

MAJUTUSKORRALDUSE ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskharidusega õppijad
Õppevorm	Mittestatsionaarne õpe õpe

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS			Maht (EKAP)	
1	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas			5	
Eesmärk: õppija juhivad oma erialast karjääri tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Teooria	Praktiline töö			Iseseisev töö	
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded
<ul style="list-style-type: none"> Kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid. 	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid koostab eesmärgipärase isikliku õpitegevuste plaani, arvestades oma 	<p>1. ÕPITEE</p> <p>1.1. Valdkond ja õpitav eriala. Valdkond täna ja homme. Valdkonna seosed teiste valdkondadega</p> <p>1.2. Õpitee. Õpikeskkond. VÕTA-süsteem.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Arutelu Õppekäik Individuaalne vestlus mentoriga Rühmatöö 	<ul style="list-style-type: none"> Eneseanalüüsi koostamine vastavalt juhendile

	ressursside ja erinevate keskkonnateguritega	<p>1.3. Õpingutega toimetulek. Õppimist toetavad erialased õpikeskkonnad.</p> <p>1.4. Toetavad süsteemid</p> <p>1.5. Mentorite süsteem.</p> <p>1.6. Õppija huvid, väärtused, oskused ja isikuomadused.</p> <p>1.7. Õppe eesmärgistamine lähtudes eneseanalüüsist. Õpileping.</p> <p>1.8. Kooli infosüsteem</p>			
<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest. 	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja 	<p>2. ETTEVÕTLUSKE SKKOND</p> <p>2.1. Majanduslikud vajadused, ressursid. Turumajanduse olemus. Ettevõtluskeskkond a mõjutavad</p>		<ul style="list-style-type: none"> Arutelu Infootsing Kokkuvõtte tegemine loetud valdkonna majandusuudisest Töölehtede täitmine 	<ul style="list-style-type: none"> Meeskonnatööna lõuendi alusel äriidee analüüsimine sh lisandväärtuse pakkumise võimalused lähtudes õpitavast erialast ja piirkonna planeeritavatest

	<p>töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest ● valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli ● seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga, selgitades probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi 	<p>tegurid.</p> <p>2.2. Piirkondlik ettevõtluskeskkond. Piirkonna ettevõtete ülevaade.</p> <p>2.3. Planeeritavad arengud piirkonnas.</p> <p>2.4. Äriprotsessid. Teenuse olemus. Mudelid.</p> <p>2.5. Tööandja ja töövõtja rollid, õigused ja kohustused.</p> <p>2.6. Finantskirjaoskus.</p> <p>2.7. Finantsasutused ja nende poolt pakutavad teenused.</p> <p>2.8. Organisatsioonide vormid ja tegutsemisviisid.</p> <p>2.9. Minu kui tulevase töötaja võimalik roll lähtudes valitud organisatsioonist.</p> <p>2.10.</p>			<p>arengutest</p>
--	---	---	--	--	-------------------

		Kultuuridevahelised erinevused ja selle mõju ettevõtte majandustegevusele			
<ul style="list-style-type: none"> • Hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses. 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas • kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid • analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust • valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile • koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks • hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes 	<p>3.KOGUKONNAPROJEKTI TEOSTAMINE</p> <p>3.1. Projektihalduse alused</p> <p>3.2. Kogukonnaprojekti teostamine. Õppekäik või praktiku loeng, üritus</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Ajurünnak • Rühmatöö • Virtuaalsete koostöö vahendite tutvustus • Praktiline töö: Projektihaldustarkvara kasutus 	<ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatööna kogukonna projekti teostamine ja dokumenteerimine

<ul style="list-style-type: none"> • Koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühija pikaajalise karjääriplaani. 	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes • valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid • analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühija pikaajalisest karjääriplaanist • analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutavas keskkonnas 	<p>4. KARJÄÄRITEE JA KUTSEALANE ARENG</p> <p>4.1. Keskkond ja võimalused erialaseks karjääriks.</p> <p>4.2. Enese õpitee tagasivaade. Kutse- ja karjäärivalikud.</p> <p>4.3. Õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutavas keskkonnas. Praktika.</p> <p>4.4. Mina kui tulevane ettevõtja või töövõtja</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Arutelu, rühmatöö • Eneseanalüüsi vahendite demo 	<ul style="list-style-type: none"> • Edasise karjääri- ja õpitee plaani koostamine
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatööna äriidee lõuendi vormistus • Karjääriplaani vormistamine 				

Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Hindamine: mitteeristav Moodul loetakse arvestatuks, kui õppur sooritab hindamisülesanded						
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Tulevikuoskused 2020. http://www.iftf.org/futureworkskills/ • Elukestva õppe strateegia 2020. • Eesti 2035 töömaterjal: Paindlike ja inimesi vajadusi arvestavate õppimisvõimaluste loomine kogu elu jooksul (https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/riigikantselei/strategiaburoo/Eesti2035/paindlikud_ja_inimese_vajadusi_arvestavad_oppimisvoimalused_kogu_elu_jooksul.pdf) • https://www.opiq.ee/Kit/Details/223 						
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP				
2	TURISMIMAJANDUSE ALUSED		4 EKAP				
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja külastajatele teenuste pakkumisel.							
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab mõisteid reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja omavahelistes seostes; • võrdleb väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eestile kui turismisihtkohale; • analüüsib turismiettevõtluse 	Suhtluspõhine loeng, ideekaart Iseseisev soovitatud erialaste artiklite läbitöötamine Köitev loeng, ERTAK analüüs	Enesekontrolli test Ideekaardi esitlus Diskussioon Kollokvium	Turismimajanduse alused: Rahvusvaheline turism. Turismiressursid, -tooted ja -teenused. Turistid. Reisirahvusvaheline transport. Majutusettevõtted. Toitlustusettevõtted. Turiste huvitavad tegevused.			

	<p>erinevate sektorite peamisi tulemusnäitajaid Eesti riiklikust turismiarengu kavast lähtuvalt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju; • kasutab Eesti turismi- ja majutusettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel; • leiab Statistikaameti andmebaasidest turismistatistika põhilised tulemusnäitajad; 	<p>Kriitiliste juhtumite uurimine</p> <p>Ajurünnak,</p> <p>Õigusaktide analüüs</p> <p>Andmebaaside analüüs</p>	<p>Juhtumianalüüs</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Raport</p>			
<p>2. edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusosalast infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab vastuse infopäringule kasutades olulisemaid andmebaase turismi- ja majutusosalase info leidmiseks Eestis; • edastab külastajatele infot kasutades Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases eesti-ja võõrkeeles; • kasutab Eesti turismi-ja majutusosalast ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Õppekäik</p> <p>Iseseisev uurimus</p> <p>Rollimäng</p> <p>Juhtumi analüüs</p>	<p>Rollimäng</p> <p>Suuline ja kirjalik vastus infopäringule ja selle analüüs</p> <p>Juhtumianalüüsi raport</p>	<p>Turismiinfo. Eesti riiklik turismipoliitika. Turismimajandust reguleeriv seadusandlus.</p>		

	lahendamisel;						
3. mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega; • iseloomustab Eesti majutusettevõtete liike lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohased näited; • kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; • võrdleb uurimuses iseseisvaid ja ketihotelle Eestis analüüsid eeliseid ja puudusi; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö mõttekaart</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Iseseisev uurimus juhendi alusel</p>	<p>Rühmatöö esitlus</p> <p>Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ esitlus</p> <p>Diskussioon iseseisvate ja ketihotellide võrdlusanalüüs</p>	<p>Hotellimajanduse alused:</p> <p>Hotellimajandus. Majutustoode. Majutusettevõtete liigitamine. Eesti majutusturg, majutusettevõtete liigid. Hotelliketid.</p>			
4. mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti; • kirjeldab majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid; 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Õppefilmid</p> <p>Individuaalne iseseisev uurimus juhendi alusel</p> <p>Rollimäng</p>	<p>Majutusettevõtte teenuste internetiuurimus juhendi alusel</p> <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p>	<p>Majutusettevõtete struktuur. Majutusteenus, põhi- ja lisateenused. Erineva tasemega majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded. Majutusettevõtete järgud, nendele</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> • võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele; • tutvustab küllastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega; 	Analüüs Arutelu		esitatavad nõuded.			
5. mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib juhendi alusel turismiettevõtluse keskkonda Eestis; • kirjeldab Eesti majutusettevõtete sihturgude jaotust ja suundumisi kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid; • iseloomustab sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes kasutades Eesti turismistatistikat; 	Arutlev loeng Paaristöö: juhtumianalüüs Töölehed Iseseisev kirjalik töö juhendi alusel „Statistiliste andmete esitamine“ Analüüsi koostamine	Iseseisev töö „Statistiliste andmete esitamine“	Erinevate majutusettevõtete stiilid ja äriideed. Majutusettevõtete, juhtimis- ja omandivormid. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. Rahvusvahelised hotelle ühendavad organisatsioonid. MTÜ Maaturism. Majutusettevõtluse arengulugu ja trendid. Eesti turismistatistika.			
6. mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte küllastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi	<ul style="list-style-type: none"> • võrdleb majutusettevõtte küllastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid; • analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi; 	Kõitev loeng Õppefilmid Juhtumianalüüs: kliendilt tagasiside kogumise ja analüüsimise	Kirjalik teadmiste kontroll	Hotelliküllastajad: küllastajate põhiliigid, külalislahkuse olemus. Väärtuspakkumine Kliendi tagasiside majutusettevõttes.			

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja küllastajale; 	meetodid					
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate töö tulemusena õppija analüüsib peamisi turismivaldkonna statistilisi näitajaid ja rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad: Enesekontrolli test Juhtumianalüüsi raport Rühmatööde esitluste koostamine Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ koostamine Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõtete hindamine: mitmeeristav hindamine hindamisjuhendite alusel</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideekaardi esitlus 2. Esinemine kollokviumil 3. Juhtumianalüüsi raport 4. Rollimängud eesti ja inglise keeles 5. Suuline ja kirjalik vastus infopäringule eesti ja inglise keeles ja selle analüüs 6. Üks rühmatöö esitletud klassi ees 7. Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ esitlus 8. Osalemine diskussioonis „Iseseisvate ja ketihotellide võrdlusanalüüs“ 9. Majutusettevõtte teenuste internetiuurimus 10. Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas 11. Struktureeritud kirjalik teadmiste kontroll <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>						
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010. Jakobson, J. Turismi alused. Tallinn 2002. Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011. Tooman, H. Turismiturundus. Tallinn 2002. Medlik, S. The Business of Hotels, 2005.</p>						

	<p>Ajakiri Reisimaailm Siimon, I. Turisminduse alused. Tartu: TÜ, 1996; Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004; Eesti Turismiseadus; Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.unwto.org; www.slideshare.net/endlakuura/eesti-turismipoliitika;</p>
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
3	Vastuvõtutöö ja klienditeeninduse korraldus	15 EKAP				
<p>Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes informatsiooni liikumise ja töötlemise, tellimuste ja küllastajate vastuvõtu, arveldamise protseduurid kasutades reserveerimis-programmi; korraldab klienditeenindust, kliendisuhteid ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvast ettevõttes eesti ja võõrkeeles;</p>						
Nõuded mooduli alustamiseks: Turismimajanduse alused						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
1. korraldab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna töö kõigis külastaja teekonna etappides arvestades küllastajate turvalisusega ja teiste osakondade tööga ning edastades asjakohast ja operatiivset infot	<ul style="list-style-type: none"> • juhendab vastuvõtu osakonna erinevatel ametikohtadel töötajate tööd; • korraldab vastuvõtutöö protsessid kõigis külastaja teekonna etappides; • koostab operatiivaruanded suhtlemiseks teiste majutusettevõtte osakondadega lähtuvalt majutusettevõtte töökorraldusest; 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem</p> <p>Enesekontrolli</p>	<p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs esitlus</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem esitlus</p> <p>Ametijuhendi analüüs</p>	<p>Vastuvõtutöö korraldus</p> <p>Vastuvõtu osakonna ülesehitus ja funktsioonid.</p> <p>Külastaja teekonna analüüs vastuvõtutöö korraldamise meetodina.</p> <p>Majutusettevõtte vara, töötajate ja külastaja turvalisuse tagamine.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • täidab turvalisuse nõudeid kliendi andmete töötlemisel; 	<p>test</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine</p>					
2. tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatahes kliendile teed soovitud kohta	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid nõustades ja juhendades klienti eesti ja võõrkeeles; 	<p>Stimulatsioon: teejuhatus järgmine</p> <p>Test teejuhatus analüüs</p> <p>Iseseisev töö: Teejuhatus tekstide koostamine</p> <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p>	<p>Rollimäng teejuhatus eesti ja inglise keeles</p> <p>Rollimängu eneseanalüüs</p>	Vastuvõtu osakonna roll infokeskusena.			
3. korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud päringute operatiivse vastamise; • lahendab töötajate vastuvõttutöö alased ja klientide majutusteenuse kasutamise alased probleemid oma vastutusala piires iseseisvalt; • analüüsib maja hõivatust ja tellimusi ja kliendi ajalugu tubade ja hindade määramiseks; • valmistab ette 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Juhendatud paaristöö</p> <p>Juhendatud töö programmides</p> <p>Hotis ja Fidelio</p> <p>Töölehed</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel juhtumianalüüs tubade ja hindade määramine</p>	<p>Ametijuhendi analüüs</p> <p>Iseseisev töö tubade hinna määramine</p> <p>Proovitöö võtmekaartide valmistamine</p>	Vastuvõtu osakonna teenindusprotsess. Kassatöö. Infotehnoloogia majutusettevõttes. Juhendamine ja eestvedamine, kaastöötajatele tagasiside andmine.			

