



TEENINDUSJUHI PÄDEVUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1.	Õppekava nimetus eesti keeles	KLIENDIKESKSE ORGANISATSIOONI ÜLESEHITAMINE JA JUHTIMINE
2.	Õppekava nimetus inglise keeles	Establishing and management of customer oriented organization
3.	Õppevorm	Täiendõpe
4.	Õppekava maht (EAP)	14 EAP, sh 109 tundi auditoorset tööd
5.	Õppetöö keel	Eesti keel
6.	Sihtgrupp	Teenusmajanduse sektoris tegutsevad ettevõtjad (teenindus, toidlustus, majutus, turism jmt), äri- ja avaliku sektori asutuste juhid, teenindusjuhid ja inimesed, kes on volitatud algatama muutusi teeninduses kogu organisatsiooni tasandil. Grupi suurus on 16 inimest.
7.	Õppekava eesmärgid ja aluspõhimõtted	Õppekava eesmärgiks on anda praktikutele võimalus leida vastus küsimusele kuidas realselt kujundada oma ettevõtte kliendikeskseks ning omandada selle teostamiseks vajalikud töömeetodid. Kliendikesksuse saavutamine nõuab organisatsioonis olulisi muutusi juhtide ja personali mõtlemises ning väärtustes. Samal ajal tuleb ümber kujundada toote/teenuse kontseptsioon ja häälestada ümber äriprotsessid. Käesoleva õppe käigus keskendutakse just sellele, kuidas seda teha.
8.	Õppekava õpiväljundid	Kursuse läbinu: 1. Teab kliendikeskse organisatsiooni toimimise põhimõtteid, oskab analüüsida oma organisatsiooni toimimist ning välja tuua prioriteetsed parendusvaldkonnad. 2. Teab kaasaegseid lähenemisi toote ja teenuse arendamisele ning mõistab teenuste disainimisest saadavat kasu. 3. Oskab tähelepanu pöörata infotehnoloogilistele võimalustele oma organisatsiooni kliendisuhete juhtimises. 3. Saab aru innovatsiooni olemuses teeninduses ja oskab algatada innovaatilisi projekte oma organisatsioonis. 4. Teab erinevaid teeninduskvaliteedi hindamise ja rahulolu-uuringute meetodeid ning oskab planeerida ja läbi viia usaldusväärseid uuringuid. 5. Oskab luua seoseid erinevate juhtimisvõtete ning kliendikeskse protsessijuhtimise vahel ja teab meetodikaid, mida kasutades on võimalik luua kliendikeskset organisatsiooni kultuuri. 6. Tunneb erinevaid personali arendamise ja motiveerimise meetodeid ning oskab koostada töötajate arenguplaani. 7. Tunneb mõte- meeleolu-käitumine seost ning teab võtteid, millega suurendada oma rahulolu ja õnnetunnet.
9.	Lõpetamisel väljastatavad Dokumendid	Tunnistus koos akadeemilise õiendiga.

