

| MAJUTUSKORRALDUSE ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA  |  |   |  |  |                |   |   |
|--|--|---|--|--|----------------|---|---|
| Sihtrühm   | Keskkharidusega õppijad  |   |  |  |                |   |   |
| Õppevorm   | Statsionaarne õpe  |   |  |  |                |   |   |
| Mooduli nr   | MOODULI NIMETUS  |   |  | Maht õppenädalates /EKAP   |                |   |   |
| 1  | KARJÄÄRIPLANEERIMINE JA ETTEVÕTLUS   |   |  | 3 ÕN/4,5 EKAP  |                |   |   |
| <b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.  |  |   |  |  |                |   |   |
| <b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad   |  |   |  |  |                |   |   |
| <b>Ained ja õpetajad:</b><br><b>Karjääri planeerimine 1 EKAP (26 tundi) Viibeke Turba</b><br><b>Majanduse ja ettevõtluse alused 2 EKAP (52 tundi) Anu Seim</b><br><b>Töökeskkonnaohutus ja tööseadusandlus 0,5 EKAP (13 tundi) Aivar Kalnapenkis</b><br><b>Tööseadusandlus 1 EKAP (26 tundi) Mehis Adamson</b> |  |   |  |  |                |   |   |
| Õpiväljundid   | Hindamiskriteeriumid   | Õppemeetodid  | Hindamismeetodid ja hindamisülesanded  | Mooduli teemad ja alateemad  | Maht (T, P, D) |   |   |
|  | Õpilane:   |   |  |  |                |   |   |
| 1) mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib iseseisvalt enda isiksust ning kirjeldab oma tugevusi ja nõrkusi</li> <li>• annab hinnangu oma kutse, erialasele ja ametialasele ettevalmistusele ning enda rakendamise võimaluste kohta tööturul</li> <li>• analüüsib iseseisvalt informatsiooni tööturu, erialade ja</li> </ul> | <p>Suhtluspõhine loeng ja töölehe täitmine</p> <p>Iseseisev töö õppematerjali ja arvutiga</p> <p>Juhendiga tutvumine Rühmatöö</p> | <p>SWOT analüüsi koostamine</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>CV, motivatsioonikirja, avalduse, kaaskirja koostamine ja</p> | <p><b>KARJÄÄRI PLANEERIMINE:</b></p> <p>Enesetundmine. Isiksuseomadused-temperament, närvisüsteemi tüüp, iseloom, väärtused, hoiakud, vajadused, motivatsioon, emotsioonid. Positiivne mõtlemine, võimed, intelligentsus, huvid. Oskused. Mina-pildi kujunemine, enesehinnang, identiteet,</p> | 4              | 4 | 8 |

|   |  |   |  |  |    |    |    |
|---|--|---|--|--|----|----|----|
|   | <p>õppimisvõimaluste kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta</li> <li>• koostab iseseisvalt elektroonilisi kandideerimisdokumente - CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus -, lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast</li> <li>• valmistab iseseisvalt ette ja osaleb näidistööintervjuul</li> <li>• koostab iseseisvalt endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani</li> </ul> | <p>Õppevideo<br/>Rollimäng, analüüs</p>   | <p>näidistööintervjuul osalemine.</p> <p>Karjääriplaani koostamine</p>   | <p>sotsiaalne küpsus.<br/>Kutsesuunitlus: sotsiaalne pädevus, refleksiooni- ja interaktsioonipädevus, tehnoloogiapädevus.</p>  |    |    |    |
| 2) mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib iseseisvalt oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest</li> <li>• analüüsib iseseisvalt turumajanduse toimimist, arvestades nõudlust, pakkumist ja turutasakaalu õpitavas valdkonnas</li> <li>• analüüsib juhendi alusel nõudluse ja pakkumise mõju ühe ettevõtte toodete müügi tulemustele</li> </ul>  | <p>Interaktiivne loeng</p> <p>Individuaalne ja rühmatöö</p> <p>Juhend<br/>Esitluseks ettevalmistamine</p> <p>Arutlev analüüs<br/>Iseseisev töö õpiku ja internetiga</p> | <p>Pere eelarve koostamine ühe kuu kohta, selle analüüs.</p> <p>Hinnavõrdluse läbiviimine, ostukorvi maksumuse leidmine kaupluses ja tulemuste analüüs.</p> <p>Sisukokkuvõtte koostamine interneti abil Eestis kehtivate maksude mõjust ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas.</p> | <p><b>MAJANDUSE – JA ETTEVÕTLUSE ALUSED</b><br/>Ettevõtte mõiste, tegevuse eesmärgid.<br/>Majanduse põhiküsimused ja riigi osa majanduses.<br/>Erinevad majandussüsteemid.<br/>Ettevõtete liigid, õiguslikud vormid.</p> <p>Ettevõtlusprotsess<br/>Ettevõtte loomine ja tugisüsteemid.</p> <p>Vajadused ja ressursside piiratus.</p> | 13 | 13 | 26 |