	<p>võtmekaardid;</p> <ul style="list-style-type: none"> • korraldab kassatöö tagades ettevõtte ja kliendi andmete turvalisuse; 	Õppekäik Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine						
4. lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab iseseisvalt küllastajate kaebused ja erisoovid lähtudes majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest; • korraldab küllastaja erisoovide täitmise koostöös majutusettevõtte vastavate osakondadega lähtudes küllastaja eripärast, majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest; 	Analüüsiv loeng Juhtumianalüüs Rollimäng eesti ja inglise keeles Vaatus Suuline tagasiside kaaslase rollimängule	Rollimäng eesti ja inglise keeles Tagasiside kaaslase rollimängule	Tüüpilised veaolukorrad majutusettevõttes. Eri- ja eristuvate vajadustega küllastajad majutusettevõttes.				
5. koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmaküllastajatele	<ul style="list-style-type: none"> • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise individuaalkliendile, arvestades küllastaja ootusi, vajadusi ning ettevõtte hinnapoliitikat ja müügitöö eetikast; • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise, arvestades rühmakliendi ja edasimüüja ootusi, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast; 	Interaktiivne loeng Juhtumianalüüs. Iseseisev töö juhendi abil hinnapakumiste koostamine Rollimäng Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv	Hinnapakumise esitlus kliendile Hinnapakumine Hotises inglise keeles	Rühmatellimused ja suhtlemine edasimüüjatega. Komisjonitasu. Isiklik müük. Hinnapakumiste koostamine.				

		arutelu					
6. soovitab ja müüb külastajatele eesti-ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist	<ul style="list-style-type: none"> • annab kliendile korrektset turismiinformatsiooni ja soovitusi piirkonna ja Eesti kohta eesti ja võõrkeeles; • korraldab oma volituste piires turismiteenuste sisse ostmise või vahendamise; 	Juhtumianalüüs Rollimäng Iseseisev töö juhendi alusel Turismiteenuse ostmise või vahendamise lepingu väljatöötamine	Rollimäng eesti ja inglise keeles Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping	Võrgustikupõhine koostöö sihtkohas. Lisateenuste vahendus ja sisse ostmine.			
7. vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab juhendi alusel majutuspäeva täitumuse, toa keskmise hinna ja majutuskäibe; • koostab juhendi alusel majutusettevõtte külastate saabumisaruarande; • koostab juhendi alusel majutusettevõtte külastate lahkumisaruarande; • koostab juhendi alusel majutuse ja lisateenuste käibearuarande; • koostab broneerimisprogrammis juhendi alusel juhtraporti; 	Vastuvõtujuhi loeng õppekäigul Õppekäigu analüüs rühmatööna Juhtumianalüüs Vaatus Suhtarvude arvutus-ülesanded Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu Eneseanalüüs	Aruandenäidised ja arvutusülesanded Eneseanalüüs	Käibejuhtimise alused vastuvõtu osakonnas. Operatiiv-ja statistilised aruanded.			
8. mõistab võõrkeelset erialast teksti, koostades igapäevatööga seotud erialaseid tekste, kasutades suulisel ja kirjalikul suhtlemisel võõrkeelset erialast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • loeb erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele; • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat 	Juhendatud iseseisev töö erialateksti tõlkimine Toote	Tõlketeksti jutustamine ja vastamine küsimustele Kujundatud reklaam	Erialane võõrkeel Külaliste vastuvõtt, küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine			

	<p>ja väljendeid grammatika-reeglite kohaselt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel CV ja motivatsioonikirja; • nimetab korrektses võõrkeeles majutusettevõtete liigid, majutusettevõtte ruumid, erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust; • tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana; • tutvustab müüvalt majutusettevõtte teenuseid, hindu ja kasutustingimusi; • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road; • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad; • tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitade koostist ja valmistamist; 	<p>tutvustustekstide koostamine</p> <p>Cv ja motivatsioonikirja koostamine</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>CV ja motivatsioonikirja</p> <p>Rollimängud teeninduses</p>	<p>Kirjaetikett.</p> <p>Majutusasutused, vastav sõnavara.</p> <p>Toitlustusettevõtted.</p> <p>Toad ja sisustus.</p> <p>Toidukorrad.</p> <p>Toitlustusteeninduse sõnavara.</p> <p>Töölase info hankimine erinevatest infoallikatest.</p> <p>CV ja motivatsioonikirja koostamine.</p> <p>Veaolukordade lahendamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja 	<p>Juhendatud iseseisev töö</p>	<p>Tõlketeksti jutustamine ja</p>	<p>Erialane inglise keel</p> <p>Külaliste vastuvõtt,</p>			

	<p>toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • koostab enda CV ja motivatsioonikirja; • suhtleb vabalt külastajatega erinevates teenindus-situatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt; • informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; • suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani; 	<p>erialateksti tõlkimine</p> <p>Toote tutvustustekstide koostamine</p> <p>Cv ja motivatsioonikirja koostamine</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>vastamine küsimustele</p> <p>Kujundatud reklaam</p> <p>CV ja motivatsiooni-kiri</p> <p>Rollimängud teeninduses</p>	<p>küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine Kirjaetikett. CV ja motivatsioonikirja koostamine. Vealukordade lahendamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab korrektses võõrkeeles majutus-ja toitlustusettevõtete liigid, ruumid, toatüübid ja kirjeldab numbritubade 	<p>Tootetutvustus tekstide koostamine</p>	<p>Rollimängud paaristöös</p> <p>Teenindus-situatsioonid</p>	<p>Majutusasutused, vastav sõnavara. Toitlustusettevõtted. Toad ja sisustus. Toidukorrad.</p>			

	<p>sisustust;</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutvustab müüvalt majutusettevõttes osutatavate teenuste sisu ja hindu; • tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana; • teenindab juhendi alusel küllastajaid toidlustusteeninduse olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid; • tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise; • nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest; • arveldab küllastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades; 	<p>Tööleht sõnavara tundmine</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus- situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>		<p>Toitlustusteeninduse sõnavara. Enesetutvustus. Arveldamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab Eesti Vabariigi struktuuri ja ajaloolist kujunemist; • nimetab Eesti Rahvakalendri Tähtpäevade Andmebaasi, kasutades rahvakalendri tähtpäevi ja nendega seotud rahvustoite; 	<p>Võõrkeelne loeng</p> <p>Töölehed, rahvakalender ja toidud Rollimängud</p>	<p>Õppekäik maastikul</p> <p>Rollimäng</p> <p>Teenidus- situationis info edastamine</p>	<p>Töölase info hankimine erinevatest infoallikatest. Eesti aja-ja kultuurilugu. Turismi infrastruktuuri sõnavara.</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> • edastab külastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavaid infoportaale; • juhatab külastajale teed ja tutvustab küsitud kohalikke objekte, kasutades vastavaid infoportaale; 	<p>Vaatlus Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppekäik</p>	Praktiline teejuhatus			
3)korraldab kiiresti muutuvates olukordades teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb teenindus situatsioonis kliendiga aktiivselt ja positiivselt nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades; • kasutab keerulistes teenindussituatsioonides erinevaid suhtlustehnikaid; • korraldab klientidele majutusettevõttes pakutavate toodete ja teenuste müügi ja lisamüügi; • annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta; • korraldab klientide tagasiside süsteemse kogumise, analüüsi ja tulemuste edastamise juhtkonnale; 	<p>Õppekäik Õppekäigu analüüs</p> <p>Kaasav loeng</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>Telefoniteenindus</p> <p>Erinevate suhtlemistehnikate analüüs</p> <p>Rollimängud</p> <p>Tagasiside analüüs</p>	<p>Klienditeeninduse korraldus majutusettevõttes</p> <p>Teeninduse mõiste. Teeninduse olemus. Erinevused teenuste ja kaupade vahel. Teeninduse tajumine, hetkevõimalus. Teenindus, indiviid ja isiksus. Tervikprintsip. Tolerantsus. Monopoolsus ja konkurents. Kliendid ja teenindajad. Klientide ja teenindajate õigused. Telefoni- ja arvutisuhtlus. Erivajadustega kliendid.</p>		

<p>4)lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt arusaamatused ja kaebused meeskonnas; • võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt keerulistes teenindusolukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid; • analüüsib probleeme ja hindab nende võimalikke mõjusid tagades majutusettevõttes korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi; • annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; • korraldab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni edastamise; • korraldab klientide erisoovide täitmiseks vajaliku informatsiooni edastamise vastavale üksusele; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideod</p> <p>Tööleht</p> <p>Juhtumianalüüs paaristöö</p> <p>Rollimängud rühmatöö</p> <p>Dokumendi näidiste väljatöötamine</p>	<p>Rollimängud soorituse analüüs</p> <p>Teenindusolukordade lahendused</p> <p>Juhtumi analüüs</p>	<p>Kaebuste ja probleemide lahendamine. Kaebuste olemus ja põhjused. Kaebuste käsitlemine. Kaebuste lahendamise põhimõtted. Toimetulek erinevates teenindus-situatsioonides. Vealukord. Vahendikesksus. Peremehetunne, võõrandumine. Eetiline väärtusperspektiiv</p>			
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate tööde tulemusena õppija süstematiseerib oma teadmised vastuvõtutööst, vormistab olulisemad dokumendinäidised ja aruanded, arvutab teenuste hinnad ja käibejuhtimise suhtarvud ning analüüsib enda ja kaasõppijate eesti-ja võõrkeelseid proovitöö sooritusi.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p>						

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ametijuhend 2. Teejuhatuse tekstide koostamine 3. Tubade hinna määramine 4. Hinnapakkumine 5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping 6. Aruande näidised 7. Kujundatud reklaam 8. CV ja motivatsioonikiri võõrkeeles 9. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs 10. Kliendi tagasiside analüüs 11. Eneseanalüüs
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitmeeristav hindamine. Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2 3,4, 5 ja 5 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud õpiülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Üks rühmatöö esitletud klassi ees 2. Rollimängud sooritatud eesti-, inglise- ja võõrkeeles 3. Õppekäigul valmistatud proovitööna võtmekaart 4. Kaitstud hinnapakkumine 5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping 6. Aruandenäidised ja arvutusülesanded 7. Tõlketeksti põhjal vastamine küsimustele 8. Kujundatud võõrkeelne reklaam 9. CV ja motivatsiooni kiri inglise- ja võõrkeeles 10. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs 11. Tagasiside analüüs 12. Eneseanalüüs <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Viin, T. Hotelli vastuvõtt. Tartu 2005 Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011. Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004; Tooman, H., Mae, A. Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita, 1999; Tooman, H., Rekkor, S. Klienditeeninduse e-kursus, 2007. Fox, J. J. Kuidas saada müügimeistriks. Tallinn: Sinisukk, 2002; Oja, A. Klienditeenindus valguses ja varjus. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005;</p>

	<p>Mitchell, J. Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak, 2004; Teeninduskäsiraamat. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005; Næssén, L.-O. Parem teenindamine. Tallinn: Avita, 1997; Tschohl, J. Teeninduskunst. Tallinn: Koolibri, 1997; Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn. Ilo, 1998; Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Tallinn: Odamees, 2000; Goleman, D. Emotsionaalne intelligentsus. Tallinn: Väike Vanker, 2000; Lewis, P. Kuidas juhtida oma emotsioone. Tallinn: Sinisukk, 2001; Vadi, M. Müügisuhtlemine. Tartu: TÜ Kirjastus, 2002; Ole meie külaline. Klienditeeninduse täiuslikustamise kunst. Tallinn: Varrak, 2003; Anderson, K., Zemke, R. Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri, 2003; Storbacka, K., Lehtinen, J. R. Kas klientsuse reglid või tants klientide pilli järgi. Tallinn: Aspectum, 1997; Heikkurainen, P., Joutsenkunnas, T. Juhi töö teenindusettevõttes. Tallinn: Aspectum, 1997; Mallene, Ü. Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn, Koolibri, 2005; e-kursus Klienditeeninduse alused: www.e-ope.ee Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.eestipank.info; www.heateenindus.ee; www.kehtna.edu.ee/~tiina/materjal/KT/9_eri_ja.pdf; www.tarbija24.ee. www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.vkhk.ee</p>
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
4	Majapidamistöo korraldus	8 EKAP			
<p>Eesmärk: õppija korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varude ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega.</p>					
<p>Nõuded mooduli alustamiseks: vastuvõtutöö korraldus</p>					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)