10.	Õppekava ülesehituse Lühikirjeldus	<p>Käesoleva kursuse raames käsitletakse kolme kriitilist ja omavahel seotud küsimust: mille pärast on kliendikeskus ettevõttele eluliselt tähtis, kuidas luua ja toimivana hoida kliendikeskse organisatsiooni süsteem ning kuidas juhtida muutusi seoses kliendikeskse kontseptsiooni juurutamisega.</p> <p>Kursusel osalejatel on võimalik võtta lisaks õppija rollile, teeninduse arendaja roll oma organisatsioonis. Kursuse käigus arendab iga osaleja oma organisatsiooni strateegiat kliendikeskseks, õpib kasutama selleks konkreetseid organisatsiooni arendamise mudeleid ja tehnikaid ning kavandama ja ellu viima organisatsioonile vajalikke muutusi. Kursus koosneb omavahel loogiliselt seotud moodulitest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Moodul: Kliendikeskne organisatsioon ja selle arendamine 2 EAP 2. Moodul: Kliendikeskse äristrateegia kujundamine ja infotehnoloogilised võimalused kliendisuhete juhtimises 2 EAP 3. Moodul: Teeninduskvaliteedi hindamise ja rahuloluuuringute läbiviimine 2 EAP 4. Moodul: Teeninduse juhtimine avalikus sektoris. Teenuste disainimine ja innovatsioon teeninduses. Praktilised näited Soomest. Õnnestumised ja õppetunnid teeninduse juhtimise praktikast - õppepäev ettevõttes. 2 EAP 5. Moodul: Muutuste juhtimine ja meeskonnatöö 2 EAP 6. Moodul: Kaasaegsed töötajate arendamise viisid kliendikeskses organisatsioonis. Enesejuhtimine. Töötajate läbipõlemine ja selle ennetamine 2 EAP 7. Moodul: Supervisioon ja positiivne psühholoogia 2 EAP 8. Moodul: Lõputöö <p>Kursuse lõpetanu võib kasutada saadud ainepunkte VÕTA (Varasemate Õpingute ja Töökogemuse Arvestamine) korrast lähtuvalt edasistel akadeemilistel õpingutel.</p> <p>Kogu täienduskoolituse kursust kureerib kursusejuhendaja, kes tagab õppijate ja koolitajate omavahelise kommunikatsiooni, organiseerib õppetoe Mainori Kõrgkooli elektroonilises õpikeskkonnas Moodle ning vastab õppijate kursusega seotud küsimustele.</p> <p>Kursuse käigus kasutatavad õppemeetodid on: loengud, grupidööd, arutelud, rollimängud, projektitööd, juhtumiuuringud, supervisioon (töönõustamine). Koolitustel antavad ülesanded on praktilise suunitlusega – vastates küsimusele „kuidas saadud teadmisi rakendada reaalses tööelus?“</p>
11.	Õppekava lõpetamise Tingimused	<p>Õppekava täitmiseks peab õppija läbima õppekava etteantud mahus, sooritama kõik iseseisvad tööd ja kaitsma lõputöö.</p>
12.	Täiendav informatsioon	<p>Katrin Kreegimäe MSc, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor, teeninduskorralduse dotsent katrink@eek.ee</p>
13.	Kursuse maksumus	<p>Kursuse maksumus ühele osalejale on 1990 €. Kuni 31.05.2013 registreerunutele on hind 1430 € ning 01.06-31.08.20113 registreerunutele 1590 €. Hinnale lisandub käibemaks. Koolituse maksumus sisaldab koolitust, õppematerjale, kohvipause.</p> <p>Kui organisatsioonist osaleb rohkem kui üks inimene, siis kehtib nendele osalejatel soodustus 10%. Samuti kehtib 10% soodustus Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor vilistlastele.</p>

ÕPPEKAVA MOODULID

1. Moodul: KLIENDIKESKNE ORGANISATSIOON JA SELLE ARENDAMINE		2 päeva 27-28 sept
Eesmärgid	Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele teadmised reaalselt kliendikeskse organisatsiooni toimimise põhimõtetest, vajalikest eeldustest organisatsioonis ning tehnikatest, mida kasutades on võimalik klientide valikuid suunata.	
Õpiväljundid	Mooduli läbinu mõistab kliendikesksuse filosoofilisi seisukohti; teab kliendikeskse organisatsiooni toimimise põhimõtteid; oskab analüüsida oma organisatsiooni toimimist, kaardistada arengusuunad ning välja tuua prioriteetsed parendusvaldkonnad.	
Teemad		Koolitajad
<p>1.PÄEV Sissejuhatus kursusesse Kursuse eesmärgi, struktuuri ja metoodika tutvustus. Kursuse õppejõudude ja osalejate tutvustus.</p> <p>Kliendikeskse organisatsiooni kujundamine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mille poolest erinevad tootekeskne, protsessikeskne ja kliendikeskne ärimudel ja strateegia? • Kuidas muuta organisatsiooni käitumine kliendikeskseks? • Kuidas ja millest tekib väärtus kliendile? <p>2.PÄEV Kliendikeskse organisatsiooni kujundamine ja arendamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millised organisatsioonivälised ja –sisesed faktorid mõjutavad organisatsiooni käitumist ja tulemust klientide suhtes? • Mida saab juht teha selleks, et muuta oma organisatsioon tõeliselt kliendikeskseks? • Kas kliendikeskne mõtlemine ja selle rakendamine on võimalik ka meie organisatsioonis? • Milline on organisatsiooni teeninduslik missioon? <p><u>Praktilised ja iseseisvad tööd:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatsioonis hetkel toimiva teeninduspoliitika ja teenindusprotsessi analüüs. • Tegelik ja soovitud tulemuse võrdlemine, vajalike muutuste kaardistamine. • Oma organisatsiooni jaoks oluliste parendussuundade leidmine. Kliendikeskse strateegia kavandamine. • Oma organisatsiooni teenindusprotsessi uuendamise kava väljatöötamine ja selle tutvustamine kaasõppijatele järgmisel korral. 		<p>Katrin Kreegimäe ja Tiina Merkuljeva (2 tundi) kl 13-14.30</p> <p>Tiina Merkuljeva (6 tundi) Kl 15-19.30</p> <p>Tiina Merkuljeva (8 tundi) Kl 10-17</p>

