

Majutuskorralduse õppekava

Õppekava on kinnitatud
 Direktori käskkiri 26.06.2014 nr 66-ü
 Õppekava on muudetud
 Direktori käskkiri 27.06.2022 nr 47-Ü

VÕRUMAA KUTSEHARIDUSKESKUS						
Õppekavarühm		Majutamine ja toitlustamine				
Õppekava nimetus		Majutuskorraldus				
		Hospitality Management				
		Организация размещения				
Õppekava kood EHISes		129517				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
				X		
Õppekava maht (EKAP):		120 EKAP				
Õppekava koostamise alus:		Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist tase 5 kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsus 30/14.10.2021 ning Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“				
Õppekava eesmärk ja õpiväljundid:		<p>Õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalne valmidus töötamiseks teenindusteadliku majutusteenuste korraldajana avatud tööturul erinevates majutusteenuseid pakkuvates ettevõtetes ning kes on võimeline elukestvaks õppeks.</p> <p>Õppekava õpiväljundid:</p> <ol style="list-style-type: none"> Korraldab majutusettevõttes informatsiooni liikumise ja töötlemise, tellimuste ja küllastajate vastuvõtu, arveldamise protseduure kasutades reserveerimisprogrammi; Korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varade ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega; Korraldab majutusettevõttes toitlustus- ja üritusteenindust, planeerides koostöös köögiga menüüd, tehnoloogilisi kaarte ja hinnapakumisi, rakendades uudseid tehnoloogiaid loovalt tavalistes ja uudsetes töösituatsioonides; Korraldab klienditeenindust, kliendisuhteid ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvates ettevõtetes nii eesti kui ka võõrkeeles; Töötab iseseisvalt, tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-eeetikast vastutades tööülesannete täitmise eest ning kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid; Algatab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt äriidee, arendades ja rakendades seda majutusteenustega seotud äriplaani koostamisel; Korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse; Planeerib oma tööd ja tööalast arengut ettevõttes lähtudes turismivaldkonna arengust, täiendades end iseseisvalt ja ennast juhtivalt. 				

Õppekava rakendamine

Õpe võib toimuda statsionaarse (koolipõhine ja töökohapõhine) ja mittestatsionaarse õppe vormis.

Nõuded õpingute alustamiseks

Majutuskorralduse õppekaval õpingute alustamise tingimus on keskhariduse olemasolu. Vastuvõtutingimused ja- kord määratakse kindlaks Võrumaa Kutsehariduskeskuse vastuvõtukomisjoni töökorra ja vastuvõtueeskirjaga.

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingud viienda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga. Kui kutseeksami sooritamine ei ole võimalik, lõpetatakse õpingud erialase lõpueksamiga. Juhul, kui kutseeksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseeksamiga.

Õpingute lõpetamisel väljastatav dokument

Viienda taseme kutseerihariduse lõputunnistus

Õpingute läbimisel omandatav(ad)

kvalifikatsioon(id): Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

osakutse(d):

Õppekava struktuur

Õppekava kogumaht ja selle jaotus:

Põhiõpingute moodulid:

Moodul 1 Õpitee ja töö muutuvast keskkonnas 5 EKAP

- Kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid.
- Analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest.
- Hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses.
- Koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.

Moodul 2 Turismimajanduse alused 4 EKAP

- Mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses;
- Edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase;
- Mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust;
- Mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest;
- Mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid;
- Mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte küllastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi.

Moodul 3 Vastuvõttutöö ja klienditeeninduse korraldus 15 EKAP

- Korraldab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna töö kõigis küllastaja teekonna etappides arvestades küllastajate turvalisusega ja teiste osakondade tööga ning edastades asjakohast ja operatiivset infot;
- Tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatades kliendile teed soovitud kohta;
- Korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid;
- Lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse;

- Koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmakülastajatele;
- Soovitab ja müüb külastajatele eesti-ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist;
- Vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel;
- Mõistab võõrkeelset erialast teksti, koostades igapäevatööga seotud erialaseid tekste, kasutades suulisel ja kirjalikul suhtlemisel võõrkeelset erialast terminoloogiat.

Moodul 4 Majapidamistöö korraldus 8 EKAP

- Korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega;
- Koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel;
- Korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse.

Moodul 5 Toitlustus- ja üritusteeninduse korraldus 12 EKAP

- Mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid;
- Koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni-ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest;
- Korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitude serveerimise;
- Valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud;
- Teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest, Eesti ja võõrkeeles;
- Korraldab külastajate teenindamise kogu klienditeekonnal;
- Arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist.

Moodul 6 Teenuste disain ja turundus 8 EKAP

- Analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid;
- Korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid;
- Korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi;
- Koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes külastajate huvidest;
- Korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes külastajate ootustest;
- Rakendab turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.

