

Hotelliteenindaja

Sihtrühm	Hotelliteenindaja õppekava sihtgrupiks on keskharidusega isikud, kellel on klienditeeninduseks sobivad hoiakud ning suhtumine
Õppevorm	Statsionaarne õpe

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
1	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused – 1 EKAP					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. mõistab turismi tähtsust eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtte rolli turismimajanduses;	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab rühmatööna turismi kui majandusharu sisu ja tähtsust, lähtudes valdkonna peamistest suundumustest Eestis kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu turismisihtkoha, turismiettevõtjate, küllastajate ja kohalike elanike seisukohast kirjeldab rühmatööna juhendi alusel majutus- ja 	<ul style="list-style-type: none"> Loeng 	<ul style="list-style-type: none"> Rühmatööna koostab ideekaardi majutus- ja toitlustusvaldkonna seostest teiste majandusharudega <p>Lävend – ideekaart on koostatud ja esitatud õpetajale</p> <ul style="list-style-type: none"> Rühmatööna koostab esitluse majutus- ja toitlustusettevõtte tähtsusest, lähtudes kolmest aspektist: turisti, riigi ja majutustoitlustusettevõtte seisukohast. <p>Lävend – rühmatöö on esitletud</p>	Õpperühmaga tutvumine Majutamise ja toitlustamise valdkonna üldine olemus ja omavahelised seosed. Valdonna elukutsete kuvandid ja väärtustamine	14/12

	toitlustusettevõtete tähtsust turisti silmis riigi kui turismisihtkoha maine kujundajana				
2. mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtte äriideesid;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatöona vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed, tuues välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused • sõnastab rühmatöona küsimuste kellele, mida ja kuidas alusel vähemalt kolme majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed, tuues välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused • nimetab ja iseloomustab rühmatöona etteantud ettevõtete kliendirühmi • loetleb etteantud äriidee järgi töötavate 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • rühmatöö 	<p>Rühmatöona juhendi alusel koostab kolme majutus- ja toitlustusettevõtte kodulehe baasil analüüsi ja esitleda seda kaasõpilastele.</p> <p>Lävend – rühmatöö on esitatud</p> <p>Rühmatöona loetleb ja kirjeldab antud valdkonna võimalikke sihtrühmi ja toob välja nende eelistused toodete ja teenuste osas.</p> <p>Lävend – rühmatöö on esitatud</p>	<p>Majutus- ja toitlustusettevõtete kohta info leidmiseks vajalikud ja olemasolevad infokanalid ja portaalid Majutus- ja toitlustusettevõteted Eestis. Majutus- ja toitlustusettevõtte äriidee ja selle eripära. Majutus- ja toitlustusettevõtetes pakutavad tooted ja teenused.</p>	

	<p>ettevõtete tooteid ja teenuseid</p> <ul style="list-style-type: none"> • leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest, sh meediast, viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele 				
<p>3. orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning eesmärgistab enda õppimist;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, tuues välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eesikat • leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab kutse taotleja hindamise sisu ja toimumist • loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • rühmatöö 	<p>Rühmatöö - koostab toob esitlusena välja kutsestandardi alusel õpitava valdkonna töötajatele vajalikud isiksuseomadused ja sotsiaalsed oskused.</p> <p>Lävend – rühmatöö on esitatud</p> <p>Rühmatöö - koostab esitluse edasiõppimise võimaluste kohta antud erialal ja seletab lahti, mida tähendab ja miks on vajalik elukestev õpe.</p> <p>Lävend – rühmatöö on esitletud</p>	<p>Majutuse- ja toitlustuse valdkonna töötajatele esitatavad nõuded.</p> <p>Kutsestandardid ja kutse eetika.</p>	

<p>4. orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks • leiab õppetööks vajaliku informatsiooni kooli infosüsteemist • kirjeldab rühmatööna vastavalt juhendile praktikaettevõtteid • nimetab ja leiab üles oma kooli erinevad teenindusüksused ja algava perioodi õpetajad • nimetab õpilase kohustused ja õigused vastavalt õppetööd reguleerivatele dokumentidele • kasutab sobivat õppemeetodit etteantud õppeülesande lahendamiseks 	<ul style="list-style-type: none"> • Loeng • Rühmatöö • paaritöö 	<p>Tööleht - Õpilane täidab töölehe- vastab küsimustele; täidab lüngad ja leiab valikvastustest õige variandi.</p>	<p>Tutvumine grupiga. Kooli infosüsteem. Tutvumine õppekavaga. Praktikakohad ja praktikaks ettevalmistamine</p>	
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Rühmatöödeks ettevalmistamine</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 kokkuvõtve hindamine: mitteeristav hindamine. Lävend: Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2,3 ja 4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud õpiülesanded.</p>				

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Kutsestandardid – www.kutsekoda.ee VKHK kooli kodulehekülg VKHK õppekorralduseeskiri Hotelliteenindaja tase 4 õppekava Turismiinfo portaalid Turismiweb.ee www.ehrl.ee www.eas.ee
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
2	KARJÄÄRI PLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED	6 EKAP				
Eesmärk: : õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.						
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad						
Ained ja õpetajad: Karjääri planeerimine Viibeke Turba 1,5 EKAP (39 tundi) Majanduse ja ettevõtluse alused Anu Seim 2EKAP (52 tundi) Töökeskkonnaohutus Aivar Kalnapenkis 1EKAP (26 tundi) Tööseadusandlus Mehis Adamson 1,5 EKAP (39 tundi)						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus) lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul 	Suhtluspõhine loeng Testid Iseseisev töö õppematerjali ja arvutiga Juhendiga tutvumine Rühmatöö Interaktiivne loeng	<u>Hindamismeetod:</u> iseseisev töö <u>Hindamisülesanne:</u> eneseanalüüsi koostamine juhendi alusel <u>Lävend:</u> Eneseanalüüs on koostatud vastavalt juhendile ja esitatud ettenähtud ajaks õpetajale <u>Hindamismeetod:</u> Kirjalik tunnitöö töölehega <u>Hindamisülesanne:</u> Töölehe täitmine internetist leitud informatsiooni alusel	KARJÄÄRI PLANEERIMINE Karjääri mõiste, karjääri planeerimine, karjääriinõustamine. Mina-pildi kujunemine, enesehinnang, hoiakud, eelarvamused. Positiivne mõtlemine ja suhtlemisoskuste arendamine. Tööalane karjäär ja selle kujundamine.	16	3

