesid.

Klienditeenindaja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. Teab erineva kultuuritaustaga klientide kombeid, tavaid ja väärtushinnanguid.

Koolituse läbinu teab, millised on tippteenindajale omased käitumisviisid. Omandab erinevaid tehnikaid ja võtteid klientidega suhtlemisel. Oskab mõelda kliendikeskselt, ennast ja oma teeninduskäitumist analüüsida.

Koolituse tulemusena omab õppija teadmisi klienditeenindusest, mis võimaldavad töökeskkonnas klienditeenindajana toime tulla.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	60
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	60
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:	40
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:	20

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus

Õppe sisu:

Teooriat lõimitakse jooksvalt praktilise õppega.

Klienditeenindaja põhitõed 15 tundi

Suhtlemisstiilid

Erinevate suhtlemisvahendite kasutamine

Klientidega suhtlemise tasandid

Erinevad klienditüübid

Psühholoogilise kontakti etapid

Meeskonnatöö põhimõtted

Rollid meeskonnas

Klienditeenindaja turunuse keskkonnas 15 tundi

Turismiettevõtte klienditeenindaja töötab erinevaid turismiteenuseid pakkuvates ettevõtetes.

Suhtleb vahetult külalistega maailma erinevatest piirkondadest, tutvustab ja müüb ettevõtte teenuseid, piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid. Klienditeenindaja osaleb meeskonnaliikmena ettevõttes pakutavate elamus- ja aktiivtegevuste ettevalmistamisel ja läbiviimisel, valmistab ette majutus- ja toitlustusruumid, ühisruumid ja õueala külaliste vastuvõtuks, vajadusel valmistab ja serveerib hommikusööki ning abistab toitlustamisel.

Turismiettevõtte klienditeenindaja töö toimub graafiku alusel.

Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine:

Tellimuste vastu võtmine ja kinnitamine

Sisse registreerimine, tubade määramine.

Arvete koostamine, erinevate makseviiside kasutamine, valuuta vahetamine

Kliendi välja registreerimine

Klienditeenindaja müügiprotsessis 15 tundi

Klienditeenindaja tööülesanded on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, pakkumine ja müümine ning arveldamine. Ta osaleb meeskonnatöös, juhendab teisi töötajaid ning nõustab kliente oma vastutusala piires.

Müüja – klienditeenindaja töötab kaubandusettevõttes ja tema tööks on klientide teenindamine, kaupade käitlemine, müümine ja arveldamine.

- Osaleb müügitöö korraldamisel ja meeskonnatöös, on teenindusvalmis, täidab oma tööülesandeid nii tava- kui eriolukordades.
- Vastutab oma tööülesannete täitmise eest ja on valmis juhendama teisi töötajaid oma vastutusala piires.
- Töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist päeva-, öhtu- ja öötundidel, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel.
- Töö on seotud erinevate tegevuste vaheldumisega, mis eeldab füüsilist ja vaimset vastupidavust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele. Müüja
- Töö eeldab ausust, iseseisvust ja kohusetundlikkust.
- Töö sujumisele aitab kaasa tolerantsus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus

Klienditeenindaja toidlustusteeninduses 15 tundi

Laudade eelkatete tegemine a`la carte, table d`hote, selvelaud

Planeerib toidu valmistamiseks tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule
Kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, toiduainete külm- ja kuumtöötlemisvõtteid järgides ettevõtte enesekontrolliplaani

Ajastab toitade valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile

Katab selve- ja istumisega laua vastavalt klientide arvule ja toidu valikule ning teeb ettevalmistustöö lähtuvalt tööülesandest

Koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu

Keenindab kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetöökas kasutatakse Rakvere Ametikooli õppeklasse. Õppeklassid on varustatud õppetöökas vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, diaprojektor, teisaldatav pabertahvel, statsionaarne tahvel koos kirjutusvahenditega). Teenindusklass, arvutiklassid ja õpperestoran vastavad tervisekaitse nõuetele. Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

5. Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpingud loetakse lõpetatuks ja väljastatakse koolituse läbimisel tunnistus, kui on omandatud eriala õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasandil ja on osalenud õppetööstöös vähemalt 80% . Hinnatakse praktilistes tegevustes ja aruteludes osalemist.

Hindamismeetodid

Mitteeristav hindamine

Hindamiskriteeriumid

Sooritab ettenähtud praktilised ülesanded

6. Koolitaja andmed

Merle Aasna, Rakvere Ametikooli õpetaja. Tartu Ülikool, kutseõpetaja bakalaureusekraad, ettevõtluse ja ökonomika magistrikraad. Tartu Ülikool, hariduskorralduse magistrikraad.

Merike Kolde, Rakvere Ametikooli Toitlustus-teeninduse valdkonna kutseõpetaja, Tallinna Pedagoogika Ülikool, magistrikraad

Ulvi Koov, Rakvere Ametikooli Toitlustus-teenindus valdkonna kutseõpetaja

Andrea Bild, Rakvere Ametikooli Reisimine, turism ja vabaaja veetmine õppekavarühmajuht, Eesti-Ameerika Äriakadeemia

7. Õppekava koostaja

Maimu Põldma, maimu.poldma@rak.ee
Koolituste projektijuht