Moodul 7 Majutusettevõtte juhtimine ja finantsjuhtimise alused 8 EKAP

- Vastutab juhendmaterjalide koostamise, analüüsi ja uuendamise eest majutusettevõttes kaasates töötajad arendustegevustesse;
- Juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise;
- Korraldab oma vastutusvaldkonnas personalitöö jälgides majutusettevõtte täitumust ja ettevõttes korraldatavaid üritusi;
- Korraldab oma vastutusvaldkonnas majandusarvestust.

Moodul 8 Praktika 34 EKAP (30 EKAP praktilisi töid lõimitakse rakenduskavas moodulitesse)

- Mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;
- Mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna, vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;
- Sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;
- Tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;
- Broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades külastajate soove;

- Iseloomustab ennast kui praktikanti.

Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused:

Valikõpingud toetavad või täiendavad õppekava läbimisel omandatavaid kompetentse. Õppijal on kohustus valida valikmooduleid **26 EKAPi** ulatuses ja on õigus valida valikõpingute mooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras. Koolil on õigus otsustada valikõpingute valikud, arvestades kooli võimalusi ja õpilaste soove.

Õppijal on võimalik valikõpingute mooduleid valida järgmiste moodulite hulgast:

Moodul 9 Pärandturismi korraldus 5 EKAP

- Mõistab kultuuri, pärandi ja turismi omavahelisi seoseid Eestis, Lõuna-Eestis;
- Analüüsib pärandi- ja turismiressursse, nõudlust ja pakkumist, kasutades usaldusväärseid spetsiifilisi infoallikaid;
- Algatab, planeerib ja viib meeskonnatöös seda vajadusel juhendades ellu pärandturismi toote ja teenuste disaini ja turunduse projekte ning vastutab tulemuste eest;
- Tunneb põhjalikult ja rakendab pärandturismi, eetilise ja jätkusuutliku turismi printsiipe igapäevatöös ja uudsetes töösituatsioonides.

Moodul 10 Spaateenuste korraldus 5 EKAP

- Mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi;
- Teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel;
- Tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsub abivajajale abi;
- Broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki, arvestades külastajate soove.

Moodul 11 Ettevõtlusõpe 6 EKAP

- Mõistab äri võimalusi lähtudes iseenda eeldustest ja oskustest ning keskkonna toetavatest ja piiravatest teguritest;
- Kavandab turundustegevused äriidees kirjeldatud tootele, tarbijale ja turutingimustele;
- Mõistab ettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast;
- Kavandab ettevõtluse õpitavas valdkonnas lähtudes äriideest ja ettevõtluskeskkonnast.

Moodul 12 Ärietikett ja -suhtlus 3 EKAP

- Õpilasel on praktiline pädevus ja vilumus väljendada ennast kõrgtasemel nii kõnes- kui kirjas erinevates suhtluskontekstides;
- Õpilane teadvustab kutse-eetika tähtsust, orienteerub uuendustes ja oskab luua ja leida oma töös erinevaid variante ja probleemilahendusi;
- Õpilane omab süsteemset ülevaadet ärisuhtluse rakendusvõimalustest ühiskonnas ning omab tolerantset suhtumist eri arvamuste, vaadete ja väärtuste osas.

Moodul 13 Erialane soome keel 3 EKAP

- Mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatöoga seotud erialaseid tekste;
- Vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;
- Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat;
- Mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat.

Moodul 14 Erialane inglise keel 3 EKAP

- Tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb majutusettevõttes pakutavaid teenuseid inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid;
- Lahendab külastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse.

Moodul 15 Sündmuskorraldus 3 EKAP

- Planeerib ja juhivad erinevaid korraldusprotsesse, kujundab tegevuseks vajalikke keskkondi, juhendab tegevuste planeerimist ja teostust;
- Oskab töötada meeskonnas ja meeskonnajuhina, kaasates ürituste korraldamiseks erinevaid

partnereid - omavalitsusi, mittetulunduslikke ühendusi, eraettevõtjaid, riiklikke struktuure ning kliente;

- Omab ülevaadet erinevatest üritustest ja eripäradest nende korraldamisel ja turundamisel.

Moodul 16 Tööseadusandlus 2 EKAP

- Töötab iseseisvalt lähtuvalt kutse-eeskavast vastutades tööülesannete täitmise eest ning kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid;
- Planeerib oma tööd ja tööalast arengut ettevõttes lähtudes turismivaldkonna arengust, täiendades end iseseisvalt ja ennast juhtivalt.

Spetsialiseerumised (moodulite nimetused ja maht)

Õppekava kontaktisik

ees- ja perenimi:	Viibeke Turba
ametikoht	juhtivõpetaja
telefon:	+372 7850 834
e-post:	Viibeke.turba@vkhk.ee

Märkused ja õppekava lisad

Lisa 1 - Majutuskorralduse kutsestandardi kompetentside tegevusnäitajate ja õppekava moodulite vastavustabel;

Lisa 2 - Majutuskorralduse õppekava moodulite õpiväljundite võrdlus kutseharidusstandardi õpiväljunditega vastavalt kutseõppe liigile;

Rakenduskava on leitav <http://tareke.vkhk.ee/rakenduskavad/>