2. Moodul: KLIENDIKESKSE ÄRISTRATEEGIA KUJUNDAMINE JA INFOTEHNOLOOGILISED VÕIMALUSED KLIENDISUHETE JUHTIMISES		2 päeva 25-26 oktoober
Eesmärgid	Mooduli eesmärk on anda õppijatele teadmised kliendikeskse äristrateegia olemusest ja selle kujundamisest ning võimalikest instrumentidest ja meetoditest kliendisuhete juhtimiseks.	
Õpiväljundid	Mooduli läbinu teab, mida kujutab endast äristrateegia sh kliendikeskne äristrateegia; tunneb meetodid kuidas strateegiat välja töötada ja ellu viia; oskab viia läbi oma organisatsiooni diagnostikat; teab kuidas juhtida ja arendada protsesse ja sellega kaasnevaid muudatusi; tunneb erinevaid infotehnoloogilisi võimalusi kliendisuhete juhtimiseks	
Teemad		Koolitajad
<p>1.PÄEV</p> <p>Kliendikeskse äristrateegia kujundamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Äristrateegia sh kliendikeskse äristrateegia olemus • Kliendikeskse strateegia väljatöötamine ja elluviimine • Teenindusliku organisatsiooni põhimõtted. • Täiusliku organisatsiooni põhimõtted (TQM) ja organisatsiooni enesehindamise mudelid. <p><u>Iseseisev töö gruppides:</u> Organisatsiooni enesehindamine lihtsustatud mudeli põhjal</p> <p>Kodutöö: mudeli järgi oma organisatsiooni teeninduskvaliteedi hindamine. Ülesande lahendus vaadake üle 25 jaanuaril</p> <p>Oma organisatsiooni arendamine lõputöö raames Lõputöö eesmärk, sisuline ja vormiline ülesehitus, koostöö lektoritega</p>		<p>Katrin Kreegimäe (6 tundi) Kl 13-18</p> <p>Katrin Kreegimäe (2 tundi) Kl 18.15-19.45</p>
<p>2.PÄEV</p> <p>Protsesside juhtimine ja arendamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strateegiline vaade muudatustele ning soodsa organisatsioonikultuuri loomine. Põhiprintsiibid, mida jälgida muudatuste juhtimisel. • Protsesside arendamine. Muudatuste juhtimine kui eesmärgistatud protsess. • LEAN meetod • FAST meetod • Teenuse arendamine kui muutus • Protsesside parendamise mäng <p>Infotehnoloogilised võimalused kliendisuhete juhtimiseks</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRM – baasiline kliendiinfo (nii isikuandmed kui tehingud) • Erinevad suhtluskanalid kliendiga sh veebilehed, sotsiaalmeedia jmt • Organisatsioonisisised IT lahendused teeninduse korralduses 		<p>Jari Kukkonen (4 tundi) Kl 10-13.15</p> <p>Kristjan Jasinski (4 tundi) Kl 14-17.15</p>