<p>I. korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab majutusettevõttes majapidamistöid koostades puhastusplaan, valides õiged puhastusained, töövahendid ja töömeetodid, vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab majutusettevõttes hoolduskoristust, määrates tööde järjekorra ja juhendades ning nõustades kaastöötajaid, vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab majutusettevõttes üritusruumide ettevalmistamist ja teenindamist koostöös teiste osakondadega; vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab tuppa teenindust; • tagab ettevõtte jätkusuutlikkusest lähtuvalt majapidamistööde optimaalse töötulemuse; • jälgib juhendatava tööd, selgitab ja korrigeerib majapidamistööde tegija töövõtteid näidates ette ja korrates tegevust korrektse tulemuseni; • juhendab töö tegijat 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideo</p> <p>Enesekontrolli test töölehed</p> <p>Õppekäik</p> <p>Vaatlus</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel koristusplaan koostamine</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel Ametijuhendi koostamine</p> <p>Rühmatöö ergonoomiliste töövõtete kasutamise ja taastusharjutuste juhendamine</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Koristusplaan esitlus</p> <p>Ametijuhend</p> <p>Taastusharjutuste kava</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamistöökorraldus</p> <p>Majapidamistöe olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega. Majapidamisosakonna tööjaotus, personali omavahelised suhted. Meeskonnatöö. Majapidamisplaan. Seadmed, töövahendid ja erinevad tehnikad majapidamistööde teostamisel. Hügieeninõuded. Majapidamisteenused. Mustus, koristusmeetodid ja koristusained. Erinevatest materjalidest pindade hooldamine. Majutusruumide koristamine. Üldruumide koristamine. Tuppa teenindus. Üritusruumide ettevalmistus.</p>			
--	---	--	---	--	--	--	--

	kasutama ergonomilisi töövõtteid ja tegema taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks;						
2. koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel	<ul style="list-style-type: none"> planeerib majapidamistööd hinnates tööde mahtu, tööjõuvajadust, materjalide- ja tehnika vajadust kiiresti muutuvates olukordades; analüüsib juhendatavate toimetulekut tööülesannetega, tema suhtumist töösse, klientidesse, kolleegidesse ja ettevõtte varasse tehes eelneva põhjal otsuse edasise tegutsemise suhtes; annab juhendatavatele faktidel põhinevat edasiviivat tagasisidet töö efektiivsemaks korraldamiseks ja jälgib järjekindlalt töö kvaliteeti; koostab majapidamise dokumentatsiooni, edastab analüüsitud tulemused kokkulepitud tingimustel, teeb ettepanekuid efektiivsemaks töökorralduseks ja viib kooskõlastatud muudetused 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel majapidamisplaan koostamine</p> <p>Juhtumianalüüs Majapidamistöo kvaliteedi kontroll</p> <p>Rollimäng: faktidel põhineva tagasiside andmine ja töö korrigeerimine</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel raportite koostamine</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamisplaani esitus</p> <p>Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid</p> <p>Rollimäng tagasiside andmine</p> <p>Raportite näidised</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamistöo planeerimine. Majapidamistöo kvaliteedi kontrollimise kriteeriumid. Juhendamine ja motivatsioon. Muudatuste juhtimine. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.</p>			

	ellu;						
3. korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab kliendi poolt majutusettevõttesse unustatud esemete registreerimise, hoiustamise, kliendi informeerimise ja eseme tagastamise või hävitamise; • määrab tellitavad kaubakogused ja tellimissageduse lähtudes ettevõtte vajadustest; • tellib kauba vastavalt vajadusele korraldades selle vastuvõtmise, kvaliteedi hindamise, täpse dokumentatsiooni täitmise ja ladustamise; • korraldab järelvalve kaupade ladustamise, majasisese liikumise, õigeaegse kättesaadavuse ja optimaalse kasutamise üle; • viib läbi korralised inventuurid dokumenteerides ja analüüsides tulemused, algatades nende põhjal 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töö dokumendi-näidiste koostamine juhendi abil.</p> <p>Tööleht: Tellitavate kaubakoguse ja tellimussageduste tabel</p> <p>Õppekäik praktiline rühmatöö juhtumianalüüs: Inventuur majutusettevõttes</p> <p>Inventuuri analüüs ja parendusettepanekute väljatöötamine</p>	<p>Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel</p> <p>Tarnijate võrdlemine: erinevate pakkumiste hindamine</p> <p>Dokumendinäidised</p> <p>Inventuuri dokumentatsioon, analüüs ja parendusettepanekud</p>	<p>Logistika alused</p> <p>Logistika põhimõisted, tegevusvaldkonnad, eesmärgid.</p> <p>Logistika ja tarneahel. Väärtusahel Väärtuse lisandumine tarneahelas.</p> <p>Logistilised tegevused majutusettevõttes.</p> <p>Logistika planeerimine.</p> <p>Logistikateenuste ja ostude planeerimine, teenuseosutaja valik ja hindamine.</p> <p>Laomajandus.</p> <p>Pesu- ja väikevahendite ladustamine.</p> <p>Kaubavarud.</p> <p>Inventuurid.</p> <p>Dokumentatsioon.</p>			

	vajadusel muudatusi töös;						
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate töö tulemusena õppija korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varade ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p> <p>Koristusplaan Ametijuhend Taastusharjutuste kava Majapidamisplaan Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid Raportite näidised Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel Tarnijate pakkumiste hindamine Dokumendinäidised Inventuuri dokumentatsioon, analüüs ja parendusettepanekud Eneseanalüüs</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2 ja 3 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koristusplaan 2. Ametijuhend 3. Taastusharjutuste kava 4. Majapidamisplaan 5. Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid 6. Rollimäng tagasiside andmine 7. Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel 8. Tarnijate pakkumiste hindamine 9. Inventuuri analüüs ja parendusettepanekud 						

	10. Eneseanalüüs Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Koristamine-see on lihtne! 2010. OÜ Puhastusekspert. Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Koristusvaldkonna sõnavara. 2009. Eesti Standardikeskus Tallinn: Eesti Standardikeskus Puhastustööde juhi käsiraamat. 2007. Toimetaja Villo, S.- A. Tallinn: Ilo Pöllula, K. Majapidamisplaani koostamine. Õpiobjekt [http://www.hkhk.edu.ee/majapidamisplaani/index.html]. 24.04.2012 Tamm, T., Kuura, E., Lapp, S. 2012. Majapidamistöe majutusettevõttes. Tallinn: Kirjastus Argo Viin, T., Villig R. 2011. Hotellimajanduse alused. Tallinn: Kirjastus Argo Villemi, M. Logistika alused 2008 Logistika käsiraamat Tallinn : Äripäev, 2003 Internetiallikad: http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid/index.html http://www.puhastusekspert.ee http://www.logiproff.com/õppurile

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates /EKAP			
5	Toitlustus- ja üritusteeninduse korraldus	12 EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija korraldab köögitööd, toitlustus- ja üritusteenindust, planeerides koostöös köögiga menüüd, tehnoloogilisi kaarte ja hinnapakumisi, arvestades õigusaktides ettenähtud nõudeid ja kasutades peamisi arvutirakendusi;					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamis- meetodid ja hindamis- ülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. mõistab toitlustusettevõtte töökorraldust, toiduainete käitlemist,	• kirjeldab erinevate toiduainete päritolu, biotehnoloogilisi võtteid toiduainete tootmisel, nende kohta toidusedelis ning mõjust inimese	Loeng ja töölehtede täitmine	Praktiline ülesanne - etteantud menüü toitainelise	Toiduainete ja toitumisõpetus Toiduained. Toiduainete tootmine, mõju inimese	

<p>hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid</p>	<p>organismile</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvutab etteantud toitade toitaine- ja energiasalduse, kasutades informatsiooni hankimiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid • mõistab toiduhügieeni tähtsust toitlustamisel • koostab juhendamisel toitlustusettevõtte töötajatele toitlustustoimingute sh hügieeni koolituseks koolituskava • korraldab enesekontrolliplaani täitmisel meeskonna tööd ning täidab vastavad dokumendid 	<p>Probleemülesanne etteantud toidukorvi ja toitade põhjal kirjeldada toitainelist koostist ja erinevaid säästlikke toiduvalmistamise võimalusi</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Koolituskava koostamine</p> <p>Rühmatöö</p>	<p>koostise arvutamine ja kohandamine vastavalt etteantud situatsioonile</p> <p>Esitlus rühmatööna toidunakkuste ja – mürgistuste tundmine</p> <p>Esitlus – hügieeni koolituskava toitlustusettevõttele</p> <p>Rühmatöö –</p>	<p>tervisele.</p> <p>Erinevate toiduainegruppide omadused ja kasutamine toiduvalmistamisel.</p> <p>Tervisliku toitumise tähtsus, tasakaalustatud toitumise põhimõtted meil ja mujal maailmas. Eritoitumine.</p> <p>Toidu toitainelise koostise arvutamine ja sellele hinnangu andmine.</p> <p>Hügieen</p> <p>Vastuvõtlik organism. Nakkuste sagenemise põhjused.</p> <p>Toidu saasteallikad.</p> <p>Toidumürgistused.</p> <p>Toidunakkused.</p> <p>Isikliku hügieeni nõuded.</p> <p>HACCAP süsteemi 7 põhimõtet.</p> <p>Peamised kriitilised punktid toitlustuses.</p>			
---	--	--	---	---	--	--	--

			praktiline ülesanne õpetaja juhendi alusel (isiklik hügieen) Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks koolitamiseks			
2. koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab juhendi alusel menüü järgides tervisliku toitumise põhimõtteid, menüü koostamise aluseid, arvestades kliendi soove ja vajadusi sh eritoitumisvajadusi • koostab tooraine – ja hinnakalkulatsioonid kasutades tabelitöötlust ja vastavat tarkvara • arvutab etteantud menüü põhjal tooraine vajaduse ja maksumuse ning toidu müügihinna vastavalt toitlustusettevõtte äriideele • 	Interaktiivne loeng Praktiline töö	Küsimustele vastamine Praktiline töö – juhendi alusel Eesti rahvakalendri tähtpäeva tutvustamiseks hommikusöögime- nüü koostamine koos kalkulatsioonikaar- tidega	Kalkulatsiooni ja menüü koostamine Tehnoloogiliste ja kalkulatsioonikaartide koostamise põhimõtted. Menüüde koostamise põhimõtted.		

<p>3. korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitude serveerimise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab tellimiskirja igapäevaseks tööks vajaliku kauba koguse hankimiseks vastavalt kaubavoogude liikumiskiirusele konkreetses ettevõttes • kontrollib vastuvõetava kauba koguse, kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ning nõutud sertifikaatide olemasolu • korraldab kauba kvaliteedi ja realiseerimisaegade igapäevast jälgimist • tagab dokumentide süsteemse säilitamise vastavalt õigusaktidele ning ettevõtte sisekorrale • planeerib meeskonna tööaega, korraldades köögitööd ratsionaalselt vastavalt ettevõtte täituvusele ja üldisele töökoormusele 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Ideekaart</p> <p>Probleemõpe</p>	<p>Ideekaart – toitlustusettevõtte e tööd reguleerivad seadusaktid</p> <p>Rühmatöö – juhendi alusel koostada posterisitlus köögis kasutatavate seadmete kohta</p> <p>Ideekaart toitlustuses kasutatavate uute seadmete kohta</p> <p>Probleemõpe – analüüsida toitlustusettevõtte (töökohapõhine)</p>	<p>Majutuaettevõtte köögitöö planeerimine ja korraldamine</p> <p>Õigusaktid, mille alusel toimub toitlustusettevõtte töö korraldamine.</p> <p>Tegevused toitlustusettevõttes lähtuvalt Veterinaaria- ja Toiduameti põhimäärusest. Enesekontrolliplaan.</p> <p>Seadmete ja töövahendite valiku põhimõtted ja sellekohase informatsiooni hankimise oskused.</p> <p>Uued tehnoloogiad toitlustuses: <i>Cook and Chill, Capkold, Sous Vide</i>, pakoteerimine, <i>Bake off</i> kontseptsioon, induktsioonseadmed.</p> <p>Ergonoomika köögis.</p> <p>Toiduainete vastuvõtt ja ladustamine, kvaliteedinõuded ja realiseerimisajad. Laomajanduse korraldus ja dokumentatsioon, arvutiprogrammid. Toiduainete töötlusvõtted ja säästlik</p>			
---	---	--	--	--	--	--	--

		Praktiline töö	enesekontrolli- alaseid tegevusi ja plaani täitmist	kasutamine. Meeskonna töö planeerimine ja korraldamine.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – koostada majutuaettevõtte köögi- /saalipersonali töögraafik	Korrastus- ja puhastustööd toitlustusettevõtte tootmisruumides.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – koostada õppeköögi ja teenindusaali koristamiseks phastusplaan				
4. valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab erialast terminoloogiat kasutades toiduainete külm- ja kuumtöötlemist ning nende vältel toimuvaid keemilisi ja füüsikalisi muutusi toiduainetes • valmistab juhendamisel lihtsamaid toite, sealhulgas hommikueine toite, vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile, järgides toiduhügieeni nõudeid • valmistab toite kasutades ohutult asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlusvõtteid, 	Loeng		Toiduvalmistamine			
		Essee	Essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine	Toiduainete kulinaarne töötlemine. Toiduainete muutumine kulinaarsel töötlemisel. Toidu maitse, maitseained ja roogade maitseatmine.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – toiduvalmistamine	Puljongid ja supid.			

	<p>seadmeid ja töövahendeid</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi 		e tehnoloogiliste kaartide põhjal	<p>Kastmed.</p> <p>Köögiviljaroad- ja lisandid, seeneroad.</p> <p>Teravilja- ja kaunviljaroad ja lisandid.</p> <p>Kohupiima- ja munaroad.</p> <p>Liha- ja kalaroad.</p> <p>Külmad ja soojad suupisted.</p> <p>Magustoidud.</p> <p>Tainatooted.</p> <p>Eesti köök</p> <p>Eritoitumine.</p> <p>Roogade serveerimine, jookide valik erinevate roogade juurde.</p>			
<p>5. teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates teenindussituatsioonide, lähtudes ettevõtte äriideest, Eesti ja võõrkeeles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • teenindab juhendamisel kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest • serveerib toidud ja joogid tehnoloogilises kaardis ettenähtud temperatuuril ja koguses • teenindab küllastajaid pidulikul 	<p>Loeng</p> <p>Praktiliste oskuste demonstratsioon - erinevate teenindustehnikat e harjutamine</p>	<p>Praktiline teenindamine</p>	<p>Toitlustusteenindus</p> <p>Toitude ja jookide serveerimise erinevad võimalused teenindussaaalis.</p> <p>Kuumade ja külmade jookide serveerimine.</p>			

	<p>sündmusel kasutades toitude ja jookide serveerimise eritehnikaid</p> <ul style="list-style-type: none"> • teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest 	<p>Teenindussündmuse teostamine</p> <p>teeninduse eritehnika planeerimine vastavalt pidulikule sündmusele</p>		<p>Teeninduskultuur ametlikel vastuvõttudel.</p> <p>Flambeerimine.</p> <p>Dekanteerimine (veinid)</p> <p>Vaagnateenindus.</p> <p>Furšettvastuvõtt.</p> <p>Vastuvõttude liigid: ametlikud, mitteametlikud ja kombineeritud vastuvõtud ja sündmused.</p>			
6. korraldab külastajate teenindamise kogu klienditeekonnal	<ul style="list-style-type: none"> • koostab vastavalt toitlustusettevõtte äriideele köögitöötajate ametijuhendid ja köögi kvaliteedistandardi • juhendab köögitöötajaid varustades neid õigeaegselt tööülesannete täitmiseks asjakohase informatsiooniga, andes tööülesanded edasi selgelt ja arusaadavalt • rakendab tööülesannete täitmiseks klientide tagasisidest kogutud informatsiooni ning teeb ettepanekuid töötulemuste parendamiseks tuginedes tagasiside analüüsile • organiseerib teenindussündmuse kliendi tellimuse alusel, järgides 	<p>Loeng</p> <p>Praktiline töö</p> <p>Rühmatöö</p> <p>(rahvusliku teemapäeva planeerimine ja korraldamine)</p> <p>Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja</p>	Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja analüüs	<p>Toitlustuse korraldamine</p> <p>Töö organiseerimine köögis</p> <p>Köögitöö juhendamine</p> <p>Meeskonnatöö planeerimine</p> <p>Pidulike sündmuste etikett ja protokoll.</p> <p>Teenindussündmuse planeerimine.</p> <p>Eelarve koostamine.</p> <p>Kutsete ja laua-ruumiplaanide koostamine.</p>			

	<p>planeeritud eelarvet, meekonna tööülesandeid ja etiketireegleid,</p> <ul style="list-style-type: none"> • planeerib töömeeskonna jaotades tööülesanded ja koordineerides toitlustamis- ning teenindusprotsessi ning vastutades töö tulemuslikkuse ja kvaliteedi eest • hindab toimunud sündmuse tulemuslikkust tuginedes meeskonnalt ja kliendilt saadud tagasiside analüüsile ning andes edasiviivat tagasisidet meeskonnale ja tehes ettepanekuid töötulemuste parendamiseks 	<p>analüüs</p> <p>praktiline töö – ametijuhendi ja töögraafiku koostamine</p>		<p>Kliendi tagasiside hankimine</p>			
<p>7. arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • arendab meeskonnatööna uusi tooteid, lähtudes ettevõtte spetsiifikast, klientide vajadustest ja soovidest töökoormuse osas • koostab sisuliselt ja keeleliselt korrektselt menüü eesti ja ühes võõrkeeles (vene, inglise, soome) erinevate Eesti rahvakalendri tähtpäevade toidutraditsioonide taaselustamiseks • koostab iseseisvalt, IKT vahendeid kasutades, klientidele hinnapakumise, lähtudes ettevõtte äriideest, hooajalisusest ja klientide soovidest • suhtleb klientidega ametialaselt e- kirjateel järgides dokumentide 	<p>Loeng</p> <p>Praktiline töö - menüü koostamine vastavalt sündmusele, kasutades vähemalt ühte eritehnikat</p> <p>tööleht - hooajalise menüü</p>	<p>Lauakatmis- ja teenindus- vahendite vajaduse planeerimine vastavalt menüüle ja valitud eritehnikale.</p>	<p>Tootearendus toitlustuses</p> <p>Tootearendus toitlustuses.</p> <p>Trendid toitlustuses.</p> <p>Kohaliku toidupärandi tootearendus.</p> <p>Hooaja menüüde arendamine ja tootepakkumiste koostamine.</p> <p>Võrgustikupõhine koostöö.</p> <p>Hinnapakumised.</p> <p>Klientide tagasiside.</p>			

	vormistamise head tava, netietiketti ja asjaajamise reegleid	tootepakkumine; töökava - ettevõttele hooajalise menüü koostamine, kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet;				
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	<p>Iseseisva töö koostamise tulemusena õppija planeerib ja korraldab Eesti kööki tutvustava teemapäeva ja piduliku sündmuse toitlustamise vabalt valitud sihtrühmale, kasutades kohalikku toorainet, arvestades hügieeninõudeid, tagades toiduohutuse ja toidu kvaliteedi, vastutades enda ja kaastöötajate turvalisuse eest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raport - ettevõtte külastuse analüüs • Rühmatööna hügieenikoolituskava toitlustusettevõttele • Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks koolitamiseks • essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine; • Aruanne - töökava -ettevõttele hooajalise menüü koostamine, kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet; tööleht - hooajalise menüü tootepakkumine; koostatud ametijuhend ja töögraafik <p>Praktiline töö – piduliku sündmuse planeerimine, korraldamine, juhtimine ja analüüsimine meeskonnatööna, järgides etiketireegleid.</p>					
Mooduli hinde kujunemine: <i>Hindamisülesanded</i> <i>Hindamiskorraldus</i>	<p>Mooduli kokkuvõtte hindamine: mitteeristav. Mooduli hinde saamise eelduseks on õpilase poolt koostatud kirjalik aruanne. Kus õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab Eesti köögi toitumistavasid ja –traditsioone; • kirjeldab kohaliku tooraine kasutamise võimalusi antud menüü koostamisel; • koostab menüü ja põhjendab roogade valikut; 					

<p><i>Hindamisjuhend</i></p> <p><i>Hindamiskriteeriumid</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab menüü kolmes keeles; • koostab tehnoloogilised kirjeldused ja hinnakalkulatsioonid valmistatavatele roogadele; • koostab toitude valmistamiseks vajaminevate töövahendite ja nõude loetelu; • koostab tööplaani tööde teostamiseks; • koostab toiduainete tellimuse; • arvutab koostatud menüü roogade toitainete ja kalorite sisalduse. <p>Mooduli hinde saamiseks tuleb koostada aruanne ja sooritada praktiline töö. Kirjalik aruanne koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toidukorra kirjelduse (kus? kellele? kuidas?) • koostatud ja kujundatud menüü • menüüs pakutavate toitude ja jookide kirjeldus • lauakatte skeem, järgides valitud serverimisviisi • serverimiseks ja teenindamiseks vajalike vahendite loetelu • tööplaani eeltööde, teeninduse ja järeltööde teostamiseks koostöös köögipersonaliga <p>Õppija juhendab 4 liikmelist meeskonda, korraldades enda koostatud menüü põhjal kokkulepitud hinnaga vähemalt 10 inimese toitlustamise.</p> <p>Toidud serveritakse kokkulepitud ajagraafiku järgi. Praktilise töö hinne kujuneb 3-liikmelise komisjoni hinnangu tulemusena.</p> <p>Hindamiskriteeriumid:</p> <p>Kliendikesksus sisemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • juhib meeskonnatööd, toetades igati oma meeskonda, näidates üles hoolivust ja arusaamist • vastutab võetud kohustuste täitmise eest, nii oma kui ka meeskonnaliikmete töö eest • töötab tulemuslikult ka pingelises olukorras ja kontrollib oma emotsioone • küsib oma tegevuse kohta tagasisidet <p>kolleegidelt Kliendikesksus välimine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtleb klientidega lähtuvalt kliendikesksuse põhimõtetest • küsib oma tegevuse kohta tagasisidet <p>klientidelt Köögitööde teostamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeerib toidu valmistamiseks vajalikud köögiseadmeid ja töövahendeid vastavalt nende kasutusjuhendile ja tööülesandele. • Valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi.
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Juhendab ja korraldab meeskonna tööd köögis lähtuvalt juhendist ja arvestades muutuvate olukordadega, • Jälgib ja kontrollib enda ja teiste töö kvaliteeti ning võtab vastutuse nii enda kui juhendatavate töö kvaliteedi eest. • Meeskond peab kinni kokkulepitud ajakavast
Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	Rekkor, S. jt. Toitlustuse alused. 2008 Argo Rekkor, S. jt Toiduvalmistamine suurköögis. 2010 Argo Rekkor, S. jt. Kulinaaria. 2011 Argo Rekkor, S. jt. Praktiline kulinaari. 2013 Argo Vainu, A., Eerik, R., Parm, T., Rekkor, S., Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõtude korraldamine. Argo:2013 Cracknell, H. L, Nobis, G. Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA, 2001 Kotkas, M. Roosipõld, A. Restoraniteenindus. Tallinn: Argo, 2010 Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. Toitlustuse alused Tallinn: Argo 2008 Bono, G., Filippo, A. Stiilsed salvrätiseaded, Tallinn: Tea, 2005 Gee, G.E. Calculations for hospitality and catering. Inglismaa, 1997 Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M. Peti&Safka. Hotelli- ja ravintola- alan perusteet. Helsinki: 2002 Shiring, S.B., Sr. Jardine, R.W., Mills R. J. Jr. Introduction to Catering: Ingredients for Success. USA, 2001 Stewart, M., Lawrence, E. Terve mõistus ja etikett. Tallinn: Odamees, 2002 Tsatsau, T., Lukas, M. Protokoll ja etikett. Tallinn: Ambassador, 2000 Karu, V., Soomre, S., Peolauad: katmine, serveerimine, etikett. Hansaprint 2010 Wiley. J., Catering Management., 2000 On-Site Foodservice Management., Copyright, 2003 E-kursus Moodle keskkonnas e-õppe materjalid Internetiallikad: www.ehrl.ee; www.vkhh.ee

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP
6	Teenuste disain ja turundus	8 EKAP
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutustevõttes teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest ning rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse- eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.		
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad		

Ained ja õpetajad:**Teenuste disain 4 EKAP (104 tundi) Eda Veeroja (Ülle Puustusmaa)****Majutus-ja toitlustusettevõtte turundus 4 EKAP (104 tundi) Hillar Punamäe (Kadri Moppel, Ly Vooglaid)**

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid	<ul style="list-style-type: none"> • tõlgendab informatsiooni lähtuvalt trendidest, nõudlusest, pakkumisest, konkurentsi situatsioonist; • analüüsib sihtkoha ja ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sealhulgas analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega; • analüüsib sihtturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ja kohandab tooted ja teenused sihtturgudele; 	<p>Videoloeng</p> <p>Arutelu</p> <p>Iseseisev töö</p> <p>Sihtkoha, ettevõtte ja toote analüüs juhendi alusel</p>	<p>Juhtumianalüüs:</p> <p>Sihtkoha analüüs</p> <p>Ettevõtte analüüs</p> <p>Tooteanalüüs</p>	<p>Teenuste disain</p> <p>Elamusmajandus ja elamustoode.</p> <p>Turismoote keskkond.</p> <p>Riiklik</p> <p>Turismiarengukava.</p> <p>Turismistatistika</p> <p>Sihtkohatoode</p>			

