

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm	Kaubandus
Õppekava nimetus	Teenindusprotsessi korraldaja
	.
Õppekava kood EHS-es	

ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
						X

Õppekava maht: 30 EKAP

Õppekava struktuur

Põhiõpingute moodulid (30 EKAP)

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil
Teenindusprotsessi haldamine	13 EKAP	Analüüsib klientide vajadusi teenindusprotsessi parendamiseks lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest Analüüsib teenindusprotsessi lähtudes ettevõtte teenindusstrateegiast Planeerib teenindusprotsessi erinevates etappides ja klienditeeninduse erinevates tööloikudes lähtuvalt teenindusstrateegiast
Teeninduspersonali töö korraldamine	12 EKAP	Organiseerib teeninduspersonali tööd lähtudes ettevõtte eesmärkidest Paigutab teeninduspersonali operatiivselt tööloikudesse Arendab ja hüvitab teeninduspersonali lähtudes ettevõtte strateegiast

Õppekava kontaktisik:

Aive Antson
Juhtivõpetaja
Telefon 605 3123, aive.antson@teeninduskool.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=118
https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=118&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Teenindusprotsessi korraldaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	30	30
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5	5
Teenindusprotsessi haldamine	13	13
Teeninduspersonali töö korraldamine	12	12

Teenindusprotsessi korraldaja

Seosed kutsestandardi „“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid		
	Karjääri planeerimine ja ettevõtetus	Teenindusprotsessi haldamine	Teeninduspersonali töö korraldamine

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Teenindusprotsessi korraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega isikud		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	5	Külliki Türi, Aive Antson, Heikki Eskusson, Kaie Toomet, Alje Nohrin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
90 t	40 t		
Teemad ja alateemad	<ul style="list-style-type: none"> 1. Karjääri planeerimine (1 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Enesetundmine teenindusprotsessi korraldaja karjääri planeerimisel 1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine teenindusprotsessi korraldaja karjääri planeerimisel 1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine 2. Majandus ja ettevõtlus (1 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Mina ja majandus 2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused 2.3 Pakkumine ja nõudlus 2.4 Maksud 2.5 Finantsasutused Eestis. 2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus 2.7 Ettevõtja ja töötaja 2.8 Ettevõtluskeskkond . Töötervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Sissejuhatus töökeskkonda 3.2 Töökeskkonnaalane töö korraldus 3.3 Töökeskkonna ohutegurid 3.4 Töökeskkonnaalane teave 3.5 Tööõnnetused 3.6 Tule- ja elektriohutus. 4. Töötamise õiguslikud alused (1 EKAP) <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel 4.2 Töökorraldus 		

4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised
 5. Asjaajamine ja dokumendihaldus (0,5 EKAP)
 5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis
 5.2 Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine)
 5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine
 6. Suhtlemise alused (1 EKAP)
 6.1 Suhtlemine.
 6.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides
 6.3 Klienditeenindus

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi annab hinnangu oma kutse, erialasele ja ametialasele ettevalmistusele ning enda rakendamise võimaluste kohta tööturul analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 	1. Karjääri planeerimine (1 EKAP) 1.1 Enesetundmine teenindusprotsessi korraldaja karjääri planeerimisel 1.2 Õppimisvõimaluste ja tööjõuturu tundmine teenindusprotsessi korraldaja karjääri planeerimisel 1.3 Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine	<ul style="list-style-type: none"> E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega) Eneseanalüüs lähtuvalt teenindusprotsessi korraldaja tööülesannetest Infootsing töövahendus keskkondades teenindusprotsessi korraldaja erialal tööturu võimaluste kohta Miniloeng kandideerimise protsessi kohta Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta Praktiline töö (dokumentide vormistamine (lõimitult dokumenteerimise mooduliga) Sotsiodraama (tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks) 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma teenindusprotsessi korraldaja eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit)

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
 Analüüs

Lävend

analüüsib enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi
 • seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega

- leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta
- leiab informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta
- koostab elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, soovivaldus -, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast
- valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul
- koostab endale, sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest • analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudlust, pakkumist ja turutasakaalu õpitavas valdkonnas • analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügi tulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 	<p>2. Majandus ja ettevõtlus (1 EKAP)</p> <p>2.1 Mina ja majandus</p> <p>2.2 Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused</p> <p>2.3 Pakkumine ja nõudlus</p> <p>2.4 Maksud</p> <p>2.5 Finantsasutused Eestis.</p> <p>2.6 Eesti ja kohalik ettevõtlus</p> <p>2.7 Ettevõtja ja töötaja</p> <p>2.8 Ettevõtluskeskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs) • Loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta • Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta • Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta • Praktiline töö tuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel • Infootsing majandusinfo saamiseks 	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analüüs igapäevaste toidukaupade nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalikust ettevõtluskeskkonnast • Praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine • Infootsing teabevärvast 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Iseseisev töö</p> <p>Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p> <p>analüüsib oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest</p> <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib turumajanduse toimimist, arvestades nõudluse, pakkumise ja turutasakaaluga õpitavas valdkonnas • analüüsib nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügitulemustele • analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas • täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni • leiab informatsiooni, põhiliste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“ 				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 iseseisev töö: 4 kokku: 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast • võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi palgatöötajana ja ettevõtjana tööturule sisenemisel • kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • analüüsib meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani 	<p>Ettevõtja ja töötaja (Ettevõtja omadused. Ettevõtlusega kaasnevad väljakutsed. Äriidee ja äriplaani koostamise põhimõtted. Ettevõtja ja palgatöötaja erinevused)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng ettevõtluse alustest • Infootsing ettevõtluskeskkonna/ettevõtlustoetuste kohta • Mõttekaart – palgatöötaja ja ettevõtja võimalused tööturule sisenemiseks • Arutelu ettevõtluskeskkonnast ja mõjust ettevõtte majandustegevusele • Veebitahvel kultuurideerinevuste mõjust ettevõtte majandustegevusele • Näidisäriplaani koostamine elektrooniliselt (lõimitud arvutiõpetusega) 	<p>Mitteeristav</p>
--	--	---	---	---------------------

Hindamisülesanne:

- Meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs
- Praktiline töö ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana
- Praktiline töö vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine ühistöövahendi (nt Tricider) abil
- Juhtumianalüüs meeskonnatööna kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
- Õpitava valdkonna äriidee tutvustus ja esitlemine
- Elektroonilise äriplaani koostamine juhendi alusel

Hindamismeetod:

Rühmatöö
Õpimapp/portfolioo

Lävend

- kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast
- võrdleb lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana
 - kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid
 - selgitab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda
 - kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
 - kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 36 iseseisev töö: 16 kokku: 52</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab 	<p>3. Töetervishoid ja tööohutus (0,5 EKAP) 3.1 Sissejuhatus töökeskkonda 3.2 Töökeskkonnaalane töö korraldus 3.3 Töökeskkonna ohutegurid 3.4 Töökeskkonnaalane teave 3.5 Tööõnnetused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infootsing riikliku töötervishoiu ja tööohutuse strateegiast • Tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta 	<p>Mitteeristav</p>

	<p>riskianalüüsi olemust</p> <ul style="list-style-type: none"> • eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • analüüsib meeskonnatööna erinevatest allikatest töötervishoiu ja tööohutusosalast informatsiooni juhtumi näitel • kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel • analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest • analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust käsitlevaid organisatsioonisiseseid dokumente • arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis • koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 	<p>3.6 Tule- ja elektriohutus.</p> <p>4. Töötamise õiguslikud alused (1 EKAP)</p> <p>4.1 Lepingulised suhted töö tegemisel</p> <p>4.2 Töökorraldus</p> <p>4.3 Töö tasustamine ja sotsiaalsed tagatised</p> <p>5. Asjaajamine ja dokumendihaldus (0,5 EKAP)</p> <p>5.1 Asjaajamine ja dokumendihaldus organisatsioonis</p> <p>5.2 Dokumentide loomine (vt. teema planeerimine ja karjääriotsuste tegemine)</p> <p>5.3 Dokumentide, sh digitaaldokumentide säilitamine</p>	<p>töökeskkonna tagamisel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. • Protsessi skeemi joonistamine teenindusprotsessi korraldaja tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel) • Juhtumianalüüs tööõiguse teemal • Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) • Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorraeeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal. • Arutelu dokumendihalduse vajalikkusest organsatsioonis • Praktiline töö (kirjana praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumentide saatmine e-kirjaga)
--	--	--	---