3. Moodul: TEENINDUSKVALITEEDI HINDAMISE JA RAHULOLU UURNGUTE LÄBIVIIMINE		2 päeva 29-30 november
Eesmärgid	Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele ülevaade teeninduskvaliteedi hindamise võimalustest, usaldusväärsete uurimistulemuste saamiseks olulistest põhimõtetest, mida uuringute läbiviimisel tuleb arvestada.	
Õpiväljundid	Mooduli läbinu teab erinevaid teeninduskvaliteedi hindamise ja rahulolu-uuringute meetodeid; oskab nende seast valida kohaseid meetodeid, planeerida ja läbi viia usaldusväärseid teeninduskvaliteedi ja rahulolu hindavaid uuringuid; teab milliseid põhimõtteid tuleb järgida usaldusväärse rakendusuuringu läbiviimisel.	
Teemad.		Koolitajad
1 PÄEV Instrumendid teenindusprotsessi parendamiseks <ul style="list-style-type: none"> • Teeninduskultuur ja teeninduse kvaliteet. • Lõhede teooria ja Servqual meetodika. • Ülevaade teeninduse hindamis- ja parendusmeetoditest: klienditeekond, Mystery shopping jm. • Teenindusuuringute läbiviimise üldised põhimõtted. 		Terje Bürkland (8 tundi) Kl 13-19
2. PÄEV Meeskonna juhtimine ja muutustesse kaasamine <ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatöö ja koostöö kui olulised (teenindus) juhi tööriistad • Meeskonna moodustamine ja motiveerimine • Peamised grupiprotsessid ja nende ohjamine • Meeskonna juhtimiseks vajalikud kompetentsid – eestvedamine, kaasamine, konfliktijuhtimine, otsustamine jne. • Töötajate usaldamine, lojaalsus ja pühendumine Meeskonnatöö harjutused		Anu Virovere (8 tundi) Kl 10-17
4.Moodul: TEENUSTE DISAINIMINE JA INNOVATSIOON TEENINDUSES		2 päeva 13-14 detsember
Eesmärgid	Mooduli eesmärk on anda õppijatele teadmised teeniduse juhtimisest avalikus sektoris, teenuste disainimisest ning innovatsioonist teeninduses	
Õpiväljundid	Mooduli läbinu teab kaasaegseid lähenemisi toote ja teenuse arendamisele ning mõistab teenuste disainimisest saadavat kasu; tunneb avaliku sektori teenindusjuhtimise põhimõtteid; saab aru innovatsiooni olemusest sh teeninduses ja oskab algatada innovaatilisi projekte oma organisatsioonis.	
Teemad		Koolitajad

1 PÄEV Teenindusjuhtimine avalikus sektoris <ul style="list-style-type: none"> • Avaliku teenuse mõiste • Probleemid avalike teenuste tarbimisel ja osutamise • Avalike teenuste osutamise põhimõtted • Meetmed avalike teenuste kvaliteedi parendamiseks Õppepäev ettevõttes - Praktikult praktikule Õnnestumised ja õppetunnid: <ul style="list-style-type: none"> • Värbamine, sissejuhatused ning töö otseste juhtidega • Teeninduspõhimõtete väljatöötamine ja uuendamine • Testostud ja regulaarne hindamine • Soovitusindeks ehk NPS • Reisikonsultantide tasemesüsteem ja koolitusmaatriks • Päringute jaotamise süsteem ehk Toru ja Foor 		Eve Limbach - Pirn (4tundi) KI 10-13.15 Katrín Alujev Estravel AS (4 tundi) KI 15-18
2 PÄEV Innovatsioon teeninduses <ul style="list-style-type: none"> • Miks on tähtis pakkuda loovat ja innovaatilist klienditeenindust ettevõttes • Kuidas eristuda ja pakkuda meeldejäätavat teenindust • Häid näiteid Soomest innovaatilistest lahendustest teeninduses Instrumendid teenindusprotsessi disainimiseks <ul style="list-style-type: none"> • Teenuste disaini üldised põhimõtted. • Loov ja innovatiivne mõtlemine teenuste disainimisel. • Kuidas loovalt kujundada elamust. • Millised on enim kasutatavad teenuse ja teeninduse disainimise meetodid? • Tekstid, narratiivid, graafilised pildid, mängud, mudelid teeninduse ja teenuse disainimisvahenditena. • Disainimismeetodid: konteksti panoraam, kliendi teekond, persoonid ja karakterid jm. <u>Praktiline loov töö auditooriumis:</u> Oma organisatsiooni teenuste disainimine		Kimmo Aho Külalisõppejõud Soomest (4 tundi) KI 10-13.15 Tiina Merkuljeva (4 tundi) KI 14-17
5. Moodul: MUUTUSTE JUHTIMINE JA MEESKONNATÖÖ		2 päeva (24-25 jaanuar)
Eesmärgid	Mooduli eesmärk on anda osalejatele teadmised muudatuste juhtimisest ja meeskonnatööst.	
Õpiväljundid	Õppija oskab planeerida muudatuste protsessi organisatsioonis; on kaardistanud peamised võimalikud probleemid ning oskab neid ennetada või lahendada; oskab algatada ja toetada koostööd üksuses/organisatsioonis; tunneb meeskonna toimimise põhimõtteid; oskab rakendada peamiseid meeskonna juhtimise tööriistu.	
Teemad	Koolitajad	

