



TEENINDUSJUHI ROLL JA TEENINDUSE JUHTIMINE KLIENDIKESKSES ORGANISATSIOONIS ÕPPEKAVA

Sihtgrupp:

Õppima on oodatud nii avaliku kui erasektori teenindusorganisatsioonide töötajad, kes vastutavad organisatsioonis teenindusvaldkonna eest ning, kes on huvitatud uute teadmiste ja oskuste omandamisest, mida kasutada oma organisatsioonis lojaalsete klientide osakaalu tõstmiseks.

Eesmärk:

Koolituse eesmärgiks on anda osalejatele teadmised, oskused ja tööriistad, mida rakendada teenindusprotsesside parendamise, disaini ja efektiivsuse tõstmise eesmärgil oma organisatsioonis.

Koolituse oodatavad tulemused:

Kursuse lõpetanu oskab:

- analüüsida teenindusprotsessi väärtusvoogu,
- tunda ära väärtust lisavad ja mittelisavad tegevused organisatsioonis,
- kasutada teenuste tõhustamise, disaini ja uuendamise meetodeid,
- kasutada erinevaid instrumente klientide rahulolu mõõtmisel,
- viia läbi muudatusi koostöös motiveeritud personaliga.

Koolituse ülesehitus:

Koolitus on üles ehitatud moodulipõhiselt. Teadmised ja oskused omandatakse nii läbi auditoorse õppetöö kui praktiliste õppepäevade ettevõtetes, mille raames tutvutakse erinevate ettevõtete heade tulemusteni viinud tegevuste ja süsteemidega aga ka selleks kasutatud meetodikate ja instrumentidega.

Õppemeetodid:

Koolitusel kasutatav õpi- ja õpetamismetoodika on ülesehitatud põhimõttel, et omandatud teadmisi ja oskusi praktiseerivad osalejad jooksvalt kogu õppeaja vältel. Õpe toimub auditoorses ja praktilises keskkonnas. Auditoorses õppes vaheldub teooria praktiliste ülesannete ja loovusharjutustega. Praktiliseks õppekeskkonnaks on teenindusvaldkonna ettevõtted, mida koolituse raames külastatakse.

Kursuse maht: 8 EAP (Euroopa ainepunkti)

Aeg ja koht:

Koolitus toimub perioodil veebruar-juuni 2017, kord kuus, viiel korral, kahel järjestikusel päeval (neljapäev-reede), Ülemiste City innovatsioonilinnakus asuvas Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor (Suur-Sõjamäe 10a, Tallinn).

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Tunnistus

Kontaktisik: Katrin Kreegimäe katrin.kreegimae@eek.ee

PROGRAMM

Moodulite sisukirjeldus	Lektorid
1. moodul: TEENINDUSJUHI ROLL ORGANISATSIOONIS 16.-17. veebruar	
16.02 1.1 Teenindusjuhi roll organisatsioonis <ul style="list-style-type: none">• Teenindusjuhi kompetentsid teenindusjuhi kutsestandardi tase 6 järgi• Valdkonna juhtimise arengud, trendid ja võimalused• Teenindusjuht kui organisatsiooni sisekoolitaja. Koolitusoksuste arendamine• Teenindusjuht kui teenindusüksuse siskommunikatsiooni juht Sisekommunikatsiooni vormide ja informatsiooni liikide sidumine. Olemasoleva infoliikumise analüüs ja selle tõhustamine• Teenindusjuht kui teenindusvaldkonna arendustegevuste algataja ja juhtija organisatsioonis• Teenindusjuhi koostöö teiste struktuuriüksustega organisatsioonis• Meeskonna efektiivne kaasamine ja juhtimine• Teenindava personali väärtustamine, motiveerimine, tunnustamine ja kaasamine• Eneseorganiseerimine	Katrin Kreegimäe Katrin Alujev
17.02 1.2 Praktikult praktikule <ul style="list-style-type: none">• Teenindusjuhi roll organisatsioonis. Parimad praktikad töötajate kaasamisel ühiste eesmärkide saavutamiseks	ettevõtte küllastuspäev
2. moodul: MUUDATUSTE JA VÄÄRTUSTE JUHTIMINE 16.-17. märts	
16.03 2.1 Muudatuste juhtimine <ul style="list-style-type: none">• Muudatuste juhtimine kui protsess• Uue visiooni ja strateegiate loomine ning ellu viimine• Peamised takistused muudatuste elluviimisel ning nende ületamine• Töötajate vastuseis ja selle põhjused 2.2. Organisatsiooni/üksuse arengu ja väärtuste juhtimine <ul style="list-style-type: none">• Organisatsiooni arengu juhtimise kaasaegsed põhimõtted ja suunad• Arengujuhtimise tööriistad sh võimalused ja takistused organisatsioonis• Organisatsiooni väärtused arengut toetava/takistava tegurina ning arengujuhtimine väärtuste abil• Juhi väärtuste roll organisatsiooni arendamisel ja organisatsiooni-juhi-töötajate väärtuste sobivuse olulisus	Eneken Titov