Hindamisülesanne:

- Kompleksülesanne teenindusprotsessi korraldaja töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta
- Praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel)
- Raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis
- Praktikakoha taotlus e-kirjana

Hindamismeetod:

- Praktiline töö
- Ülesanne/harjutus
- Juhtumi analüüs

Lävend

- loetleb ja selgitab tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel
- eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
 - tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
 - kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
 - leiab töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest, sh elektroonsetest allikatest juhtumi näitel

- leiab ja elektrooniliselt informatsiooni töölepinguseadusest töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta
- nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi
- kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust
- arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
- koostab ja vormistab elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
- kirjeldab dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 iseseisev töö: 4 kokku: 13	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt keerukates ja muutuvates situatsioonides • kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist, järgides üldtunnustatud käitumistavasid • juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel • analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel • analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi • lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 	6. Suhtlemise alused (1 EKAP) 6.1 Suhtlemine. 6.2 Käitumine suhtlemissituatsioonides 6.3 Klienditeenindus	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö (Klienditeenindus telefonisuhtluses) • Praktiline töö (e-kirja kirjutamine vastavalt e-kirja standardile) 	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kompleksülesanne (teenindusprotsessi korraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust)			Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobival, järgides üldtunnustatud käitumistavasid <ul style="list-style-type: none"> • kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • analüüsib kultuurilisi erinevusi suhtlemisel • analüüsib enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi • lahendab erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 				

Hindamiskriteeriumid

Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane:

1. analüüsib iseseisvalt enda isiksust ja kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi
2. annab hinnangu oma kutse, erialasele ja ametialasele ettevalmistusele ning enda rakendamise võimaluste kohta tööturul
3. analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta
4. analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta
5. koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente sh: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast

6. valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul
7. koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani
8. analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piirusest
9. analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudlust, pakkumist ja turutasakaalu õpitavas valdkonnas
10. analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügi tulemustele
11. analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas
12. täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni
13. kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi „e-riik“
14. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast
15. võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi palgatöötajana ja ettevõtjana tööturule sisenemisel
16. kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid
17. analüüsib meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda
18. analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele
19. kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani
20. loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast
21. loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust
22. eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks
23. tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega
24. kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas
25. analüüsib meeskonnatööna erinevatest allikatest töötervishoiu ja tööohutusalast informatsiooni juhtumi näitel
26. kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, tööaja ja puhkuse korraldamisel
27. analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja ja ettevõtja vaatest
28. analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust käsitlevaid organisatsioonisiseseid dokumente
29. arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist
30. kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis
31. koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt
32. kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega
33. suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt keerukates ja muutuvates olukordades
34. kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava
35. analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist, järgides üldtunnustatud käitumistavasid
36. juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel
37. analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel
38. analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi
39. lahendab iseseisvalt erinevaid sh muutuvaid teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest
40. koostab eneseanalüüsi sisaldava õpimapi, süstematiseerides ja vormistades dokumente vastavalt kooli kirjalike tööde juhendile;
41. esitleb õpimappi, järgides esitluse head tava.