<p>2. korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist; • koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli; • töötab välja koostöölepingu potentsiaalsete partneritega; • arvestab paketi seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest; 	<p>Kõitev loeng Mõistekaart Diskussioon väikeses rühmas Arutlev analüüs</p>	<p>Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs</p> <p>Teenuste disaini protsessi mudel</p> <p>Koostööleping Kalkulatsioon</p>	<p>Sihtrühmapõhine teenuste disain. Strateegiline disain. Teenuste disaini protsess. Koostöö väestamine. Pakettimine ja programmimine.</p>			
<p>3. korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab teenuste klienditeekonna mudeli; • vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja teenusega seotud tellimuste-, müügi- ja arveldusdokumendid; • kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks; • koostab operatiivaruandeid lähtuvalt organisatsioonis kehtestatud nõuetest. 	<p>Juhtumianalüüs Arutlev loeng Iseseise rühmatöö Mõttetalgud Tellimuste haldus tellimus-programmis</p>	<p>Juhtumianalüüs Stimulatsioon ettevõtte dokumentatsioon Tagasiside analüüs</p>	<p>Kliendi teekond analüüsimeetodina. Kvaliteedijuhtimise alused. Külastaja ja töötaja tagasiside kogumise ja analüüsimise meetodid. Teenuste korraldamise plaan.</p>			

4. koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest	<ul style="list-style-type: none"> • hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest; • sõnastab väärtuspakkumised lähtuvalt küllastaja segmentide huvidest; • koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks; 	Uurimus, mõttega lugemine Grupi ettekanne Ideekaart Arutlev analüüs Iseseisev turundustegevuste kava koostamine juhendi alusel	Võrdlusanalüüs Turundustegevuste kava	Majutus-ja toitlustusettevõtte turundus Turunduse olemus. Väärtuspakkumise keskne turundus. Turunduskeskkond. Turg, turu segmentimine. Siseturundus. Turundusmeetmestik.			
5. korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes küllastajate ootustest	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab välja sihtrühmade ootused, soovid ja vajadused, kasutades sobivaid uurimismeetodeid; • koostab turismitoote ja 	Interaktiivne loeng Mõttetalgud Arutlev analüüs Juhendatud uurimus	Pakkumine Rollimäng	Tarbijate ostukäitumine. Sihtkohapõhise turundamise mudelid näidete varal. Turismitoodete			
	teenuse pakkumise lähtuvalt kliendi vajadusest, arvestades organisatsiooni hinnakujunduse põhimõtteid ja õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning tuues välja unikaalse müügiargumendi; <ul style="list-style-type: none"> • esitleb turismitoodet ja teenust kliendile, lähtudes toote ja teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast; • nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eeetika nõuetest; 	Rollimäng		turundamise näidete analüüs.			

6. rakendab turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest	<ul style="list-style-type: none"> võrdleb majutusettevõtte küllastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid; analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi; kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja küllastajale; 	Köitev loeng, õppefilmid individuaalne töö analüüs arutelu individuaalne ja rühmatöö analüüs arutelu	Internetiturunduse materjalid Turundusplaan	Turundusuuringud. Turustus. Turundus-kommunikatsioon. Isiklik müük. Interneti turundus. Võrgustikupõhine koostöö turundamisel.			
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel)</i>	Iseseisvate tööde tulemusena õppija süstematiseerib oma teadmised majutusettevõttes teenuste disaini protsessist ja turundusest, rakendades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes						

<i>hindamine)</i>	äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest, analüüsib enda ja kaasõppijate eesti-ja võõrkeelseid proovitöö sooritusi. Iseseisvate tööde teemad: <ol style="list-style-type: none"> Juhtumianalüüs: sihtkoha analüüs, ettevõtte analüüs, tooteanalüüs Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs Teenuste disaini protsessi mudel Koostööleping Kalkulatsioon Tagasiside analüüs Turundustegevuste kava Pakkumine Internetiturunduse materjalid Turundusplaan 						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> <i>Hindamisülesanded</i> <i>Hindamiskorraldus</i> <i>Hindamisjuhend</i> <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel. Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded: <ol style="list-style-type: none"> Teenuse või toote prototüübi analüüsi esitlus Stimulatsioon tellimusdokumentatsioon programmis Hotis Rollimäng eesti ja võõrkeeles Turundusplaani kaitsmine Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.						

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010 Tooman, H. Turismiturundus. Tallinn 2002. Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. Tallinn: Ilo, 2006; Tooman, H., Müristaja, H. Turismisihtkoha arendus ja turundus. Tallinn: Argo, 2008. Davies, E., Davies B.J. Edukas turundus. Tallinn: Ilo, 1998; Jalak, K. Müügiprotsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar, 1998; Kotler, P. Kotleri turundus. Tallinn: Best, 2002; Kotler, P. Muutuv turundus. Tallinn: Pegasus, 2003; Kotler, P. Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. Tallinn: Eesti Ekspressi kirjastus AS, 2003; Miljan M. Hinnakujundus turunduses Tartu; TÜ Kirjastus, 1996; Perens, A. Teenuste marketing. Tallinn: Külim, 1998; Tondorf, H.G. Turunduse tulevikutegurid. Tallinn: Külim, 2004; Vihalem, A. Marketing I. Tallinn: EMI, 1993;
--	--

	Vihalem, A. Marketing II. Tallinn: EMI, 1993; Vihalem A. Marketing. Hind, müük ja reklaam. Tallinn: Külim, 1996; Vihalem, A. Turunduse alused. Tallinn: Külim, 2003; Internetiallikad: www.eas.ee ; www.eesti.ee ; www.mkm.ee ; www.riigiteataja.ee ; www.stat.ee ; www.ehrl.ee ; www.etfl.ee ; www.maaturism.ee ; www.visitestonia.com ; www.puhkaestis.ee ; www.vkhk.ee
--	---

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
7	MAJUTUSETTEVÕTTE JUHTIMINE JA FINANTSJUHTIMISE ALUSED	8 EKAP			
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ja mõistab majandusarvestuse printsiipe.					
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud õppekava moodulid 1 - 8					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)

<p>1. vastutab juhendmaterjalide koostamise, analüüsi ja uuendamise eest majutusettevõttes kaasates töötajad arendustegevustesse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab oma vastutusalas juhendmaterjalid uuendades neid perioodiliselt; • juhendab töötajat selgelt ja arusaadavalt, pakkudes töötajale abi, motiveerides töötajat läbi positiivsete sõnumite, arvestades töötaja teadmisi, kogemust ja isikuomadusi; • seab ühised eesmärgid kaasates arendustegevustesse töötajaid; 	<p>Interaktiivne loeng Õppekäik Analüüsiv arutelu väikestes gruppides Juhtumianalüüs: iseseisev töö juhendi alusel Juhendmaterjalide koostamine Rollimäng Ajurünnak</p>	<p>Juhend</p> <p>Rollimäng töötaja juhendamine</p> <p>Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine</p>	<p>Majutusettevõtte juhtimine Majutusettevõtete töö planeerimine, korraldamine, majanduslik analüüs ja konkurentsivõime analüüs. Majutusettevõtte tegevuseesmärgid ja huvipooled.</p>			
--	--	---	--	--	--	--	--

<p>2. juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab meeskonna tööd kohaneses kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö; • kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja kasutab seda töösoorituse kvaliteedi ja efektiivsuse parendamiseks; 	<p>Juhtumianalüüs: Rühmatööna kvaliteedi standardite kehtestamine. Praktiline juhendatud iseseisev töö programmides Fidelio ja Hotis juhendi alusel. Meeskonnatöö stimulatsioon: meeskonnamängud.</p>	<p>Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus</p> <p>Juhtraportid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs</p>	<p>Majutusettevõtete kvaliteedi standardid ja-kontroll. Programmide Fidelio ja Hotis kasutamine majutusettevõtte juhtimises. Majutusettevõtte majandustulemused, statistilised põhinäitajad ja suhtarvud. Käibejuhtimine.</p>			
<p>3. korraldab oma vastutusvaldkonnas personalitööd jälgides majutusettevõtte täitumust ja ettevõttes korraldatavaid üritusi;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab töögraafikud, jälgides majutusettevõtte täitumust, hooaega ja ettevõttes toimuvaid sündmusi; • organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist tehes ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; • selgitab arenguvestluse käigu välja töötaja koolitusvajadused; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Juhtumianalüüs: Tööjõuvajaduse prognoos, töögraafiku koostamine</p> <p>Vaatlusele tuginev parendustegevuste väljatöötamine</p> <p>Koolituskava koostamine</p>	<p>Töögraafiku analüüs</p> <p>Demingi tsükkel parendustegevustele</p> <p>Koolituskava</p>	<p>Personalijuhtimise uued väljakutsed ja suhete juhtimine majutusettevõttes.</p>			

<p>4. korraldab oma vastutusvaldkonnas majandusarvestust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tunneb tekkepõhise raamatupidamise põhimõtteid, sh nimetab info tarbijad, tunneb põhimõisteid, oskab varade ja kohustuste arvestuse üldpõhimõtteid; • koostab kirjendeid ja kajastab neid arvestusregistris, arvutab kontokäibed ja saldod; • koostab raamatupidamise põhiaruanded bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded TSD ja KMD; • koostab ettevõtte finantsanalüüsi kasutades raamatupidamise aruannet. 	<p>Kaasav loeng Enesekontrolli test</p> <p>Töölehed käibe ja saldo arvutamiseks, aruannete koostamiseks</p> <p>Iseseisev töö finantsanalüüsi koostamine juhendi alusel</p>	<p>Finantsanalüüsi kaitsmine</p>	<p>Finantsjuhtimise alused Raamatupidamise korraldamine, seadusest tulenevad nõuded. Algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid. Kassapõhine ja tekkepõhine arvestusprintsip. Kontode süsteem, kirjendite koostamine. Põhilised aruanded. Suhtarvude analüüs. Finantsprognooside koostamine.</p>			
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisva töö eesmärk: õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas; Iseseisvate tööde teemad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juhend 2. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärgid 3. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikud 4. Juhtraportid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs 5. Töögraafik 6. Demingi tsükkel parendustegevustele 7. Koolituskava 8. Finantsanalüüs 						

<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3 ja 4 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juhend 2. Rollmäng töötaja juhendamine 3. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine 4. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi rühmatöö esitus 5. Juhtraportid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs 6. Demingi tsükkel parendustegevustele 7. Koolituskava 8. Finantsanalüüsi kaitsmine <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. 2006 Alas, R. Juhtimise alused. Külim. 2001 Vadi, M. Organisatsiooikäitumine. Tartu 2001 Horner, S. International Cases in Tourism Management Elsevier, 2004 Medlik, S. The Business of Hotels, 2005 Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009 Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004 Tearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Ärirahandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Vaksmäe, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999 Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998. Internetiallikad: www.emta.ee; www.riigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.aktiva.ee;</p>

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates /EKAP
8	PRAKTIKA	34 EKAP
<p>Eesmärk: arendab juhendamisel oma erialaseid teadmisi ja oskusi ning võtmepädevusi töösituatsioonis ning analüüsib oma erialaste ülesannete iseseisvat ja turvalist täitmist, erinevates meeskondades töötamist, õpi- ja suhtluspädevust ning edasisi karjäärivõimalusi.</p>		
<p>Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodulid</p>		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T I)		
1. mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • koostab praktikaettevõtte SWOT analüüsi; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika I Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel			
2. mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö toiminguid praktikaettevõttes; • analüüsib vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse peamisi tööülesandeid külastaja teekonnal; • kirjeldab praktikaettevõttes broneeringute ja info haldamiseks kasutatavaid süsteeme; • analüüsib vastuvõtu- ja spaa-osakonnas ning koosolekuteeninduses kasutatavaid korralduslikke dokumente ja tööjuhiseid; • planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna, 	Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne				

	<p>spaa-osakonna ning koosolekuteeninduse vajadustele;</p> <ul style="list-style-type: none"> • töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes, lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist; 						
3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak</p>	Praktika aruanne				
4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak</p>	Praktika aruanne				
5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades küllastaja soove majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne</p>	Praktika aruanne				
6. iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli 	<p>Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine</p>	Praktika aruanne ja esitlus	<p>Praktikandi eneseanalüüs Individuaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine</p>			

	meeskonnatöös.						
1.mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika t Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika III Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel			
2. mõistab majutusettevõtte toidlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	<ul style="list-style-type: none"> • osaleb majutusettevõtte toidlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
3.sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
4.tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • töötab ergonoomiliselt erinevate toidlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; • analüüsib oma isiklikku arengut 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				

	informatsiooni edastamisel;						
5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades küllastaja soove majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
6. iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös. 	Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine	Praktika aruanne ja esitlus	Praktikandi eneseanalüüs Individaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine			
1. mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika töökeskkonnas Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika III Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel			
2. mõistab majutusettevõtte	• kirjeldab majutusettevõtte	Praktika	Praktika aruanne				

toitlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	teenuste disaini,-turundus ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena;	Analüüs Aruanne					
3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • koostab ettevõtte informatsiooni liikumise skeemi ja analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi küllastajasegmente ning turundustegevusi; • osaleb ettevõtte teenuste disaini- ja turundustoimingutes meeskonna liikmena; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
6. iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös. 	Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine	Praktika aruanne ja esitlus	Praktikandi eneseanalüüs Individuaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine			

Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Eesmärk arendada õppija informatsiooni edastamise oskust nii kirjalikult kui suuliselt kasutades infotehnoloogia võimalusi ja analüüsi oskust. Õppija koostab praktikaaruande ja esitluse	
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli hinne mitteeristav hindamine, kujuneb praktika aruande, esitluse ja praktika juhendaja hinnangu tulemusena. Õppija koostab praktikaaruande vastavalt etteantud juhendile (annab hinnangu praktikaeesmärkide saavutamisele, koostab SWOT-analüüsi), esitleb praktiliselt saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist, teeb ettepanekuid praktikaettevõtte edasiseks parendamiseks ning enda plaane tööalaseks arenguks.	
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Praktikajuhend õppijale - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikaaruande koostamise juhend - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikaleping - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikapäevik - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Tagasisideleht praktika juhendajalt - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Tööohutuse ja tervishoiu alased juhendmaterjalid Praktikaettevõtte sisekorra eeskiri, ametijuhend, tööohutuse ja tervishoiu eeskirjad	
Hindamismeetod	Hindamisülesanne	Hindamiskriteeriumid
Praktikaaruanne	Koostada lähtudes praktikajuhendist praktikaaruanne, kus õppija hindab püstitatud eesmärkide täitmist, koostab SWOT-analüüsi, esitab omapoolseid parendusettepanekuid praktikaettevõttele. Praktikaaruanne vormistada vastavalt kirjalike tööde vormistamise juhendile.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid. 2. Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud. 3. Enesehinnang eesmärkide saavutamise ja õpitu kohta ning panusest töösse. 4. Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel. 5. Praktika aruande koostamisel on kasutatud korrektset eesti keelt. 6. Aruanne vastab arvutiga vormistamise nõuetele. 7. Aruande ja praktika dokumentatsiooni tähtaegne esitamine etteantud keskkonnas.
Esitlus	Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus. Kuulajate ja kaitsmiskomisjoni küsimustele vastamine	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus. 2. Enesehinnang
Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside	Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.	Praktikajuhendaja tagasisidelehe keskmine hinnang.