1 PÄEV Muudatuste juhtimine <ul style="list-style-type: none"> • Muudatuste juhtimise olulisus organisatsioonis. Muudatuste juhtimise protsess. • Peamised takistused muudatuste elluviimisel ning nende ületamine • Töötajate vastuseis ja selle põhjused <u>Iseseisev töö:</u> Muudatuste planeerimine organisatsioonis		Eneken Titov (8 tundi) Kl 13-19
2 PÄEV Usaldusväärsete uurimused <ul style="list-style-type: none"> • Usaldusväärsete rakendusuringute põhimõtted • Erinevad uurimismeetodid ja nende sobivus rahulolu hindamiseks • Rahulolu-uuringute teostamine (eesmärk, mõõtvahend, etapid) <u>Grupitöö:</u> kliendirahulolu uuringu näidisküsimuste koostamine		Taimi Elenurm (6 tundi) Kl 10-15.15
Kliendikeskse äristrateegia kujundamine Organisatsiooni enesehindamine lihtsustatud mudeli põhjal – arutelu 25 oktoobril saadud ülesande lahendamisest , tekkinud probleemidest ja õnnestumistest		Katrin Kreegimäe (2 tundi) Kl 15.30-17
6. Moodul: SUPERVISIOON JA POSITIIVNE PSÜHHOLOOGIA		2päeva (28-29 märts)
Eesmärgid	Superviisoriga koostöös jõuda selgusele oma tööeesmärkides, leida parimad vahendid õpingute käigus üles kerkinud teemade/ametialaste situatsioonide ülevaatamiseks, arutlemiseks ja läbitöötamiseks. Teada positiivse psühholoogia võimalusi heaolu suurendamiseks tööelus	
Õpiväljundid	Grupisupervisiooni käigus (osaleb kogu õpperühm) toimub õppijate poolt püstitatud konkreetsete praktikast tulenevate juhtumite lahendamine. Selle käigus suureneb õppijate professionaalne kompetentsus, probleemide konstruktiivne lahendamine ja oma eesmärkide tõhusam saavutamine. Koolituspäeva läbinud inimene teab positiivse psühholoogia võimalusi heaolu suurendamiseks tööelus ja esmatasandi tehnikaid heaolu tõstmiseks enda tööelus.	
Teemad		Koolitajad
1 PÄEV Supervisioon <ul style="list-style-type: none"> • Supervisiooni teemad püstitatakse õppijate endi poolt supervisioonipäeva algul ning need on otseselt seotud õppijate igapäeva tööga. • Seejärel valitakse välja päevateemad ning need töötatakse koos rühmaga läbi (leitakse koos lahendused või koostatakse lahenduskava). • Rühmatöö käigus toimuvad samaaegselt nii individuaalne kui ka rühmasisene teadvustamis- või refleksiooniprotsess. 		Tiina Merkuljeva (8 tundi) Kl 13-19
2 PÄEV Positiivse psühholoogia teadmiste kasulikkus tööelus <ul style="list-style-type: none"> • Positiivne psühholoogia kui uus lähenemisviis inimese elule tervikuna. • Inimese tugevuste teadvustamine ja arendamine tööelus. • Kulgemine (<i>flow</i>): elamuslikud hetked tööelus. 		Piret Einpaul (6 tundi) Kl 10-16.30