	<ul style="list-style-type: none"> koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 	<p>Õppevideo Rollimäng Analüüs, tagasiside</p>	<p>ja sellele järgnev arutelu rühmas <u>Lävend:</u> Tööleht on täidetud ja vajalik informatsioon leitud <u>Hindamismeetod:</u> praktiline kirjalik töö <u>Hindamisülesanne</u> CV, motivatsioonikirja, avalduse, kaaskirja koostamine</p>	<p>Otsustamis-, planeerimis- ja toimetulekuoskuste arendamine. Asjaajamise alused, tavad ja nõuded.</p>			
<p>2) mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust koostab juhendi alusel elektrooniliselt enda leibkonna ühe kuu eelarve loetle Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni leiab iseseisvalt informatsiooni, peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta 	<p>Interaktiivne loeng, individuaalne- ja rühmatöö</p> <p>Juhend, esitluseks ettevalmistamine Arutlev analüüs</p>	<p>E-õpimapi koostamine</p> <p>Pere eelarve koostamine ühe kuu kohta ning selle analüüs.</p> <p>Hinnavõrdluse läbiviimine, ostukorvi maksumuse leidmine kaupluses ja tulemuste analüüs</p> <p>Lävend: Pere eelarve on koostatud, tehtud analüüs.</p>	<p>MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED</p> <p>Majanduse põhiküsimused ja riigi osa majanduses. Erinevad majandussüsteemid. Majanduskeskkond. Vajadused ja ressursside piiratus. Alternatiivkulu. Tulude-kulude ringkäik majanduses. Turg. Tööhõive. Kasum. Nõudlus. Pakkumine.</p>	12	2	

	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigi portaali eesti.ee 		Hinnavõrdluse läbiviidud, esitatud tulemuste analüüs				
3) mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatöona ettevõtluskeskkonda Eestis omas õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatöona vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatöona ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatöona juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatöona juhendi alusel meeskonnatöona elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani 	<p>Arutlev loeng Juhend Paaristöö</p> <p>Töölehed Iseseisev töö Analüüsi koostamine</p>	<p>E-õpimapi koostamise jätkamine</p> <p>Võrdluse koostamine EL riikide majanduslike näitajate kohta</p> <p>Koostab meeskonnatöona äriplaani (äriidee – mida, kuidas, kelle toota/pakkuda) ja esitleb seda rühmale. Lävend: Võrdlus on koostatud EL riikide majanduslike näitajate kohta</p> <p>Meeskonnatöona äriplaani (äriidee – mida, kuidas, kelle toota/pakkuda) on esitletud rühmale.</p>	<p>MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED Ettevõtlus. Käive. Konkurents. Deflatsioon. Inflatsioon. Raha. Tööpuudus. Turu olemus ja tasakaal. Ettevõtluse areng Eestis. Ettevõtluse vormid. Ettevõtte rahastamine. Äriplaani. Riiklikud maksud. Majandusarvestuse alused.</p>	10		2

			Õpimapp on koostatud ja esitletud			
4) mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegurid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona lähtuvalt õigusaktides sätestatust töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni 	Kõitev loeng, Õppefilmid Individuaalne töö Analüüs arutelud.	<p>Õppeülesanne: Kirjalik paaristöö – erialasel tööal infomaterjali abil esinevate füüsikaliste, keemiliste, bioloogiliste, psühhosotsiaalsete ja füsioloogiliste ohutegurite leidmine, nende kirjeldamine ja meetmete leidmine nende vähendamiseks Lävend – paaristöö on õpetajale esitatud</p> <p>Õppeülesanne Rühmatöö - etteantud juhendi alusel töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni hankimine erinevatest allikatest juhtumi näitel</p>	TÖÖKESKKONNAOHUTUS	22	4

	<ul style="list-style-type: none"> • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 	<p>Kõitev loeng, õppefilmid I</p> <p>Individuaalne töö Analüüs arutelud</p>	<p>Lävend – rühmatöö on õpetajale esitatud</p> <p>Õppemeetod: kirjalik töö: Õppeülesanne: kirjalik töö töötaja ja töökoormuse arvestusest, eriliiki töö tegemise lepingute võrdlusest, tahteavaldus töösuhte lõpetamiseks, töösuhte lõpetamise alustest</p> <p>Lävend: koostatud kirjalikud tööd on sooritatud lävendi tasemel</p> <p>Õppemeetod: praktiline simulatsioon näidis töölepingu koostamine paaristööna ja dokumendi digiallkirjastamine</p>	<p>esmaabivõtted. Kutsehaigestumine.</p> <p>TÖÖSEADUSANDLUS Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Võlaõigusseadus. Äritegevust reguleerivad õigusaktid. Õpitavat eriala reguleerivad õigusaktid. Majandustegevuse registri seadus. E-õiguse allikad: riigiteataja.ee kasutamine; RIK.ee toimik.ee. Töölepingu seadusest tulenevad üldised nõuded.</p> <p>Töölepingu sõlmimise miinimum nõuded</p>	33		6
--	--	---	---	---	----	--	---

			<u>Lävend:</u> õpilane valmistab ette töölepingu ja digiallkirjastab dokumendi			
5) käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii õppe -ui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 		<p>Hindamimeetod: Situatsioonülesanded eesti ja inglise keeles</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Rollimängud teemadel: telefonisuhtlus, Interneti teel ametikirjadele vastamine, järgides üldtunnustatud tavasid</p> <p>Lävend: Osaleb nii eesti kui inglise keelsetes situatsioonülesannetes ja osaleb hilisemas rühma arutelus</p> <p><u>Õppemeetod:</u> Meeskonnatöö</p> <p><u>Õppeülesanne:</u> Koostab meeskonnatööna ettekande erinevate kultuuride kohta</p> <p><u>Lävend:</u> Meeskonnatööna koostatud ettekanne ja selle esitlemine</p>	KARJÄÄRIPLANEERIMINE Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemine telefoni ja interneti teel. Vahendatud ja vahetu suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Erinevad käitumisviisid. Roll ja rollikäitumine. Meeskonnatöö olemus, tähtsus.	17	3

Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Mooduli läbimisel oskab õpilane planeerida oma karjäärilaseid tegevusi ja koostab nende teadmiste ja juhendi alusel individuaalselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.
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. Lävend: <ul style="list-style-type: none"> • Mooduli arvestuse saamiseks on vajalik kõikide jooksvate hindamisülesannete ja iseseisvate tööde sooritamine lävendi tasemel.
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Allen, R.E., Allen, S.D. Puhh lahendab probleeme. Olympia 2000 Baker, A. Ajurünnakuks valmistumine. TEA 1993. Bolton, R., Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Väike Vanker, 2007 Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjutada inimesi? Perioodika 1991 Davis, M., Robbins, E., McKay, M. Lõõgastumise ja stressi maandamise käsiraamat. K-Kirjastus 1995 Janda, L. Karjääritestid. Elmatar 2000 Kidron, A., Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia. Tallinn: Monde, 2004 Lehtsaar, T., Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008 Patterson, K., Grenny, J., McMillon, R., Spitzler Al, Kuidas suhelda, kui panused on kõrged? Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2008 Pease, A. Kehakeel. Ersen 2001 Pilli, T., Palamets, H., Lehtsaar, T., Tšatšua, T., Vooglaid, Ü., Bachmann, T., Raudsaar, M. Avatult avalikust kõnest. AS Atleks 2008 Sally B., Small Talk. Seltskondliku vestluse kunst. Tallinn: Kirjastus Kunst, 2008 Samel, E., Suhtlemine, keskastmejuhi proovikivi. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2005 Suur, Ü. (koostaja). Testid ja küsimustikud kutse- ja personalivalikuks. Kentaur 2007 Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Odamees 2000 Vihma, Ü., Inimene konfliktide keskel. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2006 Wolf, I. Head ärikombed. Odamees 2000 Töölepingu seadus – riigiteataja.ee Võlaõigusseadus – riigiteataja.ee Tsiivilseadustiku üldosa seadus – riigiteataja.ee Võlaõigusseadus. Kommenteeritud väljaanne III. Kirjastus Juura, 2010. Tallinn Töölepinguseaduse selgitused. Seletuskiri, sm.ee Tööelu.ee - Tööinspektsiooni koduleheküljel. Suppi, K. Ettevõtlus õpik-käsiraamat 2013. "Finantsaubits" V. Zirnask 2011, "Ideest eduka ettevõteteni" Innove 2008,

Kvaliteetjuhtimine igäihele” H.Levald TEA Kirjastus 2014,
Majanduse ABC. Avatar 2002;
Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine. M. Varendi, J.Teder, SA Innove 2008
internetiallikad:
www.avatar.ee/majanduseabc
www.eas.ee
www.eesti.ee
www.eestipank.info
www.emta.ee
www.fin.ee
www.ki.ee
www.minuraha.ee
www.meieraha.ee
www.mkm.ee
www.riigikontroll.ee
www.riigiteataja.ee
www.sm.ee
www.stat.ee
www.swedbank.ee
www.tootukassa.ee
www.vkhk.ee

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP		
3	Turismimajanduse alused		4 EKAP		
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Turismimajanduse alused 2 EKAP Kaja Rahu Hotellimajanduse alused 2 EKAP Viibeke Turba					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. Mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu;	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> selgitab rühmatööna juhendi alusel mõistete reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi 	Arutlev loeng Iseseisev töö arvutis Rühmatöö Tööleht Õppekäik Turismiinfopunkti	Hindamine: mitmeeristav <u>Hindamismeetod:</u> Esitlus-ettekanne <u>Hindamisülesanne:</u> Rühmatööna, juhendi alusel koostatud esitlus, milles on lahti seletatud turismimajandusega seotud põhimõisted, kirjeldatud Eestit kui turismi sihtkohta, tuues välja turismiettevõtluse positiivsed ja negatiivsed mõjud piirkonnale, majandusele, kultuurile, sotsiaalsele- ja ökoloogilisele keskkonnale. <u>Lävend:</u> Õpilane koostab ja esitleb rühmatööna vastavalt juhendile ettenähtud esitluse.	Turismimajanduse alused Sissejuhatus ainesse. Turismi mõiste, ajalugu, areng tänapäeva ühiskonnas ning seosed teiste majandusharudega. Reisijate ja turiside liigitamine.	26/26

<p>2. Edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismi sihtkoha seisukohast • tutvustab rühmatööna juhendi alusel turismiettevõtluse erinevaid sektoreid, toetudes Eesti riiklikule turismiarenduskavale • kirjeldab juhendi alusel rühmatööna turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju 	<p>Kaasahaarav loeng</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Individuaalne töö</p> <p>Töö internetiga ja töölehed</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> Ülesande lahendamine</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Lahendab loosi alusel saadud ülesande kliendi soovide ja etteantud piirkonna kohta. Edastab küllastajale vastuskirja, tuues välja antud piirkonna peamised vaatamisväärsused, turismiobjektid ja sündmused. Töö koostamisel kasutab õpilane erinevaid internetiallikaid, turismiportaale ja vormistab töö nõuetekohaselt, kasutades korrektset kirjakeelt ning viisakusnorme.</p> <p>Lävend: Õpilane koostab vastavalt saadud teemale ja piirkonnale vastuskirja kliendile. Töö peab vastama juhendis etteantud nõuetele.</p>	<p>Turismialane seadusandlus</p> <p>Turismiportaaliid</p>	
<p>3. Iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. nimetab ja kirjeldab rühmatööna olulisemad andmebaasid turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis 2. kasutab küllastajatele info edastamiseks Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases kirjakeeles 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Töö Internetiga</p> <p>Individuaalne töö</p> <p>Rühmatöö</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> Esitlus rühmatööna</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Õpilane koostab rühmatööna esitluse Eesti turismi statistika kohta, tuues välja andmed erinevate näitajate kohta (nt reisi eesmärk, sise- ja välituristide arv, küllastuse kestvus jms)</p>	<p>Turismistatistika</p> <p>Reisjate liigitamine ja reisi eesmärgid</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb rühmatööna juhendi alusel turismistatistika põhilisi näitajad, selgitades neid konkreetsete näidetega • tutvustab rühmatööna juhendi alusel Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi, kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid • iseloomustab rühmatööna juhendi alusel sise- ja välituristide jagunemist peamistes reisi eesmärkides 		Lävend: Õpilane koostab vastavalt juhendile ja esitleb rühmatööna Eesti turismi statistikat, tuues välja peamised näitajad.		
4. Valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid • tutvustab külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega • võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele 	Rühmatöö Arutelu Test Õppevideo	<p>Hindamismeetod: Kirjalik teadmiste test</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Õpilane sooritab testi majutusettevõtete põhimõistete, erinevate majutusettevõtete ülesehituse ning ametikohtade tööülesannete kohta.</p> <p>Lävend: Õpilane sooritab testi ja saab õpetajalt positiivse tagasiside</p>	Hotellimajanduse alused Hotellimajanduse alused. Erinevad majutusettevõtted, nende ülesehitus ja tegevusvaldkonnad. Ametikohad majutusettevõtetes. Tulevikutrendid hotellimajanduses. Kvaliteedimärgised.	26/26
5. Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti 	Interaktiivne loeng Rühmatöö	<u>Hindamismeetod:</u> Tööleht		