Õppemeetod

- E-õpimappide loomise võimaluste tutvustamine (lõimitult arvutiõpetusega)
- Eneseanalüüs lähtuvalt teenindusprotsessi korraldaja tööülesannetest
- Infootsing töövahenduskeskondades teenindusprotsessi korraldaja erialal tööturu võimaluste kohta
- Miniloeng kandideerimise protsessi kohta
- Ideekaart praktikale kandideerimise protsessi kohta
- Praktiline töö (dokumentide vormistamine (lõimitult dokumenteerimise mooduliga)
- Sotsiodraama (tööintervjuu praktikakoha taotlemiseks)
- Praktiline ülesanne (oma nädala kulutuste planeerimine, tegelike kulutuste kaardistamine ja analüüs)
- Loeng turumajanduse toimimise ja turgu iseloomustavate majandusnäitajate kohta
- Ajurünnak turumajanduse toimimise kohta
- Infootsing ja rühmatöö Eestis kehtivate maksude kohta
- Praktiline töö tuludeklaratsiooni täitmine etteantud andmete alusel
- Infootsing majandusinfo saamiseks

	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng ettevõtluse alustest • Infootsing ettevõtluskeskkonna/ettevõtlustoetuste kohta • Mõttekaart – palgatöötaja ja ettevõtja võimalused tööturule sisenemiseks • Arutelu ettevõtluskeskkonnast ja mõjust ettevõtte majandustegevusele • Veebitahvel kultuurideerinevuste mõjust ettevõtte majandustegevusele • Näidisäriplaani koostamine elektrooniliselt (lõimitud arvutiõpetusega) • Infootsing riikliku tervishoiu ja tööohutuse strateegiast • Tööandja ja töötaja põhiõiguste ja kohustuste kohta töökeskkonna tagamisel • Rühmatööna mõttekaardi loomine töökeskkonna ohutegurite kohta. • Protsessi skeemi joonistamine teenindusprotsessi korraldaja tegevusest tuleõnnetuse korral (koolis olemasolevate ohutusjuhendite alusel) • Juhtumianalüüs tööõiguse teemal • Arutelu (erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel) • Rühmatöö õpilase õiguste ja kohustuste kohta kooli sisekorraeeskirja ja õppekorraldus-eeskirja põhjal. • Arutelu dokumendihalduse vajalikkusest organsatsioonis • Praktiline töö (kirjana praktikakoha taotluse koostamine ja varasemalt koostatud praktikadokumentide saatmine e-kirjaga)
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine.</p> <p>Mooduli hinne kujuneb elektroonilise õpimapi (40) ja selle esitluse alusel (41): praktiline kompleksülesanne (infootsing praktikavõimaluste kohta, vormistada dokumendid ja kiri praktikale kandideerimiseks, koostada eneseanalüüs lähtuvalt praktika eesmärkidest, individuaalse praktikaülesande püstitamine, osalemine praktikale kandideerimise intervjuus, oma teenindusprotsessi korraldaja eriala õpingute eesmärgistamine kasutades GROW mudelit (1,2, 3,4, 5, 6, 7); analüüs igapäevaste toidukaupade nõudluse ja pakkumise kohta lähtudes kohalike ettevõtluskeskkonnast, (8, 9, 10,11); praktiline töö tuludeklaratsiooni koostamine (12); infootsing teabevärvast(13); meeskonnatööna kohaliku ettevõtluskeskkonna analüüs (14); praktiline töö ettevõtluskeskkonna võimaluste võrdlusanalüüs töövõtjana või ettevõtjana ja vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine (15-16); juhtumianalüüs kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele (17); õpitava valdkonna äriidee tutvustus ja esitlemine (18); elektroonilise äriplaani koostamine (19); kompleksülesanne teenindusprotsessi korraldaja töökeskkonna ja töökorralduse analüüs, töökeskkonna riskide hindamine, analüüs tööohutust puudutavate dokumentide loomise, allkirjastamise ja säilitamise kohta (20, 21, 22, 23, 24, 25); praktiline töö (kaardistada erinevused töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu vahel (26, 27, 28, 29); raport arutelust dokumendihalduse vajalikkusest organisatsioonis (30); praktikakoha taotlus e-kirjana (31, 32); kompleksülesanne (teenindusprotsessi korraldaja tööga seotud rollimäng, mis sisaldab nii otsest kui telefonivestlust kliendiga (33-39).</p>
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a., allikas www.eas.ee 2. Teeninduse Aabits. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas http://heateenindus.ee/kasiraamat 3. Maksu- ja tolliamet. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas www.emta.ee 4. Portfooliokursuse ajaveeb. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas http://portfooliokursus.wordpress.com/lugemismaterjal-1/erinevad-e-portfoolio-tarkvarad-tuubid-standardid/ 5. Rahandusministeerium. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas www.fin.ee 6. Rajaleidja.ee. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas www.rajaleidja.ee 7. Rekkor, S., Eerik, R., Parm, T., Vainu, A. (2013). Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõtude korraldamine. Tallinn: Argo. 8. Suppi, K. (Koost.) (2013). Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Tartu: Atlex. 9. Tööinspektsioon. Kasutamise kuupäev: 02.09.2014.a, allikas http://www.ti.ee