ÕPPEKAVA VALIKMOODULITE RAKENDUSKAVA			
Sihtrühm			
Õppevorm			
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Pärandturismi korraldus	5	
Nõuded mooduli alustamiseks			
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija arendab, korraldab ja turundab kultuuripärandil tuginevaid turismitooteid ja -teenuseid, lähtudes külastajate huvidest, piirkonna ja ettevõtte eripärast ja jätkusuutlikkusest.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Mõistab kultuuri, pärandi ja turismi omavahelisi seoseid Eestis, Lõuna-Eestis;	<ul style="list-style-type: none"> tunneb olulisemaid kultuuripärandiga seotud mõisteid ja käsitlusi ning nende seost inimeste argielu praktikaga; mõistab vaimse ja ainelise kultuuripärandi eripärasid ning omavahelisi seoseid; teab Lõuna-Eesti põliste piirkonnakeelte (võro, seto, mulgi) üldisi tunnuseid ja erinevusi eesti standardkeelest ning mõistab piirkonnakeelte ja murrete väärtust kultuuripärandi osana; • analüüsib kultuuripärandi seoseid indiviidi, kogukonna, ettevõtte, piirkonna ja riigi identiteedis; • analüüsib kultuuripärandit turismiressursina, jätkusuutliku ja vastutustundliku turismi osana. 		
2. Analüüsib pärandi- ja turismiressursse, nõudlust ja pakkumist, kasutades usaldusväärseid spetsiifilisi infoallikaid.	<ul style="list-style-type: none"> eristab ja analüüsib erinevaid huvigruppe ja institutsioone, kes ühiskonnas kultuuripärandiga tegelevad; analüüsib turismisektoris töötaja võimalusi ja vastutust kohaliku kultuuripärandi arendaja ja vahendajana. 		
3. Algatab, planeerib ja viib meeskonnatöös seda vajadusel juhendades ellu pärandturismi toote ja teenuste disaini ja turunduse projekte ning vastutab tulemuste eest.	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib lähtuvalt ettevõtte äriideest või piirkonna visioonist ettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid; korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi; koostab pakkumise lähtudes külastajate ootustest; rakendab turundus- ja müügitegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest 		
4. Tunneb põhjalikult ja rakendab pärandturismi, eetilise ja jätkusuutliku	<ul style="list-style-type: none"> Mõistab jätkusuutliku pärandturismi olulisust ja rakendab oma teadmisi turismitoodete ning -teenuste pakkumisel. 		

turismi printsiipe igapäevatoos ja uudsetes töösituatsioonides.	
Teemad, alateemad	<ul style="list-style-type: none"> • Kultuuripärandi ja pärimuskultuuri mõisted ja käsitlused maailmas, Eestis. • Eesti kultuuripärandi elemendid • Vaimse ja materiaalse kultuuripärandi käsitlusi maailmas ja Eestis • Eesti pärandturismi võtmeteemad (keel, rahvas, kultuur, elatusallikad, toit, jms • Turistide huvid ja pärandkultuur • Pärandi piirkonnad ja nende lood
sh iseseisev töö	Piirkonna kultuuripärandi ressursi analüüs juhendi alusel.
sh praktika	
Õppemeetodid	
Hindamine	
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	
Õppematerjalid	<p>https://www.etag.ee/wp-content/uploads/2021/03/Paranditurism-Eestis.pdf https://www.etag.ee/wp-content/uploads/2021/03/Paranditurism-Eestis.pdf Kuutma, Kristin. Kultuuripärand. 2007 Lukka-Jegikjan, Ene. Pärimuskultuuri kasutamisest turismiettevõttes. Käsiraamat. Tallinn 2014 - Argikultuuri uurimise terminoloogia e-sõnastik. Toimetanud Tiiu Jaago. Tartu Ülikool, Eesti ja võrdleva rahvaluule osakond. Kultuuripärandi aasta 2013. http://www.parandiaasta.ee/et Kultuuripärandiaasta erinumber. Akadeemia nr 12, 2013. Eesti vaimse kultuuripärandi nimistu. - http://www.rahvakultuur.ee/vkpnimistu/ Kaasik, Ahto; Valk, Heiki. Looduslikud pühapaigad. Väärtused ja kaitse. 2007. Maavalla Koda, Tartu Ülikool, Õpetatud Eesti Selts ABC kiräoppus ja lugõmik algkooli latsilõ. 1998. Jüvä Sullõv, Kauksi Ülle, Marju Kõivupuu, Nele Reimann, Paul Hagu: Võro Instituuc ja Võro Selts VKKF. Pajusalu, K.; Hennoste, T.; Niit, E.; Päll, P.; Viikberg, J. (2009). Eesti murded ja kohanimed (2., täiendatud trükk). Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus. Reimann, Nele 2004: Võromaa kodolugu. Võro Instituut'. Seto lugõmik 2009. Palakõsõ seto keeleh. Koostanud Vello Jüriõõ. Setomaa Valdade Liit. Seto aabits 2012. Hõrna Aarõ, Kauksi Ülle, Lillmaa Terje, Reimanni Nele, Riitsaarõ Evar. Setomaa Valdade Liit.</p>

	Võro-eesti synaraamat 2002. Kokko pandnuq Jüvä Sullõv. Võro Instituudi toimõndusõq 12. Tarto-Võro: Võro Instituut'. Võro Instituut'. Internetiallikad: http://en.unesco.org/ ; www.rahvakultuur.ee ; http://argikultuur.ut.ee ; www.wi.ee ; www.eas.ee ; www.vkhk.ee ; Võro-eesti sõnaraamat Internetis (ka eesti-võro otsing): http://synaq.org		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Spaateenuste korraldus	5	
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodulid Turismimajanduse alused ja Vastuvõtutöö- ja klienditeeninduse korraldus		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab spaa-kultuuri olemust ja oskab korraldada spaa küllastajate teenindamist majutusettevõttes.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi.	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeldab rühmatööna spaakultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses; • Selgitab ravispaa, heaoluspaa, mineraalveespaa, thalassospaa ja päevaspaa sisu; • Nimetab rühmatööna Eesti spaahotellid ja kirjeldab nende erinevusi; • Kirjeldab ühe majutusettevõtte näitel majutusettevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid. 		
2. Teenindab erineva kultuuritaustaga spaaküllastajaid kogu külustusprotsessi vältel.	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistab ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires; • Lahendab erinevaid teenindussituatsioone, tagades küllastaja, enda ja kaastöötajate turvalisuse kogu külustusprotsessi vältel; • Selgitab välja küllastajate soovid või probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi; • Põhjustab pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest; • Rakendab spaateenindajana peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid 		
3. Tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi.	<ul style="list-style-type: none"> • Nimetab rühmatööna spaateenustega seotud ohuallikaid ja kirjeldab nende ohtlikkust küllastajatele; • Kirjeldab rühmatööna asjakohaseid esmaabivõtteid põletuse, nihestuse, minestamise vms korral; • Nimetab hädaabi telefoninumbri ja kirjeldab abikutsumise protsessi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele; • Annab küllastajatele asjakohast abi kerge nahapõletuse, minestamise korral, teatab õnnetusest ja kutsab abivajajale abi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele. 		
4. Broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki, arvestades küllastajate soove	<ul style="list-style-type: none"> • Tutvustab ja soovitab ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt küllastajate soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust; • Vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi; • Teostab müügitehinguid, müües küllastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid, arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära; 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab kirjaliku arve teenuste ja toodete eest vastavalt hinnakirjale; • Arveldab küllastajatega vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele ja kasutades erinevaid maksevahendeid.
Teemad, alateemad	<ul style="list-style-type: none"> • SPA teenused ja töö korraldamine; • Spaakultuuri ajalugu, spaade liigitamine, Eesti spaaliit, Eesti spaahotellid, Spaa-, ilu- ja terviseteenused; • Spaaküllastajate teenidamine, spaa teenindusala, spaa kodukord, turvameetmed spaades, spaaküllastajate ootused, vajadused, soovid; • Spaas esinevad ohuallikad, küllastajate turvalisuse tagamine, esmaabi spaas, hädaabi kutsumine; • Erinevad ilu-, tervise- ja spaateenused ning -tooted, Klienditellimuste vastuvõtmine ning kinnitamine, teenuste-toodete müük ja arveldamine.
sh iseseisev töö	Iseseisvaks tööks on koostada endale praktikale minekuks lähteülesanded antud mooduli põhjal.
sh praktika	Praktilise kogemuse saamine.
Õppemeetodid	<ul style="list-style-type: none"> • Rühmatöö; • Töö internetiga; • Arutelu; • Simulatsiooniharjutus; • Õppekäik; • Praktiline töö; • Kirjalik töö.
Hindamine	Mitteeristav
sh hindamise meetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Kirjalik töö: Eesti spaahotellide (kolm spaahotelli) võrdlus ja töö esitlus. Lävend: Õpilane esitab keeleliselt ja vormistuslikult korrektse töö ning esitleb seda kaasõpilastele.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Rühmatööna spaa kodukorra loomine, lähtudes kliendi turvalisusest ja spaa-hotelli heast tavast. Lävend: Õpilane on rühmatöösse oma panuse andnud ja töö on grupis läbi arutatud.</p> <p>Hindamisülesanne 3: Kirjalik töö: Spaa ettevõttes töötav inimene analüüsib iseseisvalt oma ettevõtte spaa kodukorda või selle puudumisel loob oma spaa kodukorra ning esitab töö. Lävend: Nõuetekohane töö on esitatud ja positiivselt tagasisidestatud.</p> <p>Hindamisülesanne 4: Õpilane osaleb simulatsiooniülesandes, kus ta tuleb toime spaakliendile esmaabi andmisega või mõne muu probleemi lahendamisega. Lävend: Õpilane on simulatsiooniülesande kliendi seisukohast lähtuvalt õigesti lahendanud.</p> <p>Hindamisülesanne 5: Õpilane teostab suulise simulatsiooniülesande (müük) ja kirjaliku arvelduse (arve koostamine), pakkumise koostamine</p>