	<ul style="list-style-type: none"> nimetab majutusettevõtete liigid Eestis, lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohaseid näiteid kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle, nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotellikettide näiteid Eestist 	Iseseisev töö	<p><u>Hindamisülesanne:</u> Tööleht Eesti majutusettevõtte turu kirjeldamiseks</p> <p><u>Lävend:</u> Õpilane on töölehe täitnud ja esitanud õpetajale.</p>		
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> Iseseisev töö</p> <p><u>Hindamisülesanne1 :</u> Õpilane tutvub turismiarenduskavaga aadressil: http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/ ja täidab selle alusel töölehe.</p> <p><u>Lävend:</u> Õpilane esitab nõuetekohaselt täidetud töölehe õpetajale hindamiseks</p> <p><u>Hindamisülesanne 2:</u> Õpilane võrdleb juhendi alusel kahte erinevat majutusettevõtet</p> <p><u>Lävend:</u> Õpilane koostab ja esitleb klassi ees kahe erineva majutusettevõtte võrdlust, tuues välja juhendis etteantud nõuded</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>Moodul lõpeb mitteamaluse hindamisega.</p> <p>Mooduli arvestuse saamiseks on vajalik kõikide hindamisülesannete (ka iseseisvad tööd) sooritamine lävendi tasemel.</p>				
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010.</p> <p>Jakobson, J. Turismi alused. Tallinn 2002.</p> <p>Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011.</p>				

	Tooman. H. Turismiturundus. Tallinn 2002.
--	---

	Ajakirjad Reisimaailm
--	-----------------------

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
4	MAJAPIDAMISTÖÖD	3 EKAP			
Eesmärk: õppija mõistab majapidamistöö sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt lähtudes ettevõtte standarditest.					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Majapidamistööd 3 EKAP - Kai Rehe					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid;	<ul style="list-style-type: none"> Selgitab juhendi alusel majapidamistöö tähtsust, külastaja rahulolu, nimetab majapidamistöö eesmärgid ja vastutusala sõltuvalt majutusettevõtte suuruselt. Kirjeldab rühmatööna majapidamisosakonna igapäevast koostööd majutusettevõtte teiste osakondade töötajatega. Selgitab rühmatööna juhendi alusel majapidamistöö planeerimisega seotud tegevusi. Kirjeldab majutusettevõttes majapidamistööga seotud erinevaid ladusid ja ladustamise põhimõtteid Leiab juhendamisel Eesti õigusaktidest nõuded 	Loeng Õppevideo Rühmatöö Töö internetiga Töölehed	Rühmatööd: majapidamistööga seotud ametikohtade tööülesanded, koostöö teiste osakondadega, töökuulutuse koostamine. Lävend - rühmatööd on esitatud. Eesti õigusaktidega tutvumine ja küsimustele vastamine. Lävend - töö on esitatud õigeaegselt ja juhendi nõudeid järgides.	Majapidamistöö olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega. Majapidamisosakonna tööülesanded, ametinimetused, personali omavahelised suhted, meeskonnatöö. Toateenija roll. Majapidamistöö planeerimine. Laod. Infokandjad. Külastaja poolt unustatud esemetega seotud toimingud.	40/38

	<p>majutusettevõtte majapidamistöõ korraldusele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kirjeldab juhendi alusel külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemete leidmisega, tehniliste rikete leidmisega, varguse või materiaalse kahjustuseleidmisega seotud tegevusi 				
<p>2. kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi • valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule • valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib, kasutades ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt • valib juhendi alusel sobiva koristustarviku/koristusmasina, kasutades neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades • puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid • sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks • kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, 	<p>Loeng</p> <p>Õppevideo</p> <p>Töölehed</p> <p>Test</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Test (mustus ja koristusained). Lävend - sooritusprotsent 80%.</p> <p>Praktilise oskuse demonstratsioon - vastavalt lähteülesandele puhastusainet e valik, doseerimine ja kasutamine. Lävend - ülesanne on sooritatud juhendi alusel.</p> <p>Praktilise oskuse demonstratsioon - valib, kasutab ja hooldab vajalikud koristustarvikud/masinad vastavalt lähteülesandele. Lävend - ülesanne on sooritatud juhendi alusel.</p>	<p>Puhastustööde tehnoloogia.</p> <p>Koristusained ja nende jaotus.</p> <p>Koristustarvikud.</p> <p>Puhastustarvikutele esitatavad nõuded.</p> <p>Abivahendid.</p> <p>Koristusmeetodid.</p> <p>Koristusmasinad ja seadmed.</p> <p>Ergonoomika.</p>	

	allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral				
3. puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi • valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi • puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattematerjale, töötades asjakohaste töövõtetega ja hügieeniliselt 	<p>Õppevideo</p> <p>Töölehed</p> <p>Test</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Test - põrandakattematerjalid.</p> <p>Lävend - sooritusprotsent 80% .</p> <p>Pr. töö: Erinevate pindade puhastamine ja hooldamine. Lävend - sooritatud juhendit järgides.</p>	<p>Pinnakattematerjalid, omadused ja nende hooldamine.</p> <p>Koristus-, kaitse- ja hooldusmeetodid.</p>	
4. koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutustevõtte ruume;	<ul style="list-style-type: none"> • koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile • kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele • koristab paaristööna majutustevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile • hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele 	<p>Töölehed</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Pr. töö: Komplekteerib koristuskorvi/ käru vastavalt etteantud majutusruumile. Lävend - ülesanne on sooritatud juhendit järgides.</p> <p>Pr. töö: Koristab paaristööna majutusruumi etteantud koristusplaani alusel. Lävend - ülesanne on sooritatud juhendit järgides.</p>	<p>Majutusruumide koristamine.</p> <p>Üldruumide koristamine.</p> <p>Koristustööde kvaliteedi hindamine.</p>	

