

Õppekava nimetus	Klienditeeninduse alused teenindavale personalile	Наименование программы:	Основы обслуживания клиентов для обслуживающего персонала
Õppekavarühm	Tööoskused	Группа учебной программы	Tööoskused
Õpiväljundid	<p>Koolituse läbimisel õppija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mõistab teeninduse põhiolemust;</li> <li>- teab teenindusliku mõtteviisi põhitõdesid ja oma rolli teenidusprotsessis;</li> <li>- omab üldist ülevaadet teenidus- ja suhtlemispühholoogia valdkonda puudutavatest põhitõdedest;</li> <li>- oskab põhitõdesid kasutada kliendikeskses teeniduses;</li> <li>- omab baastadmisi konfliktide lahendamisel.</li> </ul>	Результаты учебной деятельности	<p>Успешно окончивший обучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает основы обслуживания;</li> <li>- знает основы мышления при обслуживании и свою роль в процессе обслуживания;</li> <li>- иметь общий обзор основ обслуживания и психологии общения;</li> <li>- может использовать основы в обслуживании клиентов;</li> <li>- имеет базовые знания в разрешении конфликтов.</li> </ul>
Õpingute alustamise tingimused	Vähemalt põhiharidusega isikud, kes otsivad tööd klienditeenidajatena teeniduse erinevates valdkondades (nt majutamise, toitlustamise ja turismi alal), mis võimaldab edaspidist spetsialiseerumist.	Условия начала обучения	Люди по крайней мере среднем образованием, которые ищут работу в качестве обслуживающего персонала в различных сферах обслуживания (например, жилье, питание и туризм), что позволяет продолжить специализацию.
Õppe kogumaht	160 ak. t., millest 80 ak. t. on loengud, 80 ak. t. ettevõtte praktika.	Объем программы	160 ак.ч., (80 ак.ч. аудиторных и 80 ак.ч. производственная практика)
Õppekava sisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ teeniduse olemus, kes on klient, teenidusvromid, teeniduskultuur ja teeniduslik mõtlemine, klientide vajadused ja ootused;</li> <li>➤ hea klienditeeniduse tavad;</li> <li>➤ teeniduskultuur;</li> <li>➤ teeniduspsühholoogia;</li> <li>➤ suhtlemispsühholoogia;</li> <li>➤ suunatus kvaliteetsele teenidamisele ja</li> </ul>	Содержание обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ характер обслуживания, кто является клиентом, достоинства обслуживания, культура обслуживания и мышления, потребности и ожидания клиента;</li> <li>➤ хорошая практика обслуживания клиентов;</li> <li>➤ культура обслуживания;</li> <li>➤ сервисная психология;</li> <li>➤ психология общения;</li> <li>➤ фокус на качественном обслуживании и клиентах;</li> <li>➤ стандарты обслуживания, ценности, сервис,</li> </ul>

	<p> klientidele;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ teenindusstandardid, väärtused, kleindikeskne teenindamine;</li> <li>➤ teenindus- ja suhtlemispsühholoogia olemus;</li> <li>➤ hoiakud, väärtushinnangud ja nende mõju teenindusele;</li> <li>➤ negatiivsete emotsioonide tekkimine, meie uskumused ja käitumine. negatiivsete emotsioonide maandamise meetmed ja positiivsete hoiakute kujundamine;</li> <li>➤ toimetulek keeruliste klientidega ja stressisituatsioonidega;</li> <li>➤ teeninduse kvaliteet;</li> <li>➤ meeskonnatöö;</li> <li>➤ klienditeenindaja kutse-eetika.</li> </ul>		<p>ориентированный на одежду;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ природа сервиса и психология общения;</li> <li>➤ отношение, ценности и их влияние на обслуживание;</li> <li>➤ генерация негативных эмоций, наших убеждений и поведения. Меры по снижению негативных эмоций и развитию позитивного отношения;</li> <li>➤ трудные клиенты и стрессовые ситуации;</li> <li>➤ качество обслуживания;</li> <li>➤ командная работа;</li> <li>➤ профессиональная этика представителя службы поддержки клиентов.</li> </ul>
Õppekeskkonna kirjeldus	<p>Koolitus toimub õppekeskuses renditud ruumis, mis vastab kursuse tellija nõuetele. Koolitusklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Koolitusel on võimalik kasutada toimivat internetiühendust. Õppeklassid on varustatud tänapäevaste koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel jm). Koolitusgruppide suurused on erinevad, sõltuvalt koolituse sisust, kuid eesmärgiks on tagada individuaalne areng koolituse jooksul ning õpimotivatsiooni säilimine.</p>	Описание учебной среды	<p>Обучение проходит на арендованной площади учебного центра, что соответствует требованиям клиента. Учебные классы соответствуют требованиям охраны здоровья. Во время обучения можно использовать функциональное подключение к интернету. Занятия оснащены современными средствами обучения (проектор данных, ноутбук, доска и т. д.). Размер учебных групп варьируется в зависимости от содержания тренинга, но цель состоит в том, чтобы обеспечить индивидуальное развитие во время курса и поддерживать учебную мотивацию.</p>
Õppematerjalide loend	<p>Õppematerjalid (jaotusmaterjal) on tänapäevased, sobiva raskusastmega ja toetavad koolituse eesmärgi saavutamist. Kõigile osalejatele komplekteeritakse individuaalsed õppemapid.</p>	Учебный материал	<p>Учебные материалы (раздаточные материалы) являются современными, имеют соответствующую сложность и соответствуют цели обучения. Индивидуальные учебные папки будут предоставлены всем участникам.</p>

	Kasutatakse lektorite originaal-jaotusmaterjale, erinevaid aja- ja asjakohaseid kirjastatud väljaandeid. Koolituskeskus tagab igale koolitavale õppeprotsessis kasutatavad õppematerjalid.		Используются оригинальные раздаточные материалы преподавателей, различные периодические издания и соответствующие опубликованные публикации. Учебный центр предоставляет каждому слушателю учебные материалы, используемые в процессе обучения.
Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid	Tunnistus väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on osalenud vähemalt 75% õppetundidest ja sooritanud kõik vajalikud ülesanded ning testid. Tõend koolituses osalemise või selle läbimise kohta väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on osalenud vähem kui 75% õppetundidest või kui õppija ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid. Tõend väljastatakse vastavalt tundide arvule, kus osaleja osales.	Требования к завершению обучения и выдаваемые документы	Свидетельство выдается учащемуся, если он выполнил не менее 75% уроков и выполнил все необходимые задания и тесты. Справка об участии или прохождении выдается учащемуся, если учащийся завершил менее 75% уроков или если учащийся не достиг всех результатов обучения, необходимых для завершения учебной программы. Справка выдается в соответствии с количеством часов, в которых участвовал участник.
Koolituse läbiviimiseks vajaliku kvalifikatsiooni, õpi- või töökogemuse kirjeldus koolitaja	Kõikidel koolitajatel on omandanud tõendatud kvalifikatsioon koolitamisalal.	Описание квалификации, опыта учебы или работы преподавателя	Все преподаватели имеют подтвержденную квалификацию в преподаваемой области.