|  |  |  |   |   |  |  |  |
|--|--|--|---|---|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib meeskonnatööna Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse ning nende mõju ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas</li> <li>• täidab etteantud andmete alusel, sh elektrooniliselt FIE näidistuludeklaratsiooni</li> <li>• kasutab iseseisvalt majanduskeskkonnas orienteerumiseks riiklikku infosüsteemi e-riik</li> </ul>                         |  | FIE tuludeklaratsiooni täitmine internetis ja iseseisev e-riigis liikumine  | Alternatiivkulu<br><br>Tulude -kulude ringkäik majanduses<br>Turumehhanism<br>Konkurents.<br>Raha ja pangandus  |  |  |  |
| 3) mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel ettevõtluskeskkonda Eestis, lähtudes õpitavast valdkonnast</li> <li>• võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi palgatöötajana ja ettevõtjana tööturule sisenemisel</li> <li>• kirjeldab juhendi alusel vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna</li> </ul> | Arutlev loeng<br>Juhend<br>Paaristöö<br><br>Töölehed<br>Iseseisev töö<br>Analüüsi koostamine | Rühmatööna uurimustöö koostamine ja esitlemine, kus on välja toodud ühe vabalt valitud ettevõtte majandustegevuse näitajad ettevõtluskeskkonnas<br><br>Rühmatööna EL riikide majanduslike näitajate erinevuste võrdlemine ja analüüs<br><br>Grupitööna lihtsustatud | Ettevõtlusprotsess<br>Ettevõtluskeskkond<br>Ettevõtte loomise ja ettevõtjaks saamise viisid<br><br>Ettevõtlusvormid<br>Ettevõtte asutamine<br><br>Äriidee olemus, omadused, leidmine, hindamine<br><br>Äriplaani koostamine<br><br>Äririskid.<br>Ettevõtte tegevuse lõpetamine. |  |  |  |

|  |   |  |   |  |   |   |   |
|--|---|--|---|--|---|---|---|
|  | <p>ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele</li> <li>• kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt juhendi alusel äriplaani;</li> </ul>  |  | elektroonse äriplaani koostamine ja rühmale esitlemine.   |  |   |   |   |
| 4) kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi, lähtudes riiklikust strateegiast</li> <li>• loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja selgitab riskianalüüsi olemust</li> <li>• eristab ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi,</li> </ul> | Kõitev loeng, õppefilmid individuaalne tööanalüüs arutelud | <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Meeskonnatööna töökeskkonna riskianalüüsi koostamine</p> | <p><b>TÖÖKESKKONNAOHUTUS</b><br/>Tööohutuse ja töötervishoiu seadus; töökorraldus riigi- ja ettevõtte tasandil.</p> <p>Töökeskkond: töökoht, töövahend. Tööolme. Ergonoomia. Tööandja ja töövõtja kohustused ja õigused. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldus ettevõttes. Töökeskkonnaspetsialist. Tööõnnetus. Riskianalüüs. Tööõnnetus. Esmaabi vahendid töökohal. Põhilised esmaabivõtted. Kutsehaigestumine;</p> | 3 | 3 | 7 |

|  |   |  |   |  |   |   |    |
|--|---|--|---|--|---|---|----|
|  | <p>psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb iseseisvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega</li> <li>• kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</li> <li>• analüüsib meeskonnatööna erinevatest allikatest töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni juhtