



Teeninduse alused (HRE-004)

(Basics of Service)

AINEKAART

Õppeaine maht (EAP)	3.00 ECTS
Hindamine	eristav hindamine
Õppeaine lühikirjeldus	
<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>	
Õppeaine õpiväljundid:	
<p>Üliõpilane:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Saab aru teenindusjuhtimise alustest külalislahkusektoris2. Mõistab teenindusjuhtimise olulisust ja oskab rakendada teenindusjuhtimise põhitõdesid meeskonna juhtimisel3. Oskab analüüsida ja hinnata erinevaid teeninduse situatsioone4. On valmis looma oma ettevõttes kaasaegsed teenindusstandardid	