<p>17.03 2.3 Praktikum praktikule</p> <ul style="list-style-type: none"> • kogemused väärtuste ja muudatuste juhtimisest ettevõttes 	<p>ettevõtte külastuspäev</p>
<p>3. moodul: TEENINDUSE PARENDAMINE JA DISAINIMINE 6.-7. aprill</p>	
<p>6.04 4.1 Teeninduse parendamine ja disainimine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuste disaini üldised põhimõtted • Enim kasutatavad meetodid teenuste disainimisel • Teeninduse standardimine versus loov teenindus • Loov ja innovatiivne lähenemine teenuste disainimisel • Teenindusvaldkonna innovatsioonitrendid • Kliendisegmentide väljaselgitamine ja sellest lähtuvalt innovaatiliste teenuste disainimine, arvestades kultuurilise, ajaloolise, sotsiaalse, organisatsioonilise ja füüsilise keskkonnaga • Ideede genereerimine ja sõelumine, katsetamine, kontseptsiooni arendamine, lõplik testimine, meeskonna koolitamine, toodete/teenuste kasutusele võtmine, organisatsiooniline õppimine, uued pädevused <p>7.04 4.2 Projektijuhtimine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektijuhtimise põhimõtted ja kaasaegne lähenemine organisatsiooni üksuste/prioriteetide/programmide juhtimisel • Projektid teenindusorganisatsioonis • Projektide kavandamine, mõõdistamine, juhtimine ja hindamine • Enamlevinud vead projektijuhtimises ja võimalused neid ära hoida <p>4.3 Praktikum – praktikule</p> <ul style="list-style-type: none"> • kogemused teeninduse parendamisest ja disainimisest ning selle mõjust ettevõtte tulemuslikkusele 	<p>Anne Roosipõld Astri Müül</p> <p>Doris Põld</p> <p>ettevõtte külastuspäev</p>
<p>4. moodul: TEENINDUSE JUHTIMINE JA ARENDAMINE. KLIENDI RAHULOLU-UURINGUTE MEETODID JA TÖÖRIISTAD 11.-12. mai</p>	
<p>11.05 3.1 Teenindusprotsesside juhtimine ja arendamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protsessijuhtimise põhimõtted • Väärtusvoo kaardistamine, teenindusprotsesside analüüs. Protsessivoogude tõhustamine ja juhtimine • Teeninduskvaliteedi ühtlustamine ja sünkroonne parendamine • Väärtust lisavad ja mittelisavad tegevused protsessides. Väärtust mitte loovate tegevuste märkamine ja nende kõrvaldamine • Protsesside efektiivsuse mõõtmine ja kulude optimeerimine • Igapäevase operatiivjuhtimise tõhustamine <p>12.05 3.2 Kliendi-uuringute tööriistad ja meetodid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kliendi rahulolu mõõtmise eesmärk ja tagasisidest tulenevate jätkutegevuste planeerimine toimivuse parendamiseks • Kaasaegsed efektiivsed kliendiuuringute meetodid ja kasutatavad instrumendid • Tõhusa mõõtesüsteemi väljaarendamine organisatsioonis - indikaatorite 	<p>Jari Kukkonen</p> <p>Taimi Ellenurm Rivo Reitmann</p>

defineerimine ja enamlevinud probleemid mõõtmisel <ul style="list-style-type: none"> • Mõõtmistulemuste analüüs • Klientide vajaduste muutumine ajas 	
3.3 Praktikum – praktikule <ul style="list-style-type: none"> • kogemused teeninduse kvaliteedi tõstmisel läbi kaasaegsete juhtimismeetodite ja instrumentide rakendamise ettevõttes 	ettevõtte külastuspäev
5. moodul: KOGEMUSÕPE 8. juuni	
08.06 5.1 Teeninduse hetkeolukorra kaardistamine ja parendusvaldkondade tuvastamine <ul style="list-style-type: none"> • osalejate organisatsioonide vastastikhindamine – tagasiside ja parendusettepanekud koolitusel osalejalt osalejale 	Katrin Kreegimäe
5.2 Praktikum - praktikule <ul style="list-style-type: none"> • Töö teineteise organisatsioonides – organisatsioonide vastastikhindamine 	Töö teineteise organisatsioonides
LÕPETAMINE 16. juuni	
16.06 Kokkuvõtte kursusest Tunnistuste väljastamine	Katrin Kreegimäe

Õppejõud on tunnustatud teeninduskvaliteedi eksperdid:

Eneken Titov



Omandanud majandushariduse Tartu Ülikoolis. 2015 aastal kaitses doktorikraadi Tallinna Tehnikaülikoolis. Käesoleval ajal töötab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor juhtimise professorina (õppeained arendustegevus organisatsioonis, organisatsioonikäitumine ja meeskonnatöö) ja õppeprorektorina ning on AS Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor juhatuse liige. 2010-2015 töötas Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor kvaliteedi- ja koolitusjuhina. Täienduskoolitusi andnud rohkem kui 12 aastat ja peamiselt meeskonnatöö, muudatuste juhtimise, teenindusjuhtimise ja juhtimiseetika teemadel.

Jari Kukkonen



Süsteemiinsener, ärijuhtimise magister, NLP master. Vita Longa koostöövõrgustiku looja ja treener. Omab üle kahekümne aasta rahvusvahelist kogemust juhtimiskonsultandina ja koolitajana ning ettevõtluskogemust omanikuna ja juhina. On konsultantide koolitaja ja kutsehindaja. Töötanud Deloitte juhtimiskonsultatsioonide Baltikumi direktorina 2005 – 2009. On Eesti kutsekoolide kvaliteediauhinna ekspert, turismiarenduse programmi ekspert, edasipürgiva organisatsioon valideerijate koolitaja, Soome kvaliteediauhinna hindaja ning Euroopa kvaliteediauhinna hindaja. Põhilised nõustamisvaldkonnad on strateegiad, protsessid, kulusäästlik tootmine, juhtimiskvaliteet, kvaliteedijuhtimine, loovus ja innovatsioon.

**Katrin
Kreegimäe**



Omandanud majandushariduse Tartu Ülikoolis (majandusteaduste magister). Käesoleval ajal õpib TÜ majandusteaduskonna doktorantuuris. Aastatel 2017-2010 töötas Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor kvaliteedijuhina. Käesoleval ajal töötab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor teeninduskorralduse dotsendina ja kvaliteedijuhtimise eriala erialajuhina. On Teeninduse Kutsenõukogu liige. Algatanud ja vedanud eest teenindusjuhi kutsestandardi koostamise protsessi. Samuti olnud konkursi "Eesti parim teenindaja" züriiliige. Alates 2009 kuni käesoleva ajani osaleb ka Eesti kõrg- ja kutsehariduse õppeasutuste akrediteerimisprotsessis eksperdina.

