

AINEKAART

Õppeaine (eesti keeles)	ARENJUSTEGEVUS TEENINDUSES
Õppeaine (inglise keeles)	DEVELOPMENT IN SERVICE
Aine kood	TP-414
Hindamise vorm	eksam

Lühikirjeldus (eesti keeles)	Eesmärgiks on IVõimaldada üliõpilasel omandada teadmised arendustegevuse olulisusest, piirangutest ja võimalustest teeninduses. Õpetada rakendusteadmisi koolituste ja arengumuudatuste läbiviimiseks organisatsioonis. Käsitletakse järgmisi teemasid: Arendustegevuse sisesed ja välised mõjutegurid. Organisatsioonilised piirangud ja võimaldajad positiivsele arengule. Organisatsioonianalüüs ja selle seotus arengupotentsiaaliga. Organisatsiooni arengu meetodid. Personaliarendamise peamised meetodid. Koolitustegevuse korraldus organisatsioonis (koolitus-vajadus, koolitusdokumendid, hindamine jm). Organisatsiooniliste muudatuste juhtimine. Muudatusteagne rollijaotus (sh personalijuhi roll jm). Muudatusteagused personaliprobleemid, nendega toimetulek.
-------------------------------------	---

EAP	2.00
Tunnimaht	16

Õpiväljundid

Õppeaine läbinud üliõpilane:

1. Üliõpilane mõistab süsteemse arendustegevuse olulisust organisatsioonile
2. Üliõpilane tunneb ja oskab analüüsida organisatsiooni arengut mõjutavaid tegureid ning teha selle põhjal põhjendatuid ettepanekuid arendustegevusteks;
3. üliõpilane tunneb ja oskab kasutada vähemalt ühte organistasiooni arendamise meetodit ning valida organisatsioonile sobiva arendusmeetodi;
4. Üliõpilane oskab valida töötajale sobiva koolitusmeetodi ning planeerida ja läbi viia koolitusprotsessi;
5. Üliõpilane teab, millised on muudatuste protsessis peamised takistused ning oskab nendega toime tulla