	(kirjalikult). Lävend: Õpilane on ülesande nõuetekohaselt sooritanud ning positiivse tagasiside saanud.		
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mitteeristav hindamine: Õpilane on läbinud mooduli, kui on saavutanud kõik õpiväljundid vähemalt lävendi tasemel. Moodul on arvestatud „A“, kui õppur on sooritanud kõik kirjalikud ja praktilised ülesanded sh iseseisvad tööd hindele „A“ (arvestatud).		
Õppematerjalid	http://www.hkhk.edu.ee/eope/spaa/spaa_liigid.html Õpetaja koostatud õppematerjalid		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Ettevõtlusõpe	6	
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul Õpitee ja töö muutuv keskkonnas		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane on omandanud pädevuse (teadmised, oskused, hoiakud), mis võimaldab tal olla ettevõtlik töötaja ja luua iseendale töökoht.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Mõistab ärivõimalusi lähtudes iseenda eeldustest ja oskustest ning keskkonna toetavatest ja piiravatest teguritest.	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeldab enda võimalusi tegutsemiseks ettevõtjana või ettevõtliku töötajana, lähtudes õpitava eriala ettevõtluskeskkonnast; • Selgitab juhendi alusel ettevõtte toimimist olemasolevas ettevõtluskeskkonnas; • Arutleb meeskonnas kavandatud äriidee teostatavuse üle. 		
2. Kavandab turundustegevused äriidees kirjeldatud tootele, tarbijale ja turutingimustele.	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeldab meeskonnatööna sihtrühmi ja turgu lähtuvalt tootest; • Kirjeldab meeskonnatööna valitud turundustegevusi lähtuvalt sihtrühmast, turust ja tootest. 		
3. Mõistab ettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast.	<ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel meeskonnatööna ettevõtte investeeringute ja tegevuskulude eelarve ning müügiprognoosi; • Selgitab meeskonnatööna ettevõtte finantseerimisvõimalusi; • Selgitab juhendi alusel majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast. 		
4. Kavandab ettevõtluse õpitavas valdkonnas	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab ärimudeli meeskonnatööna lähtudes valitud strateegiast; • Kirjeldab asutamisprotsessi vastavalt valitud ettevõtlusvormile; 		

lähtudes äriideest ja ettevõtluskeskkonnast.	<ul style="list-style-type: none"> • Hindab meeskonnatööna juhendamisel ettevõtte tasuvust lähtuvalt ärimudelist.
Teemad, alateemad	<p>Ettevõtlusõpe</p> <p>Ettevõtluskeskkond</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ettevõte • Ettevõtlus • Ettevõtja • Ettevõtlikkus • Ettevõtluskeskkond • Kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõttele • Äriidee • Meeskonnatöö <p>Turg ja turundus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nõudlus, pakkumine ja turu • tasakaal • Konkurents • Turunduseesmärgid • Turundusmeetmestik • Turuanalüüs <p>Finantsid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Majanduskeskkond • Tulude ja kulude ringkäik • Ressursid • Ettevõtte tulud ja kulud • Majandusarvestuse põhialused (eelarved, kasumiaruanne, bilanss) • Äriseadus, raamatupidamise seadus, võlaõigusseadus • Ärimudeli finantsosa: tulud ja kulud <p>Ettevõtluse alustamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ärimudelid

	<ul style="list-style-type: none"> • Ettevõtlusvormid • Ettevõtte asutamine • Ettevõtte tasuvus
sh iseseisev töö	Õppematerjalide lugemine, pooleliolevate hindamisülesannete lõpetamine, esitamine hindamiseks.
sh praktika	Õpitu praktiseerimine ettevõttes.
Õppemeetodid	Praktiline meeskonnatöö; Mõistekaart; Ajurünnak; Õppevideo; Rühmatöö; Juhtumi analüüs.
Hindamine	Mitteeristav
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Struktureeritud aruanne meeskonnatööna teemal: Mina, minu eriala ja ettevõtlus 5 aasta pärast. (vorm, meedium vaba). Lävend: Aruanne meeskonnatööna koostatud ja õpetaja poolt tagasisidestatud.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Äriidee koostamine meeskonnatööna. Lävend: Äriidee meeskonnatööna koostatud, esitletud ja tagasiisdestatud.</p> <p>Hindamisülesanne 3: Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel ja selle esitus rühmatööna: Sihtrühmade kirjeldus ja turundustegevuste plaan (üheks aastaks). Lävend: Töö on vastavalt juhendile koostatud ja positiivse tagasiside saanud.</p> <p>Hindamisülesanne 4: Kompleksülesanne meeskonnatööna: investeeringute eelarve ja katteallikad, rahavood, müügiprognoos, kasumiplaan, bilansiproognoos. Lävend: Meeskonnatööna ülesanne koostatud ja analüüsitud.</p> <p>Hindamisülesanne 5: Kompleksülesanne meeskonnatööna: ärimudel, protsessikirjeldus ettevõtte asutamisest ja tasuvusanalüüs. Lävend: Meeskonnatööna ülesanne koostatud ja analüüsitud.</p>
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<ul style="list-style-type: none"> • Mooduli õpiväljundite saavutatust hinnatakse mitteeristavalt, põhimõttel arvestatud/ mitte arvestatud. • Õppija on omandanud mooduli õpiväljundid hindamiskriteeriumitega määratud tasemel ja hindamisel on tulemuseks arvestatud (A), kui õpilane on sooritanud kõik hindamisülesanded sh iseseisva töö nõuetekohaselt ja tähtaegselt.
Õppematerjalid	<ul style="list-style-type: none"> • Randma, T., Raiend, E., Rohelaan, R. jt (2007) Ettevõtluse alused. SA Innove

	<p>http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ettevõtluse%20alused%20õpilasele.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J. jt (2008) Ideest eduka ettevõtte. SA Innove http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ideest%20eduka%20ettevõtte.pdf • Osterwalder, A, Pigneur, Y (2014) Ärimudeli generatsioon, Rahvusraamatukogu kirjastus • Kärnsna, O. (2009). Pisettevõtja käsiraamat, Kirjastus Ilo • Zeiger, Peedu (2013). Vajalikke teadmisi ettevõtlusest. E-õpik. TLÜ http://ettevotlusope.weebly.com/ • Suppi, K. (2013) Ettevõtlusõpik-käsiraamat, Atlex • Pärna, O jt (2016) Töö ja oskused 2025, Kutsekoda OSKA programm • Töötamise tulevikutrendid http://oska.kutsekoda.ee/tootamise-tulevikutrendid/tootamise-tulevikutrendid-2016/ • Teder, J., Varendi, M. (2008) Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine. HTM, SA Innove • Jaansoo, A. (2012) Turunduse alused. I: baasteooria, juhtumikirjelduste ja ülesannete kogu. SA Innove http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Õppe-%20ja%20juhendamaterjalid/Turundus%20I.pdf • Vodja, E., Zirnask, V., Suitsu, P. jt (2014) Majandusõpik gümnaasiumile. Junior Achievement Eesti SA • Kuusik, A. (2010) Teadlik turundus. TÜ kirjastus • Mägi, J. Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused (2011) http://www.eope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettevõtlus_2011%20-tekst.pdf • Eamets, R jt (2012) Ettevõtlikkusest ettevõtluseni, SA Teadlik Valik • TÜ, TTÜ, EEK Mainor (2014) Ettevõtlikkusest ettevõtlikkuseni töövihik https://koolielu.ee/waramu/view/1-00fc8369-4a5b-4fd8-9271-da0d872060c9 • Mägi, J. (2011) Organisatsioon ja juhtimine. E-kursus web.ametikool.ee/jane/okj • Alas, R. (2008) Juhtimise alused. Külim • Alas, R (2005) Personalijuhtimine. Külim • e-äriregistri Ettevõtjaportaali https://ettevotjaportaali.rik.ee • Äriseadustik https://www.riigiteataja.ee/akt/131122010019?leiaKehtiv • Eesti.ee https://www.eesti.ee/est/ettevotte_registreerimine • EAS http://www.eas.ee/alustav/ari-planeerimine/ettevotte-rajamisega-seotud-toimingud/ • EAS http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeeringu/ • EAS isegenereeruvate finantsprognoside vormid http://www.eas.ee/alustav/ari-planeerimine/ressusside-vajadus_rahakaibe-plaan/ • iPlanner http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeeringu/ • Maksu- ja Tolliamet www.emta.ee • Raamatupidamise Toimkond www.easb.ee http://www.fin.ee/easb • Raamatupidamise ja maksuinfo portaali www.rmp.ee www.rup.ee 		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad

12	Ärietikett ja -suhtlus	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul Õpitee ja töö muutuv keskkonnas		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Õpilasel on praktiline pädevus ja vilumus väljendada ennast kõrgtasemel nii kõnes- kui kirjas erinevates suhtluskontekstides	<ul style="list-style-type: none"> • Oskab koostada ja saata erinevaid ärikirju nõuetekohaselt; • Suudab ja oskab mõjutada läbirääkimisprotsessi, rakendades printsiipialse läbirääkimise meetodit. 		
2. Õpilane teadvustab kutse-eeetika tähtsust, orienteerub uuendustes ja oskab luua ja leida oma töös erinevaid variante ja probleemilahendusi.	<ul style="list-style-type: none"> • Omab valmisolekut koostööks erinevate partneritega ja suudab reguleerida vastasseise; • Teab argumenteerimise ja väitlemise aluseid ja oskab vastavaid võtteid kasutada; • Valdab grupiprotsesside juhtimist. 		
3. Õpilane omab süsteemset ülevaadet ärisuhtluse rakendusvõimalustest ühiskonnas ning omab tolerantset suhtumist eri arvamuste, vaadete ja väärtuste osas.	<ul style="list-style-type: none"> • Valdab teadmisi erinevate kultuuride kohta ning teab põhinõudeid ärisuhtluses; • Tunneb juhtimise eetilisi probleeme ning juhi vastutust ettevõtte ja ühiskonna suhtes. 		
Teemad, alateemad	Ärietikett ja –suhtlus; Ärietiketi olemus; Ärisuhtlus (kirjalik, suuline); Ärikirjade koostamine; Argumenteerimine.		
sh iseseisev töö	Õpilane koostab essee teemal: ärisuhtluse rakendusvõimalustest ühiskonnas, tolerantne suhtumine eri arvamuste, vaadete ja väärtuste osas. Lävend: Õpilane on koostanud teemakohase, vormistatuna korrektses eesti keeles, vähemalt 2 lk pikkuse, kirjalike tööde nõuetele vastava essee ja esitanud selle kokkulepitud tähtajaks.		

sh praktika	Kasutab õpitut igapäeva töös.		
Õppemeetodid	Kaasahaarav loeng; Meeskonnatöö; Arutelud; Praktilised ülesanded.		
Hindamine	Mitteeristav		
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Õpilane koostab lähteandmetele vastavalt etteantud ärikirja (sponsorluse küsimine, pakkumise koostamine jms). Lävend: Õpilane on nõuetekohase ärikirja koostanud ja positiivse tagasiside saanud.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Simulatsiooniharjutus. Läbirääkimine ette antud teema alusel.</p> <p>Lävend: Õpilane on läbirääkimised edukalt sooritanud ja tagasiside saanud.</p> <p>Hindamisülesanne 3: Õpilane saab ülesande, kus tuleb argumenteerida ja oma sesukohta selgitada. Lävend: Õpilane on argumenteerinud ja tagasiside saanud.</p> <p>Hindamisülesanne 4: Õpilane lahendab olukorra, kus tuleb meeskonna vastasseisu maandada ja neile ebameeldiv teade edastada. Lävend: Õpilane on suutnud meeskonda juhtida ja vastasseisuga toime tulla. Olukorra analüüs on tagasisidestatud.</p> <p>Hindamisülesanne 5: Meeskonnatöona tuua välja näiteid erinevate kultuuride, tolerantse suhtumise, vaadete ja väärtuste osas. Lävend: Õpilane on meeskonnatöös osalenud, oma panuse töösse andnud ning kaasõpilaste ja õpetaja poolt tööle tagasiside saanud.</p>		
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodul loetakse arvestatuks juhul kui kõik eelpool nimetatud hindamisülesanded on lävendile vastavalt sooritatud.		
Õppematerjalid	Eksvärd, E. Suhtle sarmikalt ehk õpi mõjutama. Kirjastus Pegasus, 2011; Kidron, A.: Ärijuhtimise psühholoogia (2006). Mondo; Post, P. Etikett- äriedu võti. Individuaalsed oskused edukaks tööks. Kirjastus Ersen, 2008; Tänapäeva etikett (koostanud Gerda Kroom). Odamees OÜ, 2011.		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
13	Erialane soome keel	3	
Nõuded mooduli alustamiseks			

Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab erialast terminoloogiat ning oskab toime tulla teenindussituatsioonides.
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid
1. Mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste	<ul style="list-style-type: none"> • Loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele; • Koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatikareeglite kohaselt; • Koostab juhendi alusel CV ja motivatsioonikirja.
2. Vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides	<ul style="list-style-type: none"> • Suhtleb juhendamisel külastajatega lihtsates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendile oma mõtted arusaadavalt; • Informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; • Suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • Juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani.
3. Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • Nimetab korrektsetes võõrkeeles majutusettevõtete liigid; • Nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevaid majutusettevõtte ruume; • Tutvustab juhendi alusel tuppa sisemisel ennast toateenijana ja selgitab külaliselt toakoristamise soovi; • Nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatavad voodipesu ja erinevad rätikud; • Tutvustab juhendi alusel külastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid.
4. Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • Nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road; • Nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serverimisnõud ning söögiriistad; • Tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitude koostist ja valmistamist.
5. Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutöölalast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • Nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust; • Tutvustab juhendi alusel majutusettevõtte teenuste sisu; • Koostab juhendi alusel lihtsa dialoogi külalise sisseregistreerimiseks majutusettevõtte vastuvõtus, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat; • Koostab juhendi alusel lihtsa dialoogi külalise väljaregistreerimiseks majutusettevõtte vastuvõtus, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat.
Teemad, alateemad	<ul style="list-style-type: none"> • Erialane soome keel; • Tervitamine, hüvastijätt (tähestik, hääldus); • Kas küsimuste esitamine, arvsõnad, isikuliste asesõnade kasutamine (erialane vestlus); • Tegusõnade moodustamine (erialased verbid(-tüübid)); • Kellaajad, nädalapäevad, kuud, aadressid; • Käändtüübid, erialase teksti tõlkimine; • Tegusõnade astmevaheldus, järgarvsõnad, tähtpäevad; • Päevakava kirjeldamine;

