

## **PRAKTIKA TEENINDUSORGANISATSIOONIS (SVPC.02.022)**

**Vastutav õppejõud:** Getter Koobas

**Hindamine:** mitteeristav (arvestatud/mittearvestatud)

**Maht:** 9 EAP (234 tundi)

Maht jaguneb järgnevalt:

- kohapealne tööaeg organisatsioonis minimaalselt 4 nädalat (40 tundi nädalas, kokku 160 tundi), vajadusel võib teha pikema perioodi jooksul, kuid samas ajalisel mahus;
- praktikaseminarides osalemine (6 tundi);
- kokkulepete tegemine praktikaorganisatsiooniga, lepingu sõlmimine, praktikapäeviku pidamine, praktikaaruande koostamine (60 tundi);
- kaitsmine (8 tundi).

## **PRAKTIKA EESMÄRK JA SISU**

Teeninduspraktika eesmärgiks on teenindusorganisatsiooni töökorralduse ja protsesside tundmaõppimine ning praktiliste teenindusoskuste arendamine. Lisaks igapäevatoole praktikakohas tuleb üliõpilasel analüüsida organisatsiooni ja enda tegevust ning antud info põhjal kirjutada praktikaaruanne (vt juhendit allpool). Aruande koostamine aitab arendada analüüsivõimet, kinnistada esimese kursuse kohustuslike ainete raames omandatud teadmisi praktikaorganisatsioonis saadud töökogemuse abil ning valmistuda edaspidisteks õpinguteks. Teeninduspraktika ainele registreerumiseks on vajalik eeldusainete läbimine: Sissejuhatus kõrgkooliõpingutesse ja Teenusmajandus.

Praktika tööülesanded ja tööaeg lepitakse kokku praktikandi ja praktikaorganisatsiooni vahel. Praktika jooksul peab üliõpilane osalema organisatsiooni igapäevases tegevuses, täites võimetekohaseid tööülesandeid ja pidades praktikapäevikut. Praktikakoha leiab üliõpilane ise. Praktikakohaks sobivad kõik teenindusvaldkonnaga seotud ametikohad, kus on vahetu kokkupuude kliendiga. Infot praktikaorganisatsioonide ja praktika sisu kohta saab Moodle'i kursusel või vajadusel pöördudes praktikakorralduse spetsialisti poole.

## **PRAKTIKAARUANDE SISU**

Praktika aruande koostamine on üliõpilase õppeülesanne. Kui praktikaperioodi jooksul ei ole õnnestunud leida informatsiooni allpool toodud punktide kohta, siis on soovitatav enne praktika lõppemist viia läbi intervjuu praktika juhendajaga või kellegagi organisatsiooni juhtkonnast.

Praktika aruandes peavad olema käsitletud järgmised teemad.

### **1. Organisatsiooni tutvustus\***

Andke ülevaade praktikaorganisatsioonist:

- asukoht ja ettevõtlusvorm;
- tooted/teenused;
- peamised sihtrühmad;
- erialaliitusesse kuulumine.

\* See peatükk võib olla esitatud ka 2-3 minuti pikkuse videona. Kõik peatüki teemad peavad olema videos esitletud. Aruandes tuleb välja tuua video link või viide faili asukohale (vajadusel saab üles laadida ka Moodle'isse).

### **2. Teeninduskultuur ja teeninduskorralduse analüüs**

Kirjeldage ja analüüsige praktikaorganisatsiooni põhjal järgmisi punkte:

- organisatsiooni struktuur (sh osakonnad, personali koosseis, ülevaade peamiste ametikohtade tööülesannetest);

- sisemise kliendi teenindamine – ootused uuele teeninduses töötajale, sisseelamise programm, teenindustöötaja tööjuhendid, sisekommunikatsiooni vormid (koosolekud, meilisuhklus jms), sisekliendi motiveerimine, positiivse tööõhkkonna loomine;
- välimise kliendi teenindamine – organisatsioonis kehtivad teenindusväärtused ja -põhimõtted, teenindusjuhised, probleemolukordade lahendamine, eri- ja eristuva vajadusega klientide teenindamine, kliendi üllatamine, kliendilt tagasiside kogumine ja analüüsimine;
- klienditeekonna etapid külastuse eel (organisatsioonist teada saamine, info otsimine, valikute tegemine, broneerimine), ajal (saabumine ja viibimine organisatsioonis, lahkumine) ja järel (tagasiside andmine, külastusjärgsed tegevused);
- tööprotsesside teostamiseks vajalikud ressursid (nt ruumid, kaubad, tehnoloogilised lahendused, broneerimisprogrammid, puhastusvahendid, töövahendid jne);
- töökeskkonna ohutuse ja keskkonnahoidlikkuse põhimõtted;
- ettepanekud ja soovitusel sise- ja välisklienditeeninduse parendamiseks ja arendamiseks.

