***KINNITATUD***

***direktori 09.01.2019***

***käskkirjaga nr 1-9/3***

**ÕPPEKAVA**

**1. ÕPPEKAVA NIMETUS**

**PROBLEEMIDE JA KONFLIKTIDE LAHENDAMINE KLIENDITEENINDUSES**

**2. ÕPPEKAVA RÜHM**

Isikuareng

**3. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS**

Õppekava koostamise aluseks on OSKA raportist lähtuvalt probleemidega toimetulek ja konfliktide lahendamine. vajalik meeskonnatöös kõikides valdkondades

**4. KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID**

Maht: 24 akadeemilist tundi, millest 12 tundi on auditoorne töö ja 12 tundi praktiline töö.

**5. ÕPIKESKKOND**

Õppeklassid ja õppetööks vajalikud ruumid võimaldavad õppekava täitmise ettenähtud tasemel.

**6. SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED**

Erialase tasemehariduseta või kvalifikatsioonita töötajad, sh erialase hariduseta, keskhariduseta töötajad ja aegunud oskustega töötajad vanuses 50+.

Koolitus on mõeldud kõigile neile, kelle töös tuleb ette olukordi, kus on vaja teenindusalaseid teadmisi ja oskusi probleemsete ja konfliktsete olukordade ennetamiseks ning nendega paremaks toimetulekuks ning arendab stressi tekitavate olukordade ennetamisoskusi ning annab motivatsiooni teenindustööks.

**7. EESMÄRK**

Koolitus annab oskuse tunnetada suhtlemisel inimeste vajadusi ja soove ning luua nendega usalduslik suhe.

**8. ÕPIVÄLJUNDID**

* Käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ennetades või lahendades kliendikeskselt teeninduses ettetulevaid probleemsituatsioone ning konfliktolukordi.
* Säilitab motivatsiooni asjatundlikuks teenindustööks.

**9. ÕPPE SISU**

1. Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused- 1t

2. Erinevad klienditüübid - 1 t

3. Tüüpilised veaolukorrad teeninduses- 2t

4. Töötajate suurimad eksimused - 1 t

5. Konflikti juhtimine-1t

6. Toimetulek probleemide ja konfliktidega- 5 t

7. Konflikti lahendus meeskonnatööna - 5 t

8. Teenidustöö ja stress- 2 t

9. Probleemide lahendamine ja koostöö nii klientide kui ka töökaaslastega „võitja-võitja“ positsioonilt - praktiliste probleemsete teenindusjuhtumite lahendamine ja analüüsimine, rühmatööd, ajurünnak – 6t

**10. ÕPPEMEETODID**

Aktiivne loeng, rühmatööd, praktilised situatsioonülesanded.

11. ÕPPEMATERJALID

Jaotusmaterjal kõikide teemade kohta

**12. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA –KRITEERIUMID**

Osalemine vähemalt 80% kontakttundides.

Õpilase teadmisi kontrollitakse aruteludes osalemise käigus. Õpetaja annab õppijale suulise tagasiside, kasutades kujundavat hindamist.

**14. KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT**

Tunnistus – õpiväljundid on saavutatud.

Tõend – õpiväljundid on saavutamata, ei täitnud hindamiskriteeriume.

**15. KOOLITAJA KOMPETENTSUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS**

Probleemide ja konfliktidega toimetulemist klienditeeninduses õpetab Kuressaare Ametikooli kutseõpetaja, Marve Koppel, kutseõpetaja tase 7, täiskasvanute koolitaja tase 6, pikaajaline kogemus teenindusoskuste õpetamisel täiskasvanutele