**ÕPPEKAVA**

1. **Üldandmed**

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus: | Luua Metsanduskool |
| Õppekava nimetus:  | **Kuidas teenindada raskeid kliente?** |
| Õppekavarühm:  | Tööoskused |
| Õppekeel: | Eesti keel |

1. **Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid**

|  |
| --- |
| **Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.* **Sihtrühm:** Noored, kes soovivad suvekuudel töötada klienditeenindajana majutus-ja toitlustusasutustes ning puudub töökogemus ja varasem väljaõpe.Klienditeenindajad, kellel on töökogemus, kuid puudub väljaõpe. Grupi suurus: 20 |
| **Õpiväljundid.** *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.* Kursuse läbinu: 1. mõistab tänapäevase klienditeeninduse põhiprintsiipe
2. käitub töökohal professionaalselt
3. teab enesejuhtimise tehnikaid
4. kasutab töökohal vajadusel konfliktilahendamise meetodeid
 |
| **Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** Kutsestandard „Müüja-klienditeenindaja, tase 4“ – kompetentsid: B.2.2 Teenindamine ja müümine, B.2.5 Suhtlemine ja kommunikatsioonivahendite kasutamine |
| **Põhjendus.** Jõgeva maakonnas on traditsioonilise põllumajandusliku ettevõtluse vormi kõrval suurenenud vaba aja, meelelahutuse ning toitlustusega tegelevate ettevõtete kasv.Suvehooajal vajavad koolitatud asendajaid ja lisatöötajaid eriti Peipsi piirkonna majutusettevõtted.Jõgeva maakonnas ei ole teeninduskoolitusi, kus alustav noor saab vajalikud oskused ja teadmised. |

1. **Koolituse maht**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koolituse kogumaht** akadeemilistes tundides:  | **7** |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: | **7** |
|  sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: *(õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)* | **2** |
|  sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:  (*õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas*)  | **5** |

1. **Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded**

|  |
| --- |
| **Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.***.* **Õppe sisu:** * Tänapäevane teenindus
* Klienditeenindaja oskused, isikuomadused ja hoiakud
* Teenindusprotsessi erinevad etapid
* Klienditüübid
* Kliendisuhtlus
* Klienditeenindaja rolliteadlikkus
* Toimetulek rahulolematu kliendiga
* Lisamüük

**Õppekeskkonna kirjeldus:** Kaasaegne esitlustehnikaga klassiruum, kus on võimalik teha grupitöid ja füüsilist liikumist nõudvaid harjutusi. |
| **Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** Nõutav 100% kontakttundides osalemine ning suulise lõputesti sooritamine. Hindamine arvestatud/mittearvestatud. |

1. **Koolitaja andmed**

|  |
| --- |
| **Koolitaja andmed.** **Kairit Reiman –** 10.a kogemusega teenindustreener ja müügikoolitaja, Tartu parim teenindaja 2005, LuuaMK Koolituskeskuse juhataja |

**Õppekava koostaja:**

Kairit Reiman

koolitus@luua.ee