<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Koostab kirjalikult paaristööna ette antud ruumile koristusplaani. Lävend- plaan on koostatud vastavalt juhendinõuetele ja õpilased on osalenud rühmaarutelus.</p> <p>Individuaalne töö- analüüs õppekäigu kohta. Lävend- analüüs on koostatud ja esitatud vastavalt juhendinõuetele.</p> <p>Individuaalne töö- Puhastusainete analüüsi koostamine juhendi alusel. Lävend: õpilane on analüüsinud erinevaid puhastusaineid. Esitlenud nõuetekohase kirjaliku analüüsi ja osalenud rühmaarutelus.</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 hinde, arvestatud, saab õpilane, kes on sooritanud kõik antud moodulis ettenähtud hindamisülesanded, sh iseseisva töö, lävendi tasemel.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. „Koristamine see on lihtne“ õppefilm, töövihikud 2. Puhastustööde juhi käsiraamat. Kirjastus Ilo, 2007 3. Tamm, T., Kuura, E., Lapp, S. Majapidamistöe majutusettevõttes. Kirjastus Argo, 2012

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
5	Toitlustus- ja üritusteenindus	4			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab toitlustus- ja üritusteeninduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning planeerib, valmistab ja serveerib eined, lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid.					
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud turismimajanduse alused.					
Ained ja õpetajad: Toitlustamine – Silvi Pihlakas 2 EKAP Toitlustusteenindus – Kristel Koddala 2 EKAP					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
Õpilane: 1) mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid;	Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab hotelli toitlustusosakonna ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust; mõistab toiduhügieeni põhimõtteid lähtudes toiduseadusest ning kirjeldab toiduohutuse tagamist ettevõttes; loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale toitlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides; mõistab ettevõtte enesekontrolliplaani sisu ja sellega seotud tegevusi köögis; 	Loeng Arutelu Juhtumi analüüs Rühmatöö	Rühmatöö – posterisitus toiduseaduse ja toiduhügieeni nõuete täitmise kohta toitlustusettevõttes. Kirjalik arvestustöö – koostada toitlustusettevõtte köögi ruumide ja tehnoloogiline plaan.	Majutusettevõtte toitlustusosakonna töökorralduse põhitõed, ruumide jaotus ja toiduseadusest tulenevad nõuded ruumidele. Toiduohutus, toiduainete käitlemine, toiduhügieen ja enesekontrolliplaan. Meeskonnatöö toitlustusosakonnas, köögitööde planeerimise põhimõtted, väljastusleti töökorraldus.	26/26

<p>2) koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest; • koostab ja põhjendab menüüd lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõtetest ning kliendi soovidest ja vajadusest; • kirjeldab etteantud menüü alusel taimetoitlaste, laktoosi- ja gluteenitalumatuse all kannatavate klientide toiduvalikute võimalusi; 	<p>Loeng Analüüs Paaristöö</p>	<p>Paaristöö – koostada hommikusöögimenüü juhendi alusel. Esitlus – tutvustada koostatud hommikusöögimenüüd grupis.</p>	<p>Menüü koostamise põhimõtted. Hommikusöögi liigid. Hommikusöögimenüü kasutatavad toidud ja joogid. Hommikusöögi serverimine. Erivajadustega kliendirühmad, menüü kohandamine erivajadustega inimestele.</p>	
<p>3) valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab planeeritavate toitude valmistamiseks köögitööde järjekorda ja planeerib selleks kuluva aja; • teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele; • valmistab etteantud tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamaid toite ja hommikueine toite vastavalt standardretseptidele; 	<p>Praktiline töö Meeskonnatöö Harjutusülesanded</p>	<p>Praktiline ülesanne – etteantud menüü alusel planeerida köögitööde järjekord ja ajakava, valmistada toidud ja serverida.</p>	<p>Menüü tutvustus. Toiduainete ettevalmistus, tükelduskujud. Toidu valmistamiseks vajalikud vahendid ja seadmed. Ajakava koostamine. Toitude ja jookide praktiline valmistamine ja serverimine.</p>	

	<p>valmistab toitu ressursisäästlikult, arvestades erivajadusega küllastajaid;</p> <ul style="list-style-type: none"> • kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemise võtteid, pidades kinni toiduhügieeni reeglites; 				
<p>4) teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriidees;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab teenindaja rolli ja ülesandeid toitlustusettevõttes konkreetse toitlustusettevõtte näitel; • koostab toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja korrektses erialases keeles; • teeb laua eelkatte vastavalt menüüle, küllastajate arvule ja teenindusstandardile; • teenindab küllastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid järgides nii isikliku kui ka toiduhügieeninõudeid; • kirjeldab arusaadavalt küllastajatele menüüs pakutavaid toite ja jooke, 	<p>Loeng Harjutusülesanded Rollimäng Praktiline töö</p>	<p>Praktiline töö – teenindusülesande lahendamine vastavalt juhendile.</p>	<p>Toitlustusteenindaja roll, oskused ja ülesanded. Lauakatmisvahendid ja eelkatted. Roogade serveerimise tehnikad ja vahendid. Teenindusprotsess.</p>	<p>26/26</p>

	<p>nimetades nende koostise ja valmistamismeetodid;</p> <ul style="list-style-type: none"> • lahendab teenindusolukordi vastavalt etteantud ülesandele; • korrastab vastavalt teenindusstandardile pärast külastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid; 				
<p>5) tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mõistab koosoleku- ja sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi vastavale teenusele; • tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid. 	<p>Loeng Iseseisev töö Harjutusülesanne</p>	<p>Iseseisev töö (rühmatöö) – planeerida vastavalt etteantud seminarikavale seminariruumi stiil, ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevad teenused ja vajalikud tehnilised vahendid.</p>	<p>Koosolekute liigid ja koosolekukurismi paketid. Koostööpartnerid ja teenuspakkujad. Koosoleku tellimuse lugemine ja informatsiooni täpsustamine. Koosoleku eelplaneerimine, kulude liigid ja eelarve koostamine. Pakkumise koostamine ja esitlemine tellijale. Koosoleku toimumispaiga ja ruumide valik. Tehniliste vahendite valik ja koosolekuruumi paigutus. Lisateenuste pakkumine ja korraldamine.</p>	

				Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotuskanalid. Koosoleku dokumentatsioon. Koosolekujärgsed tegevused.
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Kirjalik arvestustöö – koostada toitlustusettevõtte köögi ruumide ja tehnoloogiline plaan. Eeldus mooduli hindamiseks.			
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Hindamisviis – mitteeristav Moodulihindamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete sooritamine positiivsele tulemusele. <ol style="list-style-type: none"> 1. Rühmatöö – posterisitlus toiduseaduse ja toiduhügieeni nõuete täitmise kohta toitlustusettevõttes. 2. Paaristöö – koostada hommikusöögimenüü juhendi alusel. 3. Esitlus – tutvustada koostatud hommikusöögimenüüd grupis. 4. Praktiline ülesanne - teenindusülesande lahendamine vastavalt juhendile 5. Iseseisev töö (rühmatöö) – planeerida vastavalt etteantud seminarikavale seminariruumi stiil, ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevad teenused ja vajalikud tehnilised vahendid. 			
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Rekkor, S.jt. 2010. Toiduvalmistamine suurköögis. Tallinn: Argo. Rekkor, S. jt 2013 Praktiline kulinaaria. Tallinn: Argo Kotkas, M. Roosipõld, A. Restoraniteenindus . Argo, 2010 Rekkor,S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. Toitlustuse alused Tallinn: Argo 2008 Cracknell , H. L, Nobis, G. Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA, 2001 Bono, G., Filippo, A. Stiilsed salvrätiseaded, Tallinn: Tea, 2005 Rekkor, S. Selvelauad. Tallinn: Avita, 2000			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
6	ERIALANE VENE KEEL	2 EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja majutusasutuse teenindusprotsessis iseseisvalt arusaadavas vene keeles					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Erialane vene keel 2 EKAP- Irina Porohnja					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
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 	<p>Tekstide lugemine, info otsimine, küsimustele vastamine.</p> <p>Andmete kogumine ettevõtte kohta ja lühikese ülevaatliku tutvustava teksti koostamine</p> <p>CV koostamine tööle kandideerimiseks juhendi alusel</p>	<p>Test: leiab tekstist nõutud info.</p> <p>Koostab informatiivse teksti majutusettevõtte kohta. Esitlus.</p> <p>Koostab oma CV tööle kandideerimiseks iseseisva tööna.</p>	<p>Teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine.</p> <p>Kas küsimuste esitamine, arvsõnad, isikulised asesõnad.</p> <p>CV vene keeles.</p>	26/26
2. mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> nimetab korrektset võõrkeeles majutusettevõtete liigid nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevaid majutusettevõtte ruume nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevad toatüübid ja 	<p>Praktilised harjutused sõnavara kohta.</p> <p>Video-helilõikude või</p>	<p>Kirjalik test sõnavara kontrollimiseks.</p> <p>Pildi/video järgi hotellitoa sisustuse kirjeldamine, esitlemine.</p>	<p>Majutusettevõtete liigid.</p> <p>Hotelli teenused.</p> <p>Toatüübid ja nende sisustus.</p>	

	<p>kirjeldab numbritubade sisustust</p> <ul style="list-style-type: none"> tutvustab juhendi alusel külastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatavad voodipesu ja erinevad rätikud 	<p>vaatamine/ kuulamine, dialoogide lugemine.</p> <p>Väljendite õppimine külalisele toakoristamisest teatamiseks, teenuste soovitamiseks.</p>	<p>Rollimäng: olukorra lahendamine külalisesega (toa koristamisel).</p>	<p>Voodipesu ja rätikud.</p> <p>Toakoristamine.</p>	
<p>3.vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;</p>	<ul style="list-style-type: none"> suhtleb juhendamisel külastajatega lihtsates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendile oma mõtted arusaadavalt informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani 	<p>Dialoogide kuulamine ja lugemine. Rollimängud situatsioonide lahendamiseks.</p> <p>Sõnavaraharjutused. Lünkharjutused sõnavara õppimiseks.</p> <p>Lugemis- ja kuulamisharjutused. Küsimuste esitamine.</p>	<p>Rollimäng: tutvustab külastajale hotelli ja vastab küsimustele.</p>	<p>Suhtlusetiketi põhireeglid.</p> <p>Tervitus ja suhtluse alustamine, teised viisakusväljendid.</p> <p>Tee juhatamine.</p> <p>Majutus hotellis.</p>	
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Sõnavara ja grammatika omandamine, rollimängudeks valmistumine, majutusettevõtet tutvustava teksti koostamine, CV vormistamine.</p>				
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hindamisülesanded Hindamiskorraldus Hindamisjuhend Hindekriteeriumid 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema iseseisva töö ülesanded.</p>				

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	E. Viilipus, Turismi vene keel. Argo, 2013 А.Голубева, А.Задорина, Е.Гананольская "Русский язык для гостиниц и ресторанов", С.-Пб, 1998 Õpetajate koostatud õppematerjalid ja harjutused
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP											
7	ERIALANE SOOME KEEL A1	2 EKAP											
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külalistajatega teenindussituatsioonides.													
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad													
Ained ja õpetajad: Erialane soome keel 2 EKAP- Kaja Vodi													
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamise meetodid ja hindamisülesanded			Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)						
1. mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste;	4. koostab juhendi alusel enesetutvustuse, 2.kasutab erialalaste tekstide mõistmiseks sõnaraamatut (sh elektroonilist)	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Töölehtede täitmine 	Suuline vastamine – enesetutvustus <table border="1"> <thead> <tr> <th>hinne 3</th> <th>hinne 4</th> <th>hinne 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 5-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse</td> <td>õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 10-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse</td> <td>õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 15-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse</td> </tr> </tbody> </table>			hinne 3	hinne 4	hinne 5	õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 5-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse	õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 10-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse	õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 15-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse	Igapäeva tööd	26/26
hinne 3	hinne 4	hinne 5											
õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 5-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse	õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 10-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse	õpilane koostab ja kannab ette vähemalt 15-lauselise grammatiliselt korrektse enesetutvustuse											
3. mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat	4. mõistab ja kasutab suhtlemisel sobivat majutusettevõtete terminoloogiat 5. mõistab ja kasutab suhtlemisel sobivaid viisakusväljendeid;	<ul style="list-style-type: none"> Loeng Töölehtede täitmine 	Suuline vastamine– kliendisituatsioon <table border="1"> <thead> <tr> <th>hinne 3</th> <th>hinne 4</th> <th>hinne 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 5 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette</td> <td>õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 10 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette</td> <td>õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 15 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette</td> </tr> </tbody> </table>			hinne 3	hinne 4	hinne 5	õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 5 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette	õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 10 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette	õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 15 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette		
hinne 3	hinne 4	hinne 5											
õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 5 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette	õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 10 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette	õpilane koostab juhendi järgi klienditeenindussituatsiooni (vähemalt 15 lauset), kannab paaristööna suuliselt ette											