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Teenindusprotsessi korraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm			
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Teenindusprotsessi haldamine	13	
Nõuded mooduli alustamiseks	Müügikorraldaja eriala põhiõpingute läbimine või vastavate kompetentside olemasolu		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide vajaduste ja teenindusprotsessi analüüsimise ning teenindusprotsessi planeerimisega lähtudes ettevõtte eesmärkidest.		
Auditoorseid tunde			Praktika
18 t			8 t
Teemad ja alateemad	<p>1. Klientide vajaduste analüüsimine (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>1.1 Andmeallikad klientide vajaduste määramiseks</p> <p>1.2 Klientide vajaduste kaardistamine</p> <p>1.3 Kaardistustulemuste analüüsimine</p> <p>2. Teenindusprotsessi analüüsimine (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>2.1 Teenindusstrateegia olemus</p> <p>2.2 Teenindusprotsessi hindamise mõõdikud</p> <p>2.3 Teeninduspersonalitöösoorituse ja teenindustaseme hindamine, analüüsimine ning tagasisidestamine</p> <p>3. Teenindusprotsessi planeerimine (5 EKAP sh praktika 2)</p> <p>3.1 Teenindusprotsessi etapid ja tööloigud</p> <p>3.2 Teenindusprotsessi kaardistamine</p> <p>3.3 Teenindusprotsessi plaani koostamine</p>		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Analüüsib klientide vajadusi teenindusprotsessi parendamiseks lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktika: 1 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Kaardistab klientide vajadusi erinevate andmeallikate alusel sh praktikal • Analüüsib klientide vajadusi kaardistamistulemuste põhjal ja teeb ettepanekuid teenindusprotsessi parendamiseks sh praktikal 	<p>1. Klientide vajaduste analüüsimine (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>1.1 Andmeallikad klientide vajaduste määramiseks</p> <p>1.2 Klientide vajaduste kaardistamine</p> <p>1.3 Kaardistustulemuste analüüsimine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Juhtumite lahendamine, klientide vajaduste kaardistamine tagasiside alusel
- Miniuurimus - klientide rahulolu uuring, tulemuste analüüsimine ja ettepanekute tegemine

Lävend

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Analüüsib teenindusprotsessi lähtudes ettevõtte teenindusstrateegiast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktika: 1 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Hindab teeninduspersonalitöösooritust ja teenindustaset ettevõtte teenindusstandardi alusel sh praktikal • Annab tagasisidet teeninduspersonalile hindamistulemuste alusel sh praktikal • Esitab ettepanekuid teenindusprotsessi parendamiseks lähtudes hindamistulemustest ja ettevõtte teenindusstrateegiast sh praktikal 	2. Teenindusprotsessi analüüsimine (4 EKAP sh praktika 1) 2.1 Teenindusstrateegia olemus 2.2 Teenindusprotsessi hindamise mõõdikud 2.3 Teeninduspersonalitöösoorituse ja teenindustaseme hindamine, analüüsimine ning tagasisidestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Ideekaart - teenindusprotsessi hindamise mõõdikud
- Kompleksülesanne - teeninduspersonalitöösoorituste ja teenindustaseme hindamine
- Rollimäng - teeninduspersonalile tagasiside andmine

