



Europa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

Õppeasutus: **Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool**

TÄISKASVANUTE ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÖÖALASE KOOLITUSE ÕPPEKAVA LÜHIANDMED

Õppekava nimetus: **Klienditeenindus, teenuste tulutoov müük, aktiivne lisamüük**

kui õppekeel vene keel, siis võimalusel kursuse nimetus ka vene keeles

Õppekava kinnitamise kuupäev ja käskkirja nr. **19.04.2010 1-4/32**

Õppekavarühm: **Reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkond**

Õppekeel: **eesti**

Koolituse kogu maht ak. tundides (45 min.):	40
s.h. - auditoorse töö (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis) maht tundides	40
- praktilise töö (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas) maht tundides	
- iseseisva töö maht tundides	
Õppekava koostamise alus (kutsestandard ja kutse- või eriala riiklik või kooli õppekava või selle osa) Reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna riiklik õppekava	
Kursuse läbiviimiseks vajalike sertifikaatide/litsentside olemasolu: Ei ole nõutud	
Eesmärk (milliseid teoreetilisi teadmisi ja praktilisi oskusi omandatakse, õpitulemused) Koolituse eesmärk on võimaldada õppijal täiendada oma teadmisi, oskusi teenindusest ja müügist Koolituse läbinud õppija Teab: 1. teeninduse olemust Oskab: 1. toime tulla klientidega 2. hoida suhteid klientidega 3. oskab hoida ennast läbipõlemise eest 4. aktiivselt pakkuda oma teenust	
Sihtrühm ja selle kirjeldus (mille alusel on antud grupp kokku pandud, kellele koolitus mõeldud, optimaalne grupi suurus. NB- kui kursusel pole spetsiifilist sihtrühma, tuleb märkida programmi sihtgrupp) Sihtrühm on (maa)turismi (sh majutus- ja toitlustus-) ettevõtete töötajad Koolitusgrupi suurus 15 õppijat	
Nõuded õpingute alustamiseks (millised eelnevad teadmised ja oskused on vajalikud, haridustase, koolitus või kogemus) Õppijad omavad vähemalt põhiharidust.	

Õppekava struktuur

1. auditoorse töö teemad

*nimetused ja mahud tundides***Teenindus – 4t***Teeninduse raudvara. Teenindamine kui suhtlemine kliendi ja teenindaja vahel.***Erinevad käitumisviisid - 24t***Kehtestav käitumine. Kiitused, kriitika ja veaolukorrad teeninduses. Rasked kliendid ja nendega toimetulek.**Teenindussituatsioonide lahendamine ja arutelu. Püsikliendisuhete loomine***Stress – 4t***Teenindaja tööpinge ja stressi vähendamine.***Aktiivne müük – 8t***Hoiakud ja oskused aktiivseks müügiks. Müüiv väljenduslaad.*

2. praktilise töö lühikirjeldus

*nimetused ja mahud tundides***Nõuded õpingute lõpetamiseks****Koolitusel peab osalema vähemalt 80 % õppetöö mahust****Põhilektori või -õppejõu andmed** (ees- ja perenimi, e-mail; kursuse läbiviimiseks vajalik kvalifikatsioon)

Tiina Ardel Olustvere TMK õpetaja, tel. 4374244, kool@olustvere.edu.ee

Õppekava koostaja**Tiina Ardel tel. 4374244, kool@olustvere.edu.ee***/ees- ja perenimi, amet, e-mail/*