

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	Erle Tüür								
Mooduli õpetajad	Aino Mölder, Margus-Tarmo Pihlakas								
Mooduli eesmärk	Õppija omandab teenindusmõttelaadi, -hoiakud ja -valmiduse ning õpib neid põhimõtteid õigesti rakendama matkajuhi töö sisust ning töökeskkonna spetsiifikast lähtuvalt.								
Nõuded mooduli alustamiseks	Eeldused 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 26 tundi on kontaktõpe ja 52 tundi on iseseisvat tööd									
Teemad, alateemad	K	IT		P	ÕV	Õppemeetodid	Hindamine		Hindekriteeriumid

			L ¹		nr			Hindamis- meetodid	Lävend (3 või arvestatud)	4	5
1.Klienditeeninduse alused	8	14	0	0	1						
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	0,5	0	0	0							
Teenindaja rollid ja isikuomadused	1	10	0	0							
Positiivse esmamulje loomine	0,5	0	0	0							
Klientide rühmitamine	0,5	0	0	0							
Spetsiifiliste- ja erivajadustega kliendid	0,5	0	0	0							
Kliendi vajadused, soovid, ootused	1	4	0	0							
Teenindusprotsess	1,5	0	0	0							
Veaolukorrad, nende tekkepõhjused ja toimetulek	0,5	0	0	0							
Teenindusstandardid	0,5	0	0	0							
2.Grupp, koostöö, meeskonnatöö	10	14	0	0	2						
Grupi olemus ja tunnused	0,5	0	0	0		- loeng-seminar - rühmatöö - juhtumi analüüs - arutelu - info kogumine	Mitteeristav	Kirjalik iseseisev töö: teenindus-pädevuse analüüs „Retkejuht, kui	Iseseisva kirjaliku töö koostamine vastavalt etteantud juhendile ja mahule.		
Mõtlemine ja otsustamine grupis	2	0	0	0							
Meeskondade arengu etapid	2	6	0	0							
Dünaamilise meeskonna loomine	1	0	0	0							

Meeskonna emotsionaalne intelligentsus	2	4	0	0		- iseseisev kirjalik töö - esitlus		meeskonna-mängija”	
Efektiiivse meeskonnatöö kriitilised elemendid	1,5	4	0	0					
Ohud ja probleemid meeskonnatöös	1	0	0	0					
3.Suhtlemine	8	24	0	0	3				
Psühholoogiline kontakt	0,5	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 seisukohtadest lähtuvalt.	Iseseisva kirjaliku töö koostamine vastavalt etteantud juhendile ja mahule.
Verbaalsed ja mitteverbaalsed suhtlemisvahendid	2	6	0	0					
Suhtlemisakti etapid	0,5	0	0	0					
Tähelepanelik kuulamine	1	6	0	0					
Ümbersõnastamistehnikad	1,5	6	0	0					
Ignoreeriv, alistuv, agressiivne ja kehtestav käitumine	2,5	6	0	0					

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 müügi jõud. Äripäev.
6. Kolmann, K. (2003). Ole meie külaline. Varrak.
7. Krips, H. (2010). Konfliktidest ja suhtlemisostkustest õpetamisel ning juhtimisel.
8. Oja, A. (2005). Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäev.
9. Steiger, R. (1997). Inimesekeskne juhtimine. Fontes.
10. Vadi, M. (2003). Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli Kirjastus.
11. Weinschenk, S. (2014). Kuidas panna inimesi tegutsema. Äripäev.