Lävend

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Planeerib teenindusprotsessi erinevates etappides ja klienditeeninduse erinevates tööloikudes lähtuvalt teenindusstrateegiast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktika: 2 kokku: 5	<ul style="list-style-type: none"> • Kaardistab teenindusprotsessi etappide ja tööloikude viisi sh praktikal • Selgitab välja parendamist vajavad teenindusprotsessi etapid ja tööloigud kaardistusandmete alusel sh praktikal • Koostab teenindusprotsessi plaani lähtudes kaardistamistulemustest ja teenindusstrateegiast sh praktikal 	3. Teenindusprotsessi planeerimine (5 EKAP sh praktika 2) 3.1 Teenindusprotsessi etapid ja tööloigud 3.2 Teenindusprotsessi kaardistamine 3.3 Teenindusprotsessi plaani koostamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • Raport • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart • Ajurünnak 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - teenindusprotsessi etappide ja tööloikude kaardistamine
- Kompleksülesanne - teenindusprotsessi plaani koostamine kaardistustulemuste alusel ja parendamine meeskonnatöona

Lävend

Hindamiskriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kaardistab klientide vajadusi erinevate andmeallikate alusel sh praktikal 2. Analüüsib klientide vajadusi kaardistamistulemuste põhjal ja teeb ettepanekuid teenindusprotsessi parendamiseks sh praktikal 3. Hindab teeninduspersonalitöösooritust ja teenindustaset ettevõtte teenindusstandardi alusel sh praktikal 4. Annab tagasisidet teeninduspersonalile hindamistulemuste alusel sh praktikal 5. Esitab ettepanekuid teenindusprotsessi parendamiseks lähtudes hindamistulemustest ja ettevõtte teenindustrateegiast sh praktikal 6. Kaardistab teenindusprotsessi etappide ja tööloikude viisi sh praktikal 7. Selgitab välja parendamist vajavad teenindusprotsessi etapid ja tööloigud kaardistusandmete alusel sh praktikal 8. Koostab teenindusprotsessi plaani lähtudes kaardistamistulemustest ja teenindustrateegiast sh praktikal
Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart
Hindamisülesanne	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumite lahendamine, klientide vajaduste kaardistamine tagasiside alusel • Miniuurimus - klientide rahulolu uuring, tulemuste analüüsimine ja ettepanekute tegemine • Ideekaart - teenindusprotsessi hindamise mõõdikud • Kompleksülesanne - teeninduspersonalitöösoorituste ja teenindustaseme hindamine • Rollimäng - teeninduspersonalile tagasiside andmine • Praktiline töö - teenindusprotsessi etappide ja tööloikude kaardistamine • Kompleksülesanne - teenindusprotsessi plaani koostamine kaardistusulemuste alusel ja parendamine meeskonnatöona
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: juhtumite lahendamine (1), miniuurimus (2), ideekaart (3), kompleksülesanne (4, 7, 8), rollimäng (5), praktiline töö (6).
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buttle, F., Maklan, S. (2015). Customer Relationship Management: Concept and Technologies. Third Edition. Kasutamise kuupäev: 04.04.2015.a., allikas https://books.google.ee/books?id=sIGhBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=customer+relationship+management&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=customer%20relationship%20management&f=false 2. Gatehouse, D. (2014). Täiuslik müügiõud. Tallinn: Äripäev 3. Jalak, K. (1997). Müügiõud 7 astet. Tallinn: Elmatar. 4. Maasik, L., Kirikal, H., Murulaid, T., Noorväli, H. (Koost.) (2012). Kategooriajuhtimine kaubanduses. Mõdriku: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool. 5. Tang, A., Lim, S. (2008). Retail Operations. Prentice Hall Pearson Education South Asia Pte Ltd. Kasutamise kuupäev: 04.04.2015.a., allikas https://books.google.ee/books?id=eQcb93WYepsC&printsec=frontcover&dq=operational+management+in+retailing&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi-wLHznvPLAhWD_SwKHb3JBIEQ6AEIQTAF#v=onepage&q=operational%20management%20in%20retailing&f=false 6. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja -seosed. Tallinn: Innove. 7. Soone, I. (2010). Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente. Tallinn: Äripäev. 8. Tamm, T. (2015). Must vöö müügis. Tallinn: Sell It OÜ.