<ul style="list-style-type: none"> • Töö tähenduse ja terviklikkuse teadvustamine ning seos tööalase heaoluga. • Saavutuste kaardistamine ning edasiste sihtide ja tegevuste kavandamine. 		
7. Moodul: KAASAEKSED TÖÖTAJATE ARENDAMISE VIISID		2 päeva (21-22 veebruar)
Eesmärgid	<p>Mooduli eesmärgiks on anda õppijatele teadmised erinevatest töötajate arendamisvõimalustest ja –meetoditest.</p> <p>Läbipõlemise käsitlemise eesmärgiks on anda õppijale teadmised läbipõlemise märkamiseks ja ennetamiseks nii töötaja kui ka organisatsiooni tasandil. Enesejuhtimise teema käsitlemise käigus saavad osalejad teadmisi, kuidas tõhustada toimetulekut võimalike igapäevatoos ette tulevate emotsionaalselt raskete olukordadega. Koolitusel õpetatakse mitmeid eneseabistrateegiaid, mis aitavad läbipõlemise sümptomeid vähendada ning läbipõlemist ennetada.</p>	
Õpiväljundid	<p>Mooduli läbinu tunneb erinevaid personali arendamise meetodeid. Näeb võimalusi oma meeskonna tulemuslikkuse tõstmiseks. Arendab praktilisi meeskonna juhtimise ja arendamise oskusi. Oskab kasutada väärtuspõhise ja teadmuspõhise juhtimise põhimõtteid töötajate ja organisatsiooni arendamisel.</p> <p>Läbipõlemise ja enesejuhtimise kursused läbinu omab teadmisi läbipõlemise märkamiseks ja viise sellega toimetulekuks ning tugevate emotsioonide reguleerimise võimalustest. Samamoodi ta on õppinud tundma mõte- meeleolu- käitumine seost; on tutvunud ja harjutanud kognitiiv-käitumusliku teraapia eneseabivõtteid vaimse heaolu tõstmiseks ja läbipõlemisega toimetulemiseks.</p>	
Teemad	Koolitajad	
<p>1 PÄEV</p> <p>Töötajate juhendamine ja arendamine kliendikeskses organisatsioonis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erinevad personali arendamise meetodid (koolitus, hindamine, töö rikastamine jne). • Teadmispõhine organisatsioon ja kliendikesksus. Töötaja teadmuse kandjana • Juhi roll töötajate arendamises ja arenemises • Väärtuspõhine juhtimine (<i>value based management</i>) ja teadmispõhine juhtimine (<i>knowledge based management</i>). <p>Läbipõlemine: klienditeenindaja pikaajalise distressi tulem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Läbipõlemise märkide tähelepanemine. • Toimetulek läbipõlemisega. • Läbipõlemise ennetamise võimalused lähtuvalt töötajast ja organisatsioonist. 		<p>Anu Virovere (4 tundi) Kl 13-15.15</p> <p>Piret Einpaul (4 tundi) Kl 15.45-19</p>
<p>2 PÄEV</p> <p>Enesejuhtimine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käitumisviisid ja meetodid, millega suurendada oma õnne- ja rahulolutunnet. • Positiivsed ja negatiivsed emotsioonid ja nende seos töö produktiivsusega. <p>Psühholoogilised eneseabimeetodid: kognitiiv-käitumusliku teraapia (KKT) eneseabivõtted; häirivate, pealetükkivate mõtetega toimetuleku meetodid; konstruktiivsed ja destruktiiivsed negatiivsed emotsioonid; tugevate negatiivsete emotsioonidega toimetulek.</p>		<p>Piret Einpaul (4 tundi) Kl 10-13.15</p>

Töötajate motiveerimine ja hüvitamine kliendikeskses organisatsioonis <ul style="list-style-type: none"> • Ametikohtade hindamise kriteeriumid ja meetodid teenindusorganisatsioonis. • Klienditeenindajate tööalane hindamine (hindamise kriteeriumid ja meetodid). • Motivatsioonisüsteem teenindusorganisatsioonis ja selle loomine. • Loovad lahendused personali motiveerimisel. 		Karin Kuimet (4 tundi) Kl 14-17.15
Praktiline ülesanne: Oma organisatsiooni motivatsioonisüsteemi analüüs; Ametikohtade hindamise läbiviimine; töötajate hindamise kavandamine.		
LÕPUTÖÖ		Maht: 3 EAP (kaitsmine 23 mai)
Eesmärgid	Luua võimalused kursuse käigus omandatu kinnistamiseks ja toetada õppijaid sellise teaduspõhise uuringu läbiviimisel, millel on usaldusväärsed ja sisukad tulemused organisatsiooni jaoks.	
Õpiväljundid	Kursuse läbinu: Oskab leida ja läbi töötada erialakirjandust. Oskab oma igapäevases töös kasutada rakendusuuringu meetodeid. Oskab analüüsida töö käigus saadud andmeid, neid tõlgendada ja rakendada.	
Teemad		Juhendajad/hindajad
Lõputöö kaitsmine Lõputöö teema valib iga kursusel osaleja omal soovil.		Tiina Merkuljeva Katrin Kreegimäe Eneken Titov Piret Einpaul Taimi Elenurm Karin Kuimet (6 tundi)

