KINNITATUD
direktori 02.09.2022
käskkirjaga nr 1-9/29

KOOLITUSMAJAKAS
KURESSAARE AMETIKOOL

KURESSAARE AMETIKOOLI TÄIENDUSÕPPE

ÕPPEKAVA

Probleemide ja konfliktide lahendamine klienditeeninduses

1. ÕPPEKAVA NIMETUS
PROBLEEMIDE JA KONFLIKTIDE LAHENDAMINE KLIENDITEENINDUSES

2. ÕPPEKAVARÜHM
Isikuareng

3. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS
OSKA raportist lähtuvalt probleemidega toimetulek ja konfliktide lahendamine vajalik meeskonnatöös kõikides valdkondades.

4. KOOLITUSE MAHT JA ÕPPEVORMID
Maht: 26 akadeemilist tundi, millest 26 tundi on loengu vormis.

5. ÕPIKESKKOND
Koolitus viiakse läbi loenguruumis kus on õppetööks vajalik õppetehnika.

6. SIHTGRUPP JA ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED
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 on suunatud üldpädevuste arendamisele.

8. ÕPIVÄLJUNDID
Koolituse läbinu:
1) käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ennetades või lahendades kliendikeskselt teeninduses ettetulevaid probleemsituatsioone ning konfliktolukordi;
2) säilitab motivatsiooni asjatundlikuks teenindustööks.

9. ÕPPE SISU (26 tundi)
1. Probleemide ja konfliktide tekkepõhjused- 2t
2. Erinevad klienditüübid - 2 t
3. Tüüpilised veaolukorrad teeninduses- 2t
4. Töötajate suurimad eksimused - 2 t
5. Konflikti juhtimine -2t
6. Toimetulek probleemide ja konfliktidega- 4 t
7. Konflikti lahendus meeskonnatööna - 4 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, rollimängud, rühmatööd.

11. ÕPPEMATERJALID
Õpilane saab õpetaja poolt koostatud konspekti ja töölehed.

12. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS, HINDAMISMEETODID JA –KRITEERIUMID
Õpingute lõpetamise eelduseks on kontakttundides osalemine vähemalt 70% ulatuses ning auditoorsete praktiliste ülesannete sooritamine lähtudes hindamiskriteeriumitest.
Hindamiskriteeriumid:
- mõistab kliendi muret, on mõistev ja kannatlik, ei lase negatiivsetest tunnetest kaasa kiskuda;
- julgeb tunnistada oma vigu ja vastutada ka siis, kui viga ei tulene otseselt temast;

- kliendi eksimuse korral aitab tal olukorda lahendada piinlikkust tundmata;
- lahendab probleemi koostöös klientide ja töökaaslastega;
- pöörab konflikti enda kasuks, s.t. õpib tekkinud olukorrast.

Hindamismeetodid:
praktilised ülesanded ja situatsioonide lahendamine.

13. KOOLITUSE LÄBIMISEL VÄLJASTATAV DOKUMENT

Tunnistus – õpiväljundid on saavutatud.
Tõend – õpiväljundid on saavutamata või ei täitnud hindamiskriteeriume.

14. KOOLITAJA KOMPETENTSUST TAGAVA KVALIFIKATSIOONI VÕI ÕPI- VÕI TÖÖKOGEMUSE KIRJELDUS

Heli Maajärv
Pedagoogikamagister, Tallinna Pedagoogikaülikool, 14.12.2000 a.
27.11.2017 omistatud täiskasvanute koolitaja kutse, tase 7
Nõustaja, koolitaja.
Psühholoogiline nõustamine ja täiskasvanute vabahariduslikud koolitused.