Tallinna Teeninduskool
5. taseme kutseõppe õppekava „Teenindusprotsessi korraldaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm			
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Teeninduspersonali töö korraldamine	12	
Nõuded mooduli alustamiseks	müügikorraldaja eriala põhiõpingute läbimine või vastavate kompetentside olemasolu		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime teeninduspersonali töö organiseerimise, teeninduspersonali operatiivse paigutamise ja töölõikudesse ning teeninduspersonali arendamise ja hüvitamisega lähtudes ettevõtte eesmärkidest		
Auditoorseid tunde	Praktika		
17 t	7 t		
Teemad ja alateemad	<p>1. Teeninduspersonali töö organiseerimine (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>1.1 Teeninduspersonali vajaduse kaardistamine</p> <p>1.2 Teeninduspersonali jaotamine töölõikudesse</p> <p>1.3 Teeninduspersonali töökorralduse hindamine</p> <p>2. Teeninduspersonali operatiivne paigutamine töölõikudesse (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>2.1 Optimaalsus ja operatiivsus teeninduspersonali töökorralduses</p> <p>2.2 Kriisiolukorrad ja nende lahendamine</p> <p>3. Teeninduspersonali arendamine ja hüvitamine (4 EKAP sh praktika 1)</p> <p>3.1 Arenguvajaduste välja selgitamine</p> <p>3.2 Arenguplaanid ja koolituskavad</p> <p>3.3 Innustamine ja hüvitusmeetodid</p>		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Organiseerib teeninduspersonali tööd lähtudes ettevõtte eesmärkidest Jaotus tundides:	• Kaardistab teeninduspersonali tööprotsessid lähtudes teenindusstrateegiast sh praktikal	1. Teeninduspersonali töö organiseerimine (4 EKAP sh praktika 1) 1.1 Teeninduspersonali vajaduse kaardistamine 1.2 Teeninduspersonali jaotamine töölõikudesse	• Loeng • Arutelu • SWOT analüüs	Mitteeristav

teoreetiline töö: 3 praktika: 1 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Hindab teeninduspersonali vajadust erinevates tööloikudes nende töö organiseerimisel sh praktikal • Esitab ettepanekuid teeninduspersonali paremaks töökorralduseks kaardistuse ja hindamistulemuste alusel sh praktikal 	1.3 Teeninduspersonali töökorralduse hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart 	
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne:

- Ideekaart - teeninduspersonali tööprotsesside kaardistus
- Praktiline töö – teeninduspersonali töökorralduse hindamine
- Praktiline töö – teeninduspersonali tööaja planeerimine optimaalse töökorralduse tagamiseks

Lävend

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Paigutab teeninduspersonali operatiivselt tööloikudesse Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktika: 1 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Hindab operatiivselt teeninduspersonali vajadust ja olemasolu sh praktikal • Koostab optimaalse tööjaotuse, kasutades hindamistulemusi ja lähtudes olukorrast sh praktikal • Edastab info töökorralduslikest muudatustest teeninduspersonalile eesmärgiga tagada sujuv klienditeenindus sh praktikal 	2. Teeninduspersonali operatiivne paigutamine tööloikudesse (4 EKAP sh praktika 1) 2.1 Optimaalsus ja operatiivsus teeninduspersonali töökorralduses 2.2 Kriisilukorrad ja nende lahendamine	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Praktiline töö - teeninduspersonali vajaduse hindamine, optimaalse tööjaotuse planeerimine, töökorralduslike olukordade operatiivne lahendamine.

Lävend

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Arendab ja hüvitab teeninduspersonali lähtudes ettevõtte strateegiast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktika: 1 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Hindab teeninduspersonali arenguvajadusi arvestades ettevõtte eesmärgid sh praktikal • Innustab teeninduspersonali kasutades hüvitusmeetodeid sh praktikal • Esitab ettepanekuid teeninduspersonali koolitamiseks ja hüvitamiseks lähtudes ettevõtte strateegiast sh praktikal 	3. Teeninduspersonali arendamine ja hüvitamine (4 EKAP sh praktika 1) 3.1 Arenguvajaduste välja selgitamine 3.2 Arenguplaanid ja koolituskavad 3.3 Innustamine ja hüvitusmeetodid	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng 	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- Praktiline töö - teeninduspersonalit motiveerimine, tulemuslikkuse hindamine, tagasisidestamine ja arenguvajaduste kaardistamine
- Praktiline töö –teeninduspersonalit hüvitamise ja koolitamise analüüsimine ning ettepanekute tegemine.