KOOLITAJAD

Koolitajateks on tunnustatud koolitajad – konsultandid, kellel on vastavas õppevaldkonnas nii praktilise kogemuse, konsulteerimise kui ka sellealase koolitamise kogemus:

Tiina Merkuljeva – EEJ juhtimise õppetooli teenindusjuhtimise õppejõud (2004-k.a), töötanud välja teenindusjuhtimise õppekava. 2008-2010 Äripäeva Teeninduskäsiraamatu peatoimetaja. Alates 1998 aastast Teeninduskvaliteedi Instituut juhataja, täiskasvanute koolitaja – organisatsioonide konsultant. Teemadeks: *service management*, ettevõtte juhtimine, tootearendus, teenindusstandardite koostamine ja juurutamine, meeskonnatöö ja muutuste juhtimine organisatsioonis, elukestev õpe. Eesti Täiskasvanute koolitajate Assotsiatsiooni (ANDAS) liige. Eesti supervisiooni ja coachingu ühingu liige

Katrin Kreegimäe – EEK Juhtimise õppetooli teeninduskorralduse dotsent (2009-k.a). Teenindusjuhtimise eriala arendaja. Omandanud majandusteaduste magistri kraadi (2003) turunduse ja juhtimise erialal. Käesoleval ajal õpib Tartu Ülikoolis majandusteaduskonnas doktoriõppes. Alates 1994 koolitusfirma Dictum Development juhtimiskonsultant ja treener ning 2007 OÜ QMS organisatsiooni juhtimissüsteemide arendaja. Täienduskoolitusi viinud läbi alates 1994 aastast. Teemadeks: teeninduse juhtimine, turundus ja müük, juhtimissüsteemide arendamine ning kvaliteedijuhtimine.

Jari Kukkonen - süsteemi insener, ärijuhtimise magister, NLP master. Vita Longa koostöövõrgustiku looja ja treener. Üle kahekümne aasta rahvusvahelist kogemust juhtimiskonsultandina ja koolitajana ning ettevõtluskogemust omanikuna ja juhina. Konsultantide koolitaja (EAS konsultantide arenguprogramm) ning konsultantide kutsehindaja (Eesti Konsultantide Assotsiatsioon). Deloitte juhtimiskonsultatsioonide Baltikumi direktor 2005 – 2009. Põhilised nõustamisvaldkonnad: strateegiad, protsessid, kulusäästlik tootmine, juhtimiskvaliteet, kvaliteedijuhtimine, loovus ja innovatsioon, *turn around*.

Kimmo Aho – Külalislektor Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Senior Lecturer [Tourism and Hospitality JAMK University of Applied Sciences](#)

Eneken Titov – EEK kvaliteedi- ja koolitusjuht, õppeainete arendustegevus organisatsioonis, organisatsioonikäitumine ja meeskonnatöö õppejõud Juhtimise õppetoolis. Omandanud majandushariduse Tartu Ülikoolis, hetkel jätkab õpinguid TTÜ doktorantuuris. Täienduskoolitusi andnud rohkem kui 12 aastat ja peamiselt meeskonnatöö, muudatuste juhtimise, teenindusjuhtimise ja juhtimiseetika teemadel. Käesoleva teemaga seotud olulisem varasem kogemus - PRIA ja Töötukassa organisatsioonidiagnostika ja teenindusstandardite koostamise projektide ekspert, Päästeameti regionaliseerimisega seotud juhtimise ja muudatuste juhtimise koolitaja. Äripäeva Tootmisjuhtimise käsiraamatu muudatuste juhtimise osa autor.

