



## Hea teeninduse koolitusprogramm (Ida-Virumaa) (KK-005) (Good Service Training Program)

### AINEKAART

<b>Õppeaine maht (EAP)</b>	0.00 ECTS
<b>Hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppeaine lühikirjeldus</b>	
<p>Koolitusprogrammi (32 akadeemilist tundi) eesmärk on anda ülevaade ja läbi praktiliste harjutuste kujundada arusaam hea teeninduse põhimõtetest Ida-Virumaal tegutsevatele majutus- ja toitlustusettevõttes tegutsevatele teenindajatele ja teenindusmeeskondade juhtidele. Esmaseks sihtgrupiks on Ida-Viru turismiklastri liikmed ja vabade kohtade olemasolul ka teised piirkonna ettevõtjaid.</p> <p>Kontakt- ja veebikohtumiste peamiseks teemadeks on läbi praktiliste harjutuste ja eneserefleksiooni mõista enesejuhtimise tähtsust teeninduses, töökeskkonna loomise põhimõtteid ja teenindusteekonna disainimist. Kasutame aktiivõppe metoodikat, kus on läbimänge, rollivahetusi ja erinevaid suhtlusolukordi. Kohtumiste vahepeal lahendavad osalejad iseseisvaid praktilisi töid õpieesmärgi saavutamiseks.</p>	
<b>Õppeaine õpiväljundid:</b>	
<p>Üliõpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. saab aru hea teeninduse alustest külalislahkusektoris,</li><li>2. kujundab iseenda rolli, väärtuseid ja hoiakuid klienditeeninduses,</li><li>3. kirjeldab hea teeninduse põhitõdesid,</li><li>4. analüüsib enda käitumist erinevates teenindussituatsioonides,</li><li>5. analüüsib inimeste käitumise põhjusi DISC mudeli abil,</li><li>6. disainib külalise teenindusteekonda lähtudes külalislahke klienditeeninduse põhimõtetest.</li></ol>	