### 3. Praktikakogemuse analüüs

Kirjeldage ja analüüsige järgmisi punkte:

- ettevalmistus praktikaks (praktikaorganisatsiooni valimine ja kokkulepete tegemine, organisatsiooni kohta info kogumine jms);
- praktikaorganisatsioonis täidetud tööülesanded;
- **praktikapäevik** – iga praktikanädala kokkuvõte (esmamuljed, olulisemad sündmused ja tegevused, tekkinud emotsioonid, probleemid olukorrad, mida nädal õpetas), võib olla koostatud vabas vormis, sh nt video, blogi, vlogi vms formaadis;
- eneseanalüüs praktikandina – enesejuhtimine, vastutuse võtmine, täpsus, probleemolukordade lahendamine, teenindusjuhiste ja -väärtuste järgimine, suhtlemine sise- ja välisklientidega, muu oluline, mida praktikant soovib enda kohta välja tuua;
- eneseanalüüs praktikaaruande koostajana – analüüsige enda oskusi info kogumisel, allikate leidmisel, akadeemilisel kirjutamisel ja teooria rakendamisel praktikas (mõelge, missuguseid õppeainetes omandatud teadmisi saite kasutada, vajadusel vaadake õppeainete loetelu ÕIS'ist).

Soovitav on aruandele lisada olulised analüüsi täiendavad materjalid (nt praktilised tööjuhised, teenindusstandardid jne) ning praktikandi poolt koostatud materjalid või tehtud tööd (pilt lauakattest, kliendile koostatud meilivastus vms).

**NB!** Aruandes tuleb selgitada vähemalt 3–5 mõistet kasutades akadeemilisesse töösse sobivaid allikaid viidates neile korrektselt (vt [Üliõpilastööde juhendit](#)). Aruandes peab olema rõhuasetus praktikandi koostatud analüüsil. Aruande orienteeruv maht – 15 lk.

### SOOVITATAV KIRJANDUS ARUANDE KIRJUTAMISEL

Ahrens, T. (2018). Management Controls that Anchor other Organizational Practices. Contemporary Accounting Research DOI: 10.1111/1911-3846.12377

Foskett, D., & Paskins, P. (2011). *The theory of hospitality & catering: for levels 3 and 4*. London: Hodder Education.

Kotkas, M.; Roosipõld, A. (2010). Restoraniteenindus. Tallinn: Argo.

Melissen, F. (editor). (2014). *Hospitality experience: an introduction to hospitality management*. Houten: Noordhoff

Ojastu, A. (2019). Ratsionaalne emotsionaalsus: tugevad tulemused pehmetest tegudest. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.

Rekkor, S.; Eerik, R.; Parm, T.; Vainu, A. (2013). *Teenindamise kunst*. Tallinn: Argo

Töötervishoiu ja tööhutuse käsiraamat kutsekoolidele. Sotsiaalministeerium.

<https://www.sm.ee/sites/default/files/content->

[editors/Ministeerium\\_kontaktid/Valjaanded/tookeskkonna\\_kasiraamat.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Valjaanded/tookeskkonna_kasiraamat.pdf)

Watkinson, M. (2016). *Hea kliendikogemuse kümme põhimõtet*. Tallinn: Äripäev.

## AINE HINDAMISELE PÄÄSEMISE TINGIMUSED

Praktika kaitsmisele pääseb, kui üliõpilane tähtaegselt:

- esitab lepingu andmed ja allkirjastab praktikalepingu;
- esitab juhendile vastava praktikaaruande;
- esitab praktikakohapoolse juhendaja hinnangulehe (lisada praktikaaruande lõppu).

## PRAKTIKA HINDAMISKRITEERIUMID

Hindamiskriteeriumid	Arvestatud
Aruande vormistus, erialaste allikate kasutamine ja viitamine	Aruande vormistus tugineb üldiselt Üliõpilastööde juhendi vormistusnõuetele, peamised mõisted on teadusallikatele tuginedes selgitatud ning tekst sisaldab viiteid allikatele.
Keelekasutus	Aruanne vastab peamistele teadusteksti keele ja stiili nõuetele, tekst on mõistetav.
Aruande sisu	Kõik juhendis nõutud teemad on käsitletud ja analüüsitud.
Aruande suuline kaitsmine	Ettekanne võimaldab jälgida töö sisu, annab ülevaate praktikandi töökohustustest ja enesearengust. Üliõpilane suudab kaitsmisel vastata küsimustele.

Täiendav informatsioon:

Getter Koobas

Praktikakorralduse spetsialist

Turismiosakond

TÜ Pärnu kolledž

e-post: [getter.koobas@ut.ee](mailto:getter.koobas@ut.ee)

telefon: 5346 8565