Karin Kuimet – EEK juhtimise õppetooli lektor ja personalijuhtimise eriala arendaja. Õppinud raamatukogundust ja bibliograafiat Tallinna Ülikoolis ning psühholoogiat Akadeemias Nord. Personalitöö ja personalijuhtimise kogemus alates 1998. aastast. Täienduskoolitusi Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor ja Personali Arenduskeskuses läbi viinud 7 aastat, peamiselt personalijuhtimise ja personalitöö teemadel. Sisekoolituste ja töötajate arendusprogrammide läbiviimise kogemused saanud AS-is Esmofon, EMT Esindused AS-is ja Securitas Eesti AS-is.

Katrin Alujev – Estravel AS personali- ja kvaliteedidirektor. Tema vastutusvaldkonda kuulub ettevõtte teenindajate ning teeninduspõhimõtete süsteemne arendamine, teenindajate hindamissüsteemide väljatöötamine kuid ka teenindajate efektiivsuse tõstmine. Samuti tegeleb Katrin kliendikaebuste protsessi juhtimisega ning vastutab soovitusindeksi toimimise eest. Enne seda aga 9 aastat TNT-s personali- ja kvaliteedijuhtimise eriala juhina. Katrin viib põhikõrvalt lektorina läbi mitmeid koolitusi nii personali- kvaliteedi- kui ka teenindusjuhtimise vallas.

Kristjan Jasinski - noor teenindusentusiast, kes on valitud aastal 2009 Eesti Parimaks Teenindajaks. Hariduse omandanud Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor, mille 2012. aastal lõpetas cum laude Ettevõtluse peerialal ning Turunduse kõrvalerialal. Oma igapäeva töös tegeleb 6-liikmelise tiimi juhtimisega pangandussektoris ning annab nõu väikeettevõtete arendamisel ja finantseerimisel.

Piret Einpaul - EEK psühholoogia lektor alates 2003. Aastast. Õpetanud aineid *Sissejuhatus psühholoogiasse, Tervisepsühholoogia, Ajakasutuse juhtimine, Juhtimiseetika, Uurimistöö meetodid*. Lõpetanud Tartu Ülikooli kliinilise psühholoogia magistriõppe. Läbinud PREP-paarisuhtekoolituse koolitajate väljaõppe; mentorõppejõud ning mentorõppejõudude koolitaja väljaõppe. Täienduskoolitusi on psühholoogia valdkonnas läbi viinud enam kui 10 aastat.

Anu Virovere – EEK juhtimise õppetooli organisatsioonipsühholoogia lektor, OÜ Anu Virovere & Partnerid omanik ja treener. Lõpetanud TÜ sotsiaalpsühholoogia eriala, omandanud TPÜ füüsika magistri kraadi. Käesoleval ajal õpib TÜ majandusteaduskonnas doktorantuuris. On põhjalikult uurinud konflikte Eesti organisatsioonides ja ühiskonnas ning esinenud ettekannetega rahvusvahelistel konverentsidel,

avaldanud mitmeid artikleid ja olnud ka kaasautoriks juhtimisalastes käsiraamatutes. Täiendanud ennast supervisiooni, kunstiteraapia, ärietika ja andragoogika alal.

Taimi Elenurm - tööpühholoog, EEK Juhtimise Instituudi lektor. Lõpetanud Peterburi Ülikooli psühholoogia ja Tallinna Tehnikaülikooli ärikorralduse magistriõppe. Läbinud tervisedenduse, tervisekasvatuse, psühhoteraapiate ning supervisiooni ja coachingu alased väljaõpped. Täienduskoolitusi on läbi viinud psühholoogia, töötervishoiu ja personalitöö teemadel. Ajakirja Personalipraktik toimetuse kolleegiumi liige ja mitme Äripäeva käsiraamatu kaasautor. Uurimistöid (bakalaureuse, diplomi- ja magistritööd) juhendanud EEK Mainor ja TTÜs.

Terje Bürkland – konsultatsiooniettevõtte Tertur OÜ juhataja. On lõpetanud Mainori Kõrgkooli psühholoogia eriala, läbinud kvaliteedimärgise “Märk kindlast arengust” assessorikoolituse. 8 aastat juhtis Saka Cliff Hotel & SPA. Hetkel õpib Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis turismiteenuse disain ja juhtimise õppekaval.

Eve Limbach-Pirn - Eesti avaliku teenistuse tippjuhtide kompetentsikeskuse juhataja, Tartu Ülikooli majandusteaduskonna doktorant.