

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm: Matkajuht 4. taseme kutsehariduse taotlejad

Õppevorm: mittestatsionaarne

Moodul nr 4	<i>Klienditeenindus ja suhtlemine</i>		<i>Mooduli maht 3 EKAPit</i>						
Mooduli vastutaja	Kairit Reiman								
Mooduli õpetajad	Kairit Reiman								
Mooduli eesmärk	Õppija omandab teeninduse mõttelaadi, -hoiakud ja -valmiduse ning õpib neid põhimõtteid õigesti rakendama matkajuhi töö sisust ning töökeskkonna spetsiifikast lähtuvalt.								
Nõuded mooduli alustamiseks	Eeldusained puuduvad								
Nõuded mooduli lõpetamiseks	Moodul hinnatakse mitmeeristavalt. Moodul on sooritatud kõik väljundid on saavutatud lävendi tasemel.								
Õpiväljundid (ÕV)	1)mõistab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid		<ul style="list-style-type: none"> • Selgitab kliendisuhete etappe, klientide vajadusi ja soove • Mõistab teenindusprotsessi etappe 						
	2)annab selgitusi teenindusühiskonnast		<ul style="list-style-type: none"> • Hindab enese teeninduspädevust ja –mõttelaadi • Selgitab eri- ja eristatavate vajadustega klientide omapära • Analüüsib teenindusstandardeid 						
	3)arendab teenindus- ja suhtluspädevust		<ul style="list-style-type: none"> • Kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid • Mõistab suulise ja kirjaliku suhtlemise erisust • Analüüsib suhtlemissituatsioone • Demonstreerib vestluse juhtimise tehnikaid 						
Mooduli maht kokku 78 tundi: sellest 16 tundi on kontaktõpe ja 62 tundi on iseseisvat tööd									
Teemad, alateemad	K	IT	L ¹	P	ÕV	Õppemeetodid	Hindamine		Hindekriteeriumid

					nr			Hindamis- meetodid	Lävend (3 või arvestatud)	4	5
1.Klienditeeninduse alused	8	31	0	0	1,2						
Teeninduse mõiste ja olemus	0,5	0	0	0		- loeng-seminar - rühmatöö - juhtumi analüüs - arutelu - info kogumine - iseseisev kirjalik töö - esitlus	Mitteeristav	Kirjalik iseseisev töö: SWOT analüüs enda, kui kliendi-teenindaja kohta	Iseseisva kirjaliku töö koostamine vastavalt etteantud juhendile ja mahule.		
Teeninduskultuur	0,5	0	0	0							
Teeninduskvaliteet	0,5	0	0	0							
Kliendikeskne teenindus	1	0	0	0							
Teenindaja rollid ja isikuomadused	1	16	0	0							
Positiivse esmamulje loomine	0,5	0	0	0							
Klientide rühmitamine	0,5	0	0	0							
Spetsiifiliste- ja erivajadustega kliendid	1	0	0	0							
Kliendi vajadused, soovid, ootused	1	15	0	0							
Teenindusprotsess	0,5	0	0	0							
Veaolukorrad, nende tekkepõhjused ja toimetulek	0,5	0	0	0							
Teenindusstandardid	0,5	0	0	0							
2.Suhtlemine	8	31	0	0	3						
Psühholoogiline kontakt	1	0	0	0		- loeng-seminar - rühmatöö - juhtumi analüüs - arutelu - info kogumine - iseseisev kirjalik töö - esitlus	Mitteeristav	Kirjalik iseseisev töö: erinevate suhtlemis-situatsioonide kirjeldamine ning analüüsimine teoreetilistest	Iseseisva kirjaliku töö koostamine vastavalt etteantud juhendile ja mahule.		
Verbaalsed ja mitteverbaalsed suhtlemisvahendid	2	31	0	0							
Suhtlemisakti etapid	2	0	0	0							
Tähelepanelik kuulamine	1	0	0	0							
Ümbersõnastamistehnikad	1	0	0	0							

Ignoreeriv, alistuv, agressiivne ja kehtestav käitumine	1	0	0	0				seisukohtadest lähtuvalt.	
---	---	---	---	---	--	--	--	---------------------------	--

Kasutatav ja soovitatav õppekirjandus:

1. Alas, R. (1997). Juhtimise alused. Külim.
2. Borg, J. (2012). Kehakeel. Ersen.
3. Brooks, I. (2006). Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon. Tallinna Raamatutrükikoda.
4. Chapman, G., White, P. E. (2014). Tunnustamise viis keelt töö. Allika Kirjastus.
5. Gatehouse, D. (2014). Täiuslik müüj jõud. Äripäev.
6. Kolmann, K. (2003). Ole meie külaline. Varrak.
7. Krips, H. (2010). Konfliktidest ja suhtlemisoskustest õpetamisel ning juhtimisel.
8. Oja, A. (2005). Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäev.