**ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSEÕPPEKAVA**

1. **Üldandmed**

|  |  |
| --- | --- |
| Õppeasutus: | Tallinna Tööstushariduskeskus |
| Õppekava (koolituse)nimetus:  | **Suhtlemine ja klienditeenindus IT-teenuste pakkujatele** |
| Õppekavarühm: | Arvutikasutus |
| Õppekeel:  | Eesti keel |

1. **Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid**

|  |
| --- |
| **Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded:****Sihtrühm:** Kursus on mõeldud töötavatele tarkvaraarendajatele või analüütikutele, kes soovivad konkurentsitihedas tööturul enda suhtlemis- ja klienditeenindusoskusi parendada.Grupi suurus kuni 16 õppijat. **Õppe alustamise nõuded:** Oluline on sihtrühma kuulumine ning selle kohta tööandjalt kinnitus. |
| **Õpiväljundid:**Õpetusega taotletakse, et õppija omab ülevaadet tööalasest suhtlemisest määral, mis võimaldab töötada ITspetsialistina kaasaegses organisatsioonis koostöövõimelise meeskonnaliikmena.Taotletakse suhtlemisoskuste ja sobivate hoiakute kujundamist edukaks koostööks klientidega, samuti ka kolleegide ning juhtidega. Õppija omandab teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri, arendab suhtlemisoskust töötamaks klientidega ning parendab teenindusvalmidust.  |
| **Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga:**Õppekava koostamise aluseks on Noorem Tarkvaraarendaja riiklik õppekava, mis on kinnitatud Haridus- ja Teadusministeeriumi määrusega nr 36; 19.06.2014Moodulid IT alused ning karjääriplaneerimine ja ettevõtluse alused. |
| **Põhjendus:**IT- teenuste pakkujate arv kasvab ning ettevõtetele, sealhulgas tarkvaraarendajatele ja analüütikutele, on sellel pidevalt muutuval ning konkurentsitihedal turul ellu jäämine üks suurimaid väljakutseid. Sihtrühmad muutuvad ja neil on erinevad ootused; nende tundma õppimiseks ja mõistmiseks ning nende ootustele vastavate teenuste pakkumiseks on vaja enda suhtlemis- ja klienditeenindusoskusi järjepidevalt parendada, et seeläbi turul eristuda ning saada väljavalituks teiste tarkvaraarendajate või analüütikute seas.  |

1. **Koolituse maht**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koolituse kogumaht** akadeemilistes tundides:  | **30** |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: |  |
|  sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides:*(õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)* | 10 |
|  sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides:  (*õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas*)  | 20 |

1. **Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded**

|  |
| --- |
| **Õppe sisu jaõppekeskkonna kirjeldus:****Õppe sisu:**1. Läbitavad teemad: suhtlemine ja suhtlemise olulisus; kontaktiloomine; esmamulje; suhtlemistõkendid; small talk/viisakusvestlus kui töise edu võti; kuulamine; enesekehtestamine; konfliktid ja nende lahendamine.
2. Teeninduse mõiste ja olemus; teeninduskvaliteet; teeninduskultuur; siseteeninduse hädavajalikkus; kliendikeskne organisatsioon; tootekeskne ja külastajakeskne mõttelaad; klientide vajadused, soovid ja ootused; klientide segmendid ja sihtgrupid; klient; klientide ja klienditeenindajate õigused; neli teenindaja tüüpi; klientide rühmitamine.
3. Konkurents teeninduses ja tõehetked

**Õppekeskkonna kirjeldus:**  |
| **Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid:**Õpingute lõpetamise tingimuseks on auditoorsest õppetööst osavõtt vähemalt 70% ulatuses ning praktiline töö koos ettekandega (konfliktsituatsiooni analüüs + PowerPoint ettekanne).*Koolituse läbinutele väljastatakse vastavasisuline tunnistus, kui on omandatud õpiväljundid ja vastavad kompetentsid vähemalt lävendi tasemel ja õppeprotsessist on osavõtt olnud 70 % - 100%. Muudel tingimustel väljastatakse osalejatele koolitusel osalemise kohta tõend (Alus: Täienduskoolituse standard § 3).* |

1. **Koolitaja andmed**

|  |
| --- |
| **Koolitaja andmed:****Kai Jesse**Magistrikraad Tartu Ülikooli erialal turismigeograafia ja magistritöö kvaliteedijuhtimise ning klienditeeninduse valdkonnas.Töötanud klienditeeninduse valdkonnas alates 2005.a. (sealhulgas suurettevõtte kliendihalduri, müügi- ja turundusjuhi ning projektijuhi ametikohal).Alates 2017.a. TTHK õppejõud moodulis infotehnoloogia juhtimine ja rakendamine ning moodulis karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused. |

**Õppekava koostaja: Kai Jesse kai.jesse@tthk.ee**