	<ul style="list-style-type: none"> • Ainesõnade kasutamine, teenindussituatsioonid; • Toasisustus (teksti tõlkimine, kirjelduse koostamine); • Tee juhatamine (Miten pääsee....); • Mitmuslikud vormid (erialane kasutus); • Lihtminevik (Mida tegid eile...); • Sisse- ja väljaregistreerimine; • Toidukorrad ja -kavad, roagrupid ja joogid; • CV jms dokumendid.
sh iseseisev töö	Sõnavara ja grammatika omandamine, rollimängudeks valmistumine, majutusettevõtet tutvustava lühikese teksti koostamine, CV ja avalduse vormistamine.
sh praktika	Rakendab õpitud igapäeva töös.
Õppemeetodid	Töö internetiga; Kirjalik töö; Dialogide kuulamine ja lugemine; Rollimängud; Töölehed.
Hindamine	Mitteeristav
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Test: leiab tekstist nõutud info. Lävend: test on sooritatud, kui õpilane vastab korrektselt 10st küsimusest vähemalt 5le.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Koostab informatiivse teksti majutusettevõtte kohta. Esitlus. Lävend: töö on arvestatud, kui õpilane koostab teksti ja kannab suuliselt ette.</p> <p>Hindamisülesanne 3: Koostab oma CV ja avalduse tööle kandideerimiseks iseseisva tööna. Lävend: töö on sooritatud, kui CV ja avaldus on korrektselt koostatud ja vormistatud.</p> <p>Hindamisülesanne 4: Rollimäng. Õpilane tutvustab külastajale hotelli ja vastab küsimustele. Lävend: oskab rollimängus kasutada põhiväljendeid.</p> <p>Hindamisülesanne 5: Kirjalik test sõnavara kontrollimiseks. Lävend: test on sooritatud, kui õpilane valdab teenindusalast sõnavara.</p> <p>Hindamisülesanne 6: Menüü koostamine juhendamisel. Lävend: menüü on koostatud etteantud juhendit arvestades.</p> <p>Hindamisülesanne 7:</p>

	Rollimäng: klienditeenindamine lauas. Lävend: klient on teenindatud etteantud juhendi alusel. Hindamisülesanne 8. Toa kirjelduse koostamine vastavalt toatüübile, pildi järgi. Lävend: kirjeldus on koostatud põhisõnavara kasutades. Hindamisülesanne 9: Rollimäng: broneerimine, sisse- ja väljaregistreerimine vastuvõtus. Lävend: õpilane oskab teenindada etteantud juhendi alusel.		
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mitmeeristav hindamine. Õpiväljundite ja lävendi saavutamiseks peavad olema kõik hindamisülesanded sooritatud positiivsetele tulemustele.		
Õppematerjalid	Õpetaja materjalid; Sark Hyvä, parempi, paras; Kuusk Suomi selväksi.		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
14	Erialane inglise keel	3	
Nõuded mooduli alustamiseks			
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime majutusettevõtte vastuvõtuosakonna tööprotsessis sh lahendades klientide majutusteenuse kasutamise alaseid probleeme iseseisvalt.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb majutusettevõttes pakutavaid teenuseid inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid.	<ul style="list-style-type: none"> • Küsib etteantud skeemi alusel külastaja soove ja teeb kindlaks tema vajadused majutusettevõtte teenuste osas; • Soovitab ja kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil külastajale majutusettevõtte teenuseid; • Kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil tubade kategoriaid ja vooditüüpe, tubade hindu ja seost toitlustusega; • Vastab suuliselt ja kirjalikult, korrektse võõrkeelse sõnavara abil külastaja majutusparingule; • Teenindab vastavalt teenindusstandardile külastajaid kogu teenindusprotsessi jooksul korrektset erialast sõnavara kasutades; • Pakub külastajale aktiivse müügi tehnikaid kasutades täiendavaid teenuseid, arvestades külastaja eripära; • Kasutab korrektselt kliendi sisse- ja väljakirjutamisega seotud termineid; • Kinnitab, muudab ja tühistab kliendi majutustellimuse vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele; • Küsib juhendi alusel külastajate soove ja teeb kindlaks kliendi vajadused vabaajaveetmise võimaluste osas; • Kirjeldab ja soovitab külastajale vastavaid teabekanaleid, kasutades lähipiirkonna teenuseid ja aktiivse puhkuse võimalus; • Juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaan; • Leiab ja edastab külastajale vajaliku info kasutades vastavaid andmebaase. 		

2. Lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse	<ul style="list-style-type: none"> • Lahendab iseseisvalt küllastajate kaebused ja erisoovid lähtudes majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest; • Lahendab töötajate vastuvõtutöö alased ja klientide majutusteenuse kasutamise alased probleemid oma vastutusala piires iseseisvalt.
Teemad, alateemad	Erialane inglise keel; Hotellitubade tutvustus; Piirkonna tutvustus; Kliendikaebuse lahendamine.
sh iseseisev töö	Iseseisvaks tööks on hindamisülesanneteks ettevalmistamine.
sh praktika	
Õppemeetodid	Esitlus, Rollimängud; Arutelud.
Hindamine	Mitteeristav
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Koostab detailse esitluse hotellitubade ja hotellis pakutavate teenuste kohta. Lävend: esitlus on esitatud ja ettekantud väga heas ja soravas inglise keeles kasutades erialaseid termineid.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Rollimäng: Klienditeenindusala situatsioon. Lävend: Rollimäng on sooritatud korrektses inglise keeles</p> <p>Hindamisülesanne 3: Kolme kliendikaebuse kirjeldus ja kliendikaebuse lahenduse analüüs. Lävend: õppija analüüsib kirjalikult inglise keeles kolme kliendikaebuse lahendust (probleem, lahendus, mis oleks võinud olla teisiti).</p> <p>Hindamisülesanne 4: Rollimäng: Kliendikaebuste lahendamine majutusettevõttes. Lävend: Kliendikaebused on lahendatud lähtudes majutusettevõtte jätkusuutlikkusest.</p>
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Arvestuse saamiseks tuleb õpilasel sooritada kõik hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemele.
Õppematerjalid	Jacob, M. (1998). English for International Tourism. Longman; Harding, K & Hendelson, P. (2000). High Season. English for the Hotel and Tourist Industry; Jones, L. (1998). Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge University Press.

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
15	Sündmuskorraldus	3	
Nõuded mooduli alustamiseks			
Mooduli eesmärk	Õppija omandab teadmised sündmuse korraldamise protsessist ning sündmuste kasutamisest turundusmeetmena.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		
1. Planeerib ja juhib erinevaid korraldusprotsesse, kujundab tegevuseks vajalikke keskkondi, juhendab tegevuste planeerimist ja teostust.	<ul style="list-style-type: none"> • Oskab liigitada erinevaid sündmusi; • Oskab planeerida üritust, valides selleks õige keskkonna ja vahendid; • Juhendab meeskonda, jaotades neile tegevused ürituse kordaminekuks; • Oskab planeerida ja läbi viia veebiüritusi. 		
2. Oskab töötada meeskonnas ja meeskonnajuhina, kaasates ürituste korraldamiseks erinevaid partnereid - omavalitsusi, mittetulunduslikke ühendusi, eraettevõtjaid, riiklikke struktuure ning kliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Kaasab ürituse planeerimisse erinevaid koostööpartnereid; • Oskab koordineerida meeskonna tegevust; • Oskab anda koostööpartnerite ja meeskonna tegevusele adekvaatset hinnangut ja tagasisidestada ürituse kordaminekut. 		
3. Omab ülevaadet erinevatest üritustest ja eripäradest nende korraldamisel ja turundamisel.	<ul style="list-style-type: none"> • Tunneb ja teab Eesti ürituskorraldusega seotud ettevõtteid ja nende tegevusvaldkondi; • Oskab üritusi turundada, kasutades selleks erinevaid turundusmeetmeid. 		
Teemad, alateemad	<ul style="list-style-type: none"> • Sündmuskorraldus; • Sündmuste erinevad liigid; • Sündmuste planeerimine ja kava; • Sündmuste eelarve koostamine; • Sündmuste tagasiside ja analüüs. 		

sh iseseisev töö	Iseseisvaks tööks on e-õppematerjali omandamine ja esitluseks ettevalmistamine.		
sh praktika	Kasutab teadmisi ja oskusi igapäeva töös.		
Õppemeetodid	Arutlev loeng; Praktiline töö; Meeskonnatöö; Interaktiivne loeng; Töö internetiga.		
Hindamine	Mitteeristav		
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Õpilane saab lähteandmed, mille alusel valmistab ette esitluse, kus on välja toodud antud ürituse jaoks sobilikud planeerimisetapid, valitud keskkond. vahendid jms. Ülesanne on kogu moodulit läbiv. Lävend: Ülesanne on vastavalt juhendile ja ülesande püstitusele koostatud, kaasõpilastele esitletud ja tagasisidestatud.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Õpilane täiendab oma esimese õpiväljundi juures saadud tööülesannet, tuues välja vastavalt ürituse teemale sobivad koostööpartnerid ja meeskonnatöö tegevuse. Lävend: Õpilane on ülesande vastavalt juhendile sooritanud ning kaasõpilastele tagasisidestamiseks esitlenud.</p> <p>Hindamisülesanne 3: Õpilane täiustab vastavalt lähteülesandele esimese ja teise õpiväljundi jooksul tehtud praktilist tööd, tuues välja etteantud ürituse turundamisvõimalusi. Lävend: Kogu ülesanne (hindamisülesanne 1-3) on vastavalt juhendile sooritatud, esitletud ja tagasisidestatud.</p>		
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mitteeristav hindamine (arvestatud/mittearvestatud) Arvestuse saamiseks tuleb sooritada positiivsele tulemusele hindamisülesanded 1-3.		
Õppematerjalid	<ol style="list-style-type: none"> http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1375/S%C3%BCndmus-%20ja%20koosolekukorraldus%20-%20C3%B5ppematerjalid_T.Koor.pdf; Tatjana Koor "E-õpe Sündmus- ja koosolekukorraldus"; Innove (2010) "Ürituse korraldamise juhtnöörid"; Eesti ja Maailma turismi ülevaade 2011. 		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
16	Tööseadusandlus	2	
Nõuded mooduli alustamiseks			

Mooduli eesmärk	Valikaine on mõeldud töösuhtes tegutsemiseks teadmiste jagamiseks ja selleks erinevate lepinguliikide eeliste tutvustamiseks.
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid
1. Töötab iseseisvalt lähtuvalt kutse-etikast vastutades tööülesannete täitmise eest ning kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid.	<ul style="list-style-type: none"> • Tunneb töösuhte norme ja oskab neid rakendada; • Tunneb käsunduslepingu norme ja oskab neid rakendada.
2. Planeerib oma tööd ja tööalast arengut ettevõttes lähtudes turismivaldkonna arengust, täiendades end iseseisvalt ja ennast juhtivalt.	<ul style="list-style-type: none"> • Eristab ja rakendab erinevaid töötamise vorme vastavalt tööandja vajadusele; • Tunneb lepingute täitmise nõudeid ja vastutust.
Teemad, alateemad	<p>Tööseadusandlus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. E-õigusallikad: riigiteataja.ee ja selle kasutamine; rik.ee; Töölepingu seadus. 2. Töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erisused. Lepingute sõlmimise üldised nõuded, töölepingu sõlmituks lugemine. Töölepingu kirjalikule dokumendile esitatavad nõuded 3. Tööaja korraldus ja asjakohased nõuded. Puhkeaeg. 4. Töölepingust tulenevad töötaja õigused, kohustused ja vastutus. 5. Töötasu arvestuse alused ja kord. Tükitöö tasu, majandustulemustelt arvestatav tasu ja tunnitasu. Puhkusetasu arvestamine. 6. Töösuhete lõppemine ja lõpetamine. Nõuded, alused ja tähtajad. Töösuhete lõpetamise tagajärjed ja arveldused, lõpparve.
sh iseseisev töö	Koostada juhendi alusel analüüs käsunduslepingu järgi maksude arvestamis erisusest võrreldes töölepinguga. Hindamine: mitmeeristav. Lävend: töö on koostatud juhendi alusel, esitatud tähtaegselt.
sh praktika	Kasutab õpitud igapäeva töös.
Õppemeetodid	Kirjalik töö; Töö internetiga; Test.
Hindamine	Mitmeeristav
sh hindamismeetodid sh hindekriteeriumid	<p>Hindamisülesanne 1: Kirjalik test, lävendiks on vähemalt 70% õigeid vastuseid.</p> <p>Hindamisülesanne 2: Iseseisev töö - koostada juhendi alusel analüüs käsunduslepingu järgi maksude arvestamis erisusest võrreldes töölepinguga.</p>

	Lävendid (1 ja 2): tööd on koostatud juhendi alusel, esitatud tähtaegselt.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Arvestuse saamiseks tuleb sooritada eelpool nimetatud hindamisülesanded positiivsetele tulemustele.
Õppematerjalid	Töölepingu seadus -riigiteataja.ee; Võlaõigusseadus - riigiteataja.ee; Tooleu.ee- e-allikas; Töölepingu seadus praktikas - konspekt,2019.