



## Teeninduse alused (HRE-004)

(Basics of Service)

### AINEKAART

<b>Õppeaine maht (EAP)</b>	3.00 ECTS
<b>Hindamine</b>	eristav hindamine
<b>Õppeaine lühikirjeldus</b>	
<p>Õppeaine eesmärgiks on omandada teadmised teenindusjuhtimise ajaloost; teenindusmajanduse teoreetilistest käsitlustest; teeninduse mõistest ja olemusest; teenindava organisatsiooni mudelist, teenindusprotsessist ja selle juhtimisest, sisekliendi teenindamisest, kliendi rahulolust, teenindaja rollist ja isikuomadustest, teeninduskäitumise põhitõdedest, eetikast teeninduses. Enesejuhtimine ja kriitiline mõtlemine. Kaasaegse teeninduse võtmeomadused. Case studyd. Sotsiaalmeedia suhtlus, tagasisidestamine.</p>	
<b>Õppeaine õpiväljundid:</b>	
<p>Üliõpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Saab aru teenindusjuhtimise alustest külaliskeskkonnas</li><li>2. Mõistab teenindusjuhtimise olulisust ja oskab rakendada teenindusjuhtimise põhitõdesid meeskonna juhtimisel</li><li>3. Analüüsib enda käitumist erinevates teeninduse situatsioonides</li><li>4. Koostab oma ettevõttes kaasaegsed teenindusstandardid</li></ol>	