



Teeninduse alused (HRE-004)

(Basics of Service)

AINEKAART

Õppeaine maht (EAP)	3.00 ECTS
Hindamine	eristav hindamine
Õppeaine lühikirjeldus	
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.	
Õppeaine õpiväljundid:	
Üliõpilane: 1. Saab aru teenindusjuhtimise alustest külalislahkusektoris 2. Mõistab teenindusjuhtimise olulisust ja oskab rakendada teenindusjuhtimise põhitõdesid meeskonna juhtimisel 3. Analüüsib enda käitumist erinevates teeninduse situatsioonides 4. Koostab oma ettevõttes kaasaegsed teenindusstandardid	