

Õppekava nimetus

Klienditeenindaja koolitus majutamise, toitlustamise ja turismi erialadel koos erialase võõrkeelega õppega

Õppekavarühm: Hulgi- ja jaekaubandus

Õppekeel: Eesti keel või vene keel

Õpiväljundid

Koolitusega taotletakse, et isikud, kes soovivad töötada majutamise, toitlustamise ja turismi erialadel on omandanud suhtlemisvalmiduse ja arendanud oskusi toimetulekuks erinevates suhtlemissituatsioonides. Koolitav on omandanud teenindusliku mõttekultuuri ja kliendikeskse teeninduse põhimõtted, on arendanud teeninduseks vajalikke hoiakuid ja oskusi. On omandanud oskuse teenindada erinevaid kliendirühmi ja toimida erinevates teenindussituatsioonides. Koolitav on omandanud teenindus- ja müügitöö korraldamise oskusi, mõistab teenindaja vastutust erinevate teenindusolukordade lahendamisel, klientidele antud lubaduste täitmisel ja turvalisuse tagamisel. Koolitav tunneb kutse-eeetika põhitõdesid. Õpetus toetab koolitatava meeskonnatöö oskuste arengut. Koolitusega taotletakse, et koolitav on omandanud tööks vajaliku klienditeenindusala võõrkeelega sõnavara sh viisakusväljendid.

Õppijate vajadustele isiksuse mitmekülgset arengut toetav õpikeskkond tagab õppuritele võimaluse valmisoleku teenindaja erialal edasiõppimiseks, algatusvõime, planeerimise, arendamise, analüüsimise ja iseseisva töö tegemise oskuse. Informatsiooni hankimise arendamise oskus ja selle üldistamine ning kasutamine klienditeenindaja igapäevatoos või edaspidistes õpingutes. Teenindusvalmiduse ja oskuste andmine ja arendamine. Suhtlemisoskuste arendamine. Meeskonnatöö ja kohanemisvõime arendamine.

Põhioskused ja –teadmised: töökoha korraldamine, töö normeerimine, hindamine ja tasustamise alused, koristamise üldtehnoloogia, toitlustusteenindus, reisikorraldus ja turismiteenindus.

Õpingute alustamise tingimused

Vähemalt põhiharidusega isikud, kes soovivad läbida klienditeenindaja koolituse majutamise, toitlustamise ja turismi alal, mis võimaldab edaspidist spetsialiseerumist. Klienditeenindaja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Õppe kogumaht, sh auditoorse, praktilise ja iseseisva töö osakaal

160 akadeemilist tundi kontaktõpet, sh 80 tundi praktilist tööd (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas) + 25 tundi iseseisvat tööd.

Õppe sisu

Anda klienditeenindusala teadmisi ja oskusi, mis aitavad klienditeenindajatel pakkuda professionaalset, hoolivat ja kliendikeskset teenindust, teha lisamüüki ning saada emotsionaalselt hakkama pingelistes ja vahelduvates töösituatsioonides

- tundma õppida teeninduse olemust ja sisu
- mõista teenindamiseks vajalikku mõttekultuuri
- saada baasteadmised majutus- ja toitlustusettevõtte klientide teenindamisest
- arendada teenindustööks vajalikke hoiakuid
- tundma õppida teenindaja tööks vajalikke isikuomadusi ja nende arendamise võimalusi
- õppida suhtlemistehnikaid ja teenindusstandardeid
- tundma õppida klientide, sealhulgas erivajadustega klientide soove

- õppida hankima, analüüsima ja edastama tagasisidet klientidelt
- õppida viisakusreegleid ja kutse-eetika põhitõdesid
- tundma õppida klientide ohutuse ja turvalisuse tagamise põhimõtteid, teadvustada teenindaja vastutust
- arendada meeskonnatöö oskust.

Koolitus sisaldab kontaktõpet (loengud, rollimängud, rühmatööd,) millele järgneb praktiline töö (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskuses), ülesanded väljaspool koolitusruume (nt vaatluspraktika ja kogetu analüüs) ja koolitatava iseseisev töö (kodused ülesanded: täiendava õppematerjali lugemine või koduseks tööks antud ülesannete lahendamine).

Õppekeskonna kirjeldus

Koolitusruumid, õppetehnika ja õppevahendid vastavad töötervishoiu ja tööohutuse seaduses sätestatud töötervishoiu ja -ohutuse nõuetele. Koolitusruumis on täiskasvanutele sobilikud lauad ja toolid, mis võimaldavad koolitatavatel mugavalt õppetööst osa võtta. Õppeklassis on olemas kaasaegne õppetehnika: arvuti ja data-videoprojektor BENQ MW526H (3200 ansi/lum), pabertahvel alusel ja markertahvel seinal.

Õppematerjalide loend

Õppematerjalid (jaotusmaterjal) on tänapäevased, sobiva raskusastmega ja toetavad koolituse eesmärgi saavutamist. Kõigile osalejatele komplekteeritakse individuaalsed õppemapid. Kasutatakse lektorite originaal-jaotusmaterjale, erinevaid aja- ja asjakohaseid kirjastatud väljaandeid. Õppematerjalid sisaldavad praktiliste ülesannete ja koduste tööde kogumikku, milles olevate vastuste alusel saab koolitav koolituse käigus koostada äriplaani. Koolituskeskus tagab igale koolitavale õppeprotsessis kasutatavad õppematerjalid ja -vahendid tasuta kuna nende maksumus sisaldub koolituse hinna sees.

Koolituse lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid

Edukaks lõpetamiseks peab olema omandatud õppekavas kirjeldatud õpiväljundid, läbitud teoreetiline õpe ja sooritatud praktilised tööd õppekeskonnas vähemalt 80% ulatuses ning sooritatud valikvastustega kirjalik test (õigeid vastuseid vähemalt 80 %).

Koolituse edukal läbimisel väljastatakse tunnistus, kui isik saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid. Juhul kui isik ei ole iseseisvat tööd sooritanud, kuid osales auditoorses õppetöös, siis väljastatakse tõend osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta.

Koolitajad

Sofia Pevzner – jurist, õigusteaduse eriala bakalaureuse kraad. Täiskasvanute koolitaja kogemus alates 2010. aastast.

Irina Zigura – Psühholoog. Psühholoogia eriala magistri kraad. Täiskasvanute koolitaja aastast 2005.

Olga Petrova – Sotsiaaltöötaja. Sotsiaaltöö eriala bakalaureuse kraad. Täiskasvanute koolitaja aastast 2015.