Lävend

Hindamiskriteeriumid	Moodul loetakse arvestatuks, kui õpilane: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kaardistab teeninduspersonalit tööprotsessid lähtudes teenindusstrateegiast sh praktikal 2. Hindab teeninduspersonalit vajadust erinevates tööloikudes nende töö organiseerimisel sh praktikal 3. Esitab ettepanekuid teeninduspersonalit paremaks töökorralduseks kaardistuse ja hindamistulemuste alusel sh praktikal 4. Hindab operatiivselt teeninduspersonalit vajadust ja olemasolu sh praktikal 5. Koostab optimaalse tööjaotuse, kasutades hindamistulemusi ja lähtudes olukorrast sh praktikal 6. Edastab info töökorralduslikest muudatustest teeninduspersonalile eesmärgiga tagada sujuv klienditeenindus sh praktikal 7. Hindab teeninduspersonalit arenguvajadusi arvestades ettevõtte eesmäärke sh praktikal 8. Innustab teeninduspersonalit kasutades hüvitusmeetodeid sh praktikal 9. Esitab ettepanekuid teeninduspersonalit koolitamiseks ja hüvitamiseks lähtudes ettevõtte strateegiast sh praktikal
Õppemeetod	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Arutelu • SWOT analüüs • Praktiline töö • Meeskonnatöö • Rollimäng • Ideekaart
Hindamisülesanne	<ul style="list-style-type: none"> • Ideekaart - teeninduspersonalit tööprotsesside kaardistus • Praktiline töö – teeninduspersonalit töökorralduse hindamine • Praktiline töö – teeninduspersonalit tööaja planeerimine optimaalse töökorralduse tagamiseks • Praktiline töö - teeninduspersonalit vajaduse hindamine, optimaalse tööjaotuse planeerimine, töökorralduslike olukordade operatiivne lahendamise. • Praktiline töö - teeninduspersonalit motiveerimine, tulemuslikkuse hindamine, tagasisidestamine ja arenguvajaduste kaardistamine • Praktiline töö –teeninduspersonalit hüvitamise ja koolitamise analüüsimine ning ettepanekute tegemine.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Hindamise eelduseks on aruteludes osalemine. Mooduli hinne kujuneb õpimapi ja selle esitluse alusel: ideekaart (1), praktiline töö (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alas, R. (2005). Personalijuhtimise käsiraamat. Tallinn. Külim. 2. Alas, R. (2008). Juhtimise alused. (5. trükk). Tallinn: Külim. 3. Brooks, I. (2008). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. 4. Buttle, F., Maklan, S. (2015). Customer Relationship Management: Concept and Technologies. Third.Edition. Kasutamise kuupäev: 04.04.2015.a., allikas https://books.google.ee/books?id=sIGhBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=customer+relationship+management&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=customer%20relationship%20management&f=false 5. Kandampully, J. (2012). Service Management: The New Paradigm in Retailing. Springer Science+Business Media, LLC. Kasutamise kuupäev: 04.04.2015.a.,

allikas https://books.google.ee/books?id=MDUkivwYzZ8C&printsec=frontcover&dq=service+management&hl=en&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjdxGim_PLAhXCVywKHdctBtAQ6AEIOzAC#v=onepage&q=service%20management&f=false

6. Mitchell, J. (2009). Kallista oma töökaaslas: järeleproovitud viis töötajate palkamiseks, innustamiseks ja tunnustamiseks ning märkimisväärsete tulemuste saavutamiseks. Tallinn: Varrak.

7. Personalijuhtimise Käsiraamat. (2012). Tallinn: Eesti Personalitöö Arendamise Ühing.

8. Siimon, A. (2014). Kaubandus: põhimõisted ja –seosed. Tallinn: Innove.