<p>vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;</p>	<p>6. esitab lihtsaid küsimusi ja vastab neile, kui teemaks tüüpiline töösituatsioon</p> <p>7. oskab nimetada soome keeles töövahendeid ja kirjeldab oma tööülesandeid</p>	<p>Loeng Töölehtede täitmine</p>	<p>Praktiline töö - dialoogi koostamine ja suuline ettekandmine</p> <table border="1" data-bbox="1088 264 1906 523"> <thead> <tr> <th data-bbox="1088 264 1357 312">hinne 3</th> <th data-bbox="1364 264 1666 312">hinne 4</th> <th data-bbox="1673 264 1906 312">hinne 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1088 317 1357 523">õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb grammatilisi eksimusi</td> <td data-bbox="1364 317 1666 523">õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb üksikuid grammatilisi eksimusi</td> <td data-bbox="1673 317 1906 523">õpilane koostab ja kannab ette dialoogi liitlausetega, kus grammatilisi eksimusi ei esine</td> </tr> </tbody> </table>	hinne 3	hinne 4	hinne 5	õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb grammatilisi eksimusi	õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb üksikuid grammatilisi eksimusi	õpilane koostab ja kannab ette dialoogi liitlausetega, kus grammatilisi eksimusi ei esine	<p>Argisuhtlus</p>	
hinne 3	hinne 4	hinne 5									
õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb grammatilisi eksimusi	õpilane koostab ja kannab ette dialoogi lihtlausetega, kus esineb üksikuid grammatilisi eksimusi	õpilane koostab ja kannab ette dialoogi liitlausetega, kus grammatilisi eksimusi ei esine									
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvad tööd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essee koostamine eesti keeles teemal: võõrkeele vajalikkus erialaõppes (mõistab teiste rahvaste elukeskkonda ja arvestab sellega erialases suhtluses). Lävend – essee on koostatud ja saadetud elektrooniliselt kokkulepitud tähtajaks • Erilase teksti tõlkimine ja koostamine arvutis. • Valmistumine näidisdialoogideks. 										
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Eristav hindamine</p> <p>Mooduli hinne kujuneb järgmiselt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sooritatud hindamisülesannete aritmeetilise keskmisena. 2. essee on esitatud ja saanud positiivse tagasiside 										
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>õpetaja koostatud materjalid Margit Kuusk Suomi selväksi Tiina Maripuu, Sülvi Mölder Turismi soome keel</p>										

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
8	VASTUVÕTUTÖÖ KORRALDUS	7 EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu loob positiivse kliendikontakti suheldes aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid nii eesti kui ka inglise keeles ja valdab vastuvõtuosakonna protseduure.					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Vastuvõtutöö korraldus 5 EKAP – Viibeke Turba Erialane inglise keel 2 EKAP – Kaili Leino					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest;	1. teostab erinevate tellimuste vastuvõtmise ja registreerimise vastavalt juhendile; 2. kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; 3. teostab sisse- ja väljaregistreerimist vastavalt hotelli poliitikale ja Eesti Vabariigi seadusandlusele 4. kaitseb kliendi andmeid vastavalt seadusele ja headele tavadele	Loeng Arutelu Situatsioon-ülesanded	<u>Hindamismeetod:</u> kirjalik teadmiste test <u>Hindamisülesanne:</u> teadmiste kontroll vastuvõtutöö põhimõistete ning klienditeekonna etappide kohta <u>Lävend:</u> teadmiste test on sooritatud lävendi tasemel <u>Hindamismeetod:</u> situatsioonülesande lahendamine <u>Hindamisülesanne:</u> loosi alusel saadud ülesande põhjal kliendi tellimuse vastuvõtt, sisseregistreerimine, soovide rahuldamine jms. Lävend: Õpilane on situatsioonülesande lahendanud kliendile sobival viisil ja lähtudes ka majutusettevõtte töökorraldusest, heast tavast ning seadusest.	Vastuvõtutöö korraldus Vastuvõtuosakonna töö peamised ülesanded - Kliendi külastustekond - Vastuvõtuosakonna koostöö teiste osakondadega - Tellimuste vastuvõtmine - Garanteeritud ja garanteerimata tellimused - Ülebroneeringud - Hinnapoliitika - Sisse- ja väljaregistreerimine - Majaaruanded	64/66

<p>2. mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisest;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. nimetab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonid 2. teostab korrektselt kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele 3. koostab Eesti Vabariigi seadusandlusele ning ettevõtte ja kliendivahelisele kokkuleppele vastava arved 4. teostab korrektsed paranduskanded vastavalt juhendile 5. teostab korrektse kassaraporti kontrolli 6. leiab kassaraportist vead ning korrigeerib need vastavalt õigele kassaseisule 	<p>Loeng Arutelu Kirjalik töö</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> Kirjalik ülesanne</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> - arve koostamine etteantud ülesande alusel (vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele) - paranduskande teostamine etteantud ülesande alusel - kassaraportist vigade leidmine ja õige raporti koostamine</p> <p><u>Lävend:</u> Ülesande sooritamine lävendi tasemel ehk vigadeta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - erinevad makseviisid - erinevad käibemaksumäärad majutusasutuses - arve koostamine ja parandamine - kassaraport 	
<p>3. lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. valdab ja kasutab erinevaid suhtlustehnikaid 2. küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab vahetule juhile 3. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt 4. rakendab kehtestavat käitumist probleemolukordades 5. lahendab kaebused lähtudes win-win põhimõttest 6. teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile 	<p>Loeng Situatsioonülesanded ja tagasiside arutelu Iseseisev töö</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> Situatsioonülesande lahendamine</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Probleemsituatsiooni lahendamine ja arutelu grupis</p> <p><u>Lävend:</u> Probleemsituatsioon on sobivat käitumistehnikat ja teenindusstandardile vastavalt lahendatud ja grupis arutelu vormis tagasisidestatud.</p> <p><u>Hindamismeetod:</u> praktiline ülesanne</p> <p><u>Hindamisülesanne:</u> Klienditeeninduse ülesannete lahendamine erinevates</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tellimuste vastuvõtmine ja kliendile vastamine - kliendi sisse- ja väljakirjutamine - arveldamine - tagasiside vastuvõtmine ja edastamine - erinevate käitumisstiilide kasutamine - erineva müügitehnika kasutamine 	

