

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Teenindusstandardi roll kliendikeskse teeninduse korraldamisel

3. Õppekavarühm (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)

Hulgi- ja jaekaubandus

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Klienditeenindaja kaubanduses tase 4

B.2.1 Teenindamine ja müümine

Müügikorraldaja, tase 5

B.2.1 Klienditeeninduse korraldamine

Järvamaa KHK müüja-klienditeenindaja eriala

Kaubanduse eriala riiklik õppekava.

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 40 tundi, millest 30 tundi praktiline töö õppekeskkonnas

7. Õppekeskkond

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium ja arvutiklass

8. Sihtgrupp

Koolituse sihtrühmaks on erialase tasemehariduseta või vananenud oskustega kaubanduse valdkonna töötajad, teenindusjuhid ja väikeettevõtjad, kelle tööülesandeks on müügitöö ja teenindusprotsessi korraldamine ja töötajate juhendamine kvaliteetse teenuse pakkumisel.

9. Õppe alustamise tingimused

Töö või töötamise kogemus teenindusvaldkonnas (soovituslik). Arvutikasutaja baasteadmised.

10. Eesmärk

Koolituse tulemusel õppija koostab praktiliselt teenindusstandardi vastavalt ettevõtte eesmärkidele

11. Õpiväljundid

- organiseerib, jälgib ja kontrollib teeninduspersonali tegevusi teenindusprotsessis ning kindlustab teenindusprotsessi häireteta kulgemise, vajadusel korraldab teeninduspersonali töö ümber;
- koostab teenindusstandardi vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja visioonile
- annab hinnangu teenindusstandardi kitsaskohtadele ja selgitab standardi rakendamist organisatsioonis

12. Õppe sisu

- Organisatsiooni teenindusalased eesmärgid ja visioon
- Teenindusstandardi funktsioon ja koostamise põhimõtted
- Teeninduse kvaliteedi ja teenindusstandardi vaheline seos
- Teenindusstandardi kitsaskohad ja probleemid
- Teenindusstandardi põhimõtete rakendamine organisatsioonis
- Teenindusstandardi uuendamine

13. Õppemeetodid

Rühmatööd, arutelu, juhtumianalüüs, situatsioonülesannete lahendamine köitev loeng, praktiline töö

14. Iseseisev töö

Puudub

15. Õppematerjalid

Koolitaja jaotusmtarejal

16. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpe loetakse lõppenuks, kui õppija on osalenud õppetöös vähemalt 80% ja esitanud praktilise töö. Mitteeristav hindamine.

| Hindamismeetod | Hindamiskriteeriumid |
|----------------|--|
| Praktiline töö | Õppija koostab teenindusstandardi vastavalt juhendile ja ettevõtte eesmärkidele ja visioonile tuginedes, ning selgitab võimalikke standardi kitsaskohti ja rakendamist organisatsioonis. |

17. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta, kuid mitte juhul, kui õppija osales koolitusel vähem kui 60%.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Eveli Laurson, EKR tase 4, Järvamaa Kutsehariduskeskus 2012.a veokorraldaja, Tallinna Ülikool 2008.a kutsepedagoogika, töötamise kogemus kaubanduse ja teeninduse valdkonnas 2005.a-2008.a (OÜ Laurevel), täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2007.a, Järvamaa Kutsehariduskeskuse kutseõpetaja (logistika, kaubandus, klienditeenindus, töökeskkonnaohutus), täiskasvanute koolitaja tase 5.

Järvamaa
Kutsehariduskeskus
ÕPPIMINE ON SÜDAMEASI