

ÕPPEKAVA NIMETUS: Keerulised kõnelused kliendiga. Raamatukogus.

Õppekava rühm:

Teenindus. Isikuteenindus.

Eesmärk:

Koolituse tulemusel osaleja teab, kuidas raamatukoguteeninduses keerulistes olukordades toime tulla ning oskab nendega hakkama saada.

Vastavalt kutsestandardite „Raamatukoguhoidja, tase 6 ja 7 osa B.3.3 „Lugejateenindus ja –koolitus“ kohustuslikele kompetentsidele oskab osaleja valida sobiva suhtlemisviisi, ennetada probleeme ning lahendada konflikte. <http://www.eru.lib.ee/index.php/kutse/andmine>

Õpiväljundid:

Koolituse läbimisel osaleja:

- tunneb ära riskikohad raamatukogus ette tulevates teenindusolukordades
- tuleb toime klientide nõudmistega ja suhtumisega, lähtudes hea kliendikogemuse põhimõtetest
- on võimeline juhtima piirsituatsioone teenindusolukorras
- oskab kasutada kujunenud olukorra lahendamiseks vajalikke väljendusviise

Õppe maht: 6 akadeemilist tundi

Õppe sisu:

- mõtestame klienditeenindust raamatukogus
- arutleme raamatukoguteeninduses ette tulevate situatsioonide üle
- õpime tundma väljendusviise ja –võimalusi tulemaks toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega säilitades kontrolli kujunenud teenindusolukorra üle
- tutvume iseendaga, millised oleme teenindajatena

Õppekeskkond: RaRa õppeklass, Narva mnt 11, Tallinn

Õppematerjalid:

- koolitaja poolt jagatav õppematerjal.

Õppe lõpetamise tingimused ja hindamine:

Hindamismeetodid:

- iseseisev töö
- arutelu rühmas

Hindamiskriteeriumid:

- aktiivne osalemine õppeprotsessis

Õppijale väljastatakse täienduskoolituse läbimise kohta tõend juhul, kui ta saavutaks kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid.

Väljastatavad dokumendid: Rahvusraamatukogu koolitustõend

Koolitaja:

Ingrid Polis, Tallinna Ülikool, infoteadus. Raamatukoguhoidja kutsetunnistus, tase 6. Infonõustamise teenuse juht. Eesti Rahvusraamatukogu Aasta Klienditeenindaja 2019