			<p>olukordades ja kasutades erinevat käitumisstiile (VIP, CIP, erivajadustega kliendid - müügitehnikad - upsell ja upgrade)</p> <p><u>Lävend:</u> Ülesanne on lahendatud vajalikke käitumisstiile ja erinevaid müügitehnikaid kasutades</p>		
<p>4. mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. teab ja kasutab inglisekeelseid vastuvõtutöö termineid; 2. kasutab erialast inglisekeelset terminoloogiat vestlusel hotelli kliendiga; 3. valdab inglisekeelset sõnavara kliendi sisse- ja väljaregistreerimisel 	<p>Loeng Teenindussituatsiooniülesanne Arutelu Praktiline töö</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> praktiline ülesanne <u>Hindamisülesanne:</u> - teenindussituatsiooni suuline lahendamine (eesti ja inglise keeles), kasutades erialast terminoloogiat Lävend: hindamisülesanne on sooritatud nõuetekohaselt ja korrektset terminoloogiat ja suulist eneseväljendust kasutades</p> <p><u>Hindamismeetod:</u> Praktiline töö: <u>Hindamisülesanne:</u> tellimuskirjale vastamine nii eesti kui inglise keeles koos korrektse hinnapakumise ja kinnitusvormiga. Tellimuskirjale vastates tuleb kasutada korrektset kirjakeelt ja grammatikat. <u>Lävend:</u> tellimuskirjale on vastatud vastavalt juhendile</p>	<p>Erialane inglise keel</p> <ul style="list-style-type: none"> - tellimuste vastuvõtmine ja kliendile vastamine - kliendi sisse- ja väljakirjutamine - arveldamine - klienditeeninduslikud probleemsituatsioonid ja tellimuskirjadele vastamine 	26/26
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p><u>Hindamismeetod:</u> iseseisev töö <u>Hindamisülesanne:</u> tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine. <u>Lävend:</u> hindamisülesanne on sooritatud müügitehniliselt ning grammatiliselt korrektselt</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>Moodul lõpeb mitteeristuva hindegaga. Mooduli hindamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete sooritamine lävendi tasemel.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Seymour, M. Hotel & Hospitality English, 2011 T. Viin Hotelli vastuvõtt 2005 Mae, A., Tooman, H. Inimeselt Inimesele, 1999 Loengumaterjalid</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP			
9	Hotelliteenindaja praktika	22			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvast ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest					
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodulid 1-4					
Ained ja õpetajad:					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
1. teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust; planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri - kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte struktuuri ja töötajate peamisi tööülesandeid - hindab juhendi alusel enda kui praktikandi kohta praktikaettevõttes 	<ul style="list-style-type: none"> Iseseisvtöö praktika ettevõttes 	Praktika dokumentidega tutvumine Praktikapäeviku täitmine	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande koostamine	575
2. koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume; tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest rikestest ja materiaalsest kahjust	<ul style="list-style-type: none"> valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja külastajate liikumisest töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste 		Praktika sooritamine Praktikapäeviku täitmine		

	<p>majapidamisosakonna töötajatega</p> <ul style="list-style-type: none">• komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile• teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile• koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile• täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid• kasutab külastajaga suheldes viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist• registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust• edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust• tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte				
--	---	--	--	--	--

	standardile - edastab info materiaalse kahjustuse kohta järgides ettevõtte töökorraldust				
3. töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaalisis söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja toitlustustoimingutest • valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt toitlustusosakonnas kehtestatud nõuetele • teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras • töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid • töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste toitlustusosakonna töötajatega • valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte • serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele • korrastab juhendi alusel teenindussaalisis söögilaud pärast küllastaja lahkumist • peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele 	Iseseisevtöö	Praktikapäeviku täitmine	Tööplaan, tookoht, meeskonnatöö Mise en place, tööohutus ja töötervishoid Hommikusöögi toitude valmistamine ja serveerimine. Teenindussaalisis laudade koristamine ja oma töökoha korrashoid Nõude pesemine Toitude ja jookide serveerimine Küllastajate teenindamine Küllastajatega arveldamine Teenindusala korrastamine Koosoleku- ja konverentsikliendi teenindamine	

	<ul style="list-style-type: none"> • tööde lõppedes korrastab oma töökoha • teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule – • tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite kasutades erialast terminoloogiat • serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega • teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest • küllastaja lahkumisjärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid • - teenindab koosoleku- ja konverentsikliente lähtudes ettevõtte teenindusstandardist. 				
<p>4. töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas sooritades igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses kasutades asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna vajadustele • töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist • registreerib juhendamisel küllastajaid sisse ja välja vormistades vajalikud dokumendid vastavalt 		Praktikapäeviku täitmine	Töö planeerimine Töötamine vastuvõtu-, spaa- ja koosolekuosakondade meeskondades Ettevõtte põhi- ja sisateenuste tutvustamine küllastajatele Põhi- ja lisateenuste müük Kirjalik ja	

<p>informatsiooni, broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid arvestades küllastajate soove;</p>	<p>seadusandlusele ja teenindusstandardile</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutvustab küllastajatele majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes küllastajate soovidest ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutab korrektselt erialast sõnavara • kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat • teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes nende soovidest ja vajadustest • vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest • korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest • arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid • koondab, liigitab ja edastab ettevõttesisest informatsiooni vastavalt osakondade vajadusele 			<p>suuline päringutele vastamine Küllastajate sisse- ja väljaregistreerimine Info vastuvõtmine ja edastamine Küllastajatega arveldamine Vastuvõtutöös kasutatavad seadmed ja arvutiprogrammid Ettevõttesisese info töötlemine Tagasiside kogumine Dokumentide arhiveerimine Ilu-, spaa- ja tervisetooted, nende tutvustamine ja müük klientitellimuse koostamine arve koostamine ja arveldamine</p>	
---	--	--	--	---	--

	<p>lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest dokumentidest</p> <ul style="list-style-type: none"> • sooritab vastavalt töökirjeldusele vastuvõtutöö ja koosolekuteeninduse toiminguid vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme käsitledes • kogub ja edastab külastajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile • koostab ja säilitab asjakohased dokumendid ja aruanded vastavalt õigusaktides ja ettevõtte standardites kehtestatud nõuetele 				
<p>5. analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb oma tugevused praktiliste tööde teostaja, klienditeenindaja ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena • loetleb juhendi alusel tegevusi, mis praktika jooksul õnnestusid hästi; • nimetab juhendi alusel, mida klienditeenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada • annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele • kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks 			<p>Praktikaaruanne ja selle koostamine Esitluse koostamine</p>	

<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individuaalse praktika kava täitmine • Kolmepoolse praktikalepingu allkirjastamine • Praktikapäeviku täitmine • Praktika aruande koostamine • Esitluse koostamine
<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 hindamine – MITTEERISTAV</p> <p>Praktika hinne kujuneb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõttepoolne hinnang praktikandile (täidetud hinnanguleht) 2. Praktikaaruanne 3. Praktika kaitsmine
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Võrumaa Kutsehariduskeskuse praktikadokumendid . www.vkhk.ee – Dokumendid-Praktika</p>