Taimi Elenurm



Tööpsühholoog-koolitaja, superviisor ja coach. Omandanud majandushariduse Tallinna Tehnikaülikoolis (majandusteaduste magister) ning psühholoogi hariduse Peterburi Ülikoolis (psühholoogia magister). Käesoleval ajal töötab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor personalijuhtimise ja tööpsühholoogia lektorina. Samuti on Tervise Arengu Instituudi, Eesti Tööinspeksiooni ja Tallinna Tehnikaülikooli koolitaja, mentor ja tervisenõustaja ning Eesti Supervisooni ja Coachingu Ühingu sertifitseeritud senior-superviisor. On ajakirja Personali Praktik toimetuse kolleegiumi liige ning raamatute Stressi teejuht ja Loomismäng kaasautor.

Rivo Reitmann



Lõpetanud Tallinna Majanduskooli Maksunduse eriala. Aastast 2001 töötab Maksu- ja Tolliametis, sh aastatel 2010-2016 teenindusvaldkonna juhina. 2015 aastal lõpetas Eesti Ettevõtluskõrgkooli Mainor teenindusjuhtimise eriala. Käesoleval ajal töötab Maksu- ja Tolliametis peadirektori asetäitjana. Oma tööülesannetes pühendub täna peaasjalikult organisatsiooni strateegilisele juhtimisele, organisatsiooni kultuurile ja teenuste kvaliteeditagamisele. Oma töös lähtub põhimõttest, et oluline on kliendivaade ja tema rahulolu ning kõrge maksumoraali kasvatamine.

Katrin Alujev



Vabakutseline koolitaja-terapeut. Töötanud 2008-2014 Estraveli personali- ja kvaliteedi direktorina ning enne seda 9 aastat TNT Eesti AS-s personali- ja kvaliteedijuhina. Aastatel 2004 - 2008 oli PARE juhatuse liige ning hiljem osalenud mitmete töörühmade töös. On Eesti Juhtimiskvaliteedi auhinna konkursi ekspert ja Euroopa Juhtimiskvaliteedi auhinna (EFQM) assessor.

Anne Roosipõld



Lõpetanud TTÜ toiduainete tehnoloogia eriala ning TLÜ andragoogika magistriõppe-2016 aastal omandas filosoofiadoktori kraadi. Töötanud 15 aastat õppejõuna-koolitajana, neist viimased 10 aastat Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor, turismi- ja restoraniettevõtluse erialajuhil ning õppejõuna. Enne seda töötanud aastaid praktikuna ettevõtetes, mille tegevusalaks oli toitlustus ja meelelahutus. Teenindusega on oma igapäevases töös tihedalt kokku puutunud sh korraldanud suurüritusi, vastuvõtte ning teenindanud kliente. Raamatute „Restoraniteenindus“ ja „Toitlustamise alused“ kaasautor. Viinud läbi teeninduskoolitusi erinevates teenindusvaldkondades, sh hotellid, SPA'd, laevafirmad, toitlustusettevõtted, raamatukogud, juuksurisalongid, logistikafirmad ja haridusasutused. On Eesti Sommeljeede Assotsiatsiooni ja Eesti Turismihariduse Liidu juhatuse liige.

Astri Müül



Disainer ja õppejõud. Lõpetanud Kunstiakadeemias moekunsti eriala. Töötanud moekunstnikuna, graafilise disainerina Energia Avastuskeskuses ning õpetanud disainitudengeid aastast 2000. Käesoleval ajal õpetab Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor graafilise disaini ja arvutimängude disaini eriala üliõpilasi. Oma loominguga esinenud erinevatel personaal- ja grupinäitustel. Täienduskoolitusi läbi viinud tekstiilitehnikate, rõivadisaini, arvutiprogrammide koolituse, värvusõpetuse ja kompositsiooni valdkonnas.

Doris Põld



Lõpetanud Tallinna Ülikooli organisatsioonikäitumise magistrantuuri. Oma põhitöö, projektijuhtimise kõrvalt, viib alates 2000 aastast läbi ka projektijuhtimise koolitusi, sh Eesti Ettevõtluskõrgkoolis Mainor ja TTÜ's. On MTÜ Clarus juhatuse liige ja koolitaja. Igapäevatoos tegeleb Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidus IKT klasteri juhtimisega, sh erinevate IT valdkonna projektide juhtimise ning ettevõtete ülestee meeskondade koostöö korraldamisega.

Koolituse korraldajal on õigus teha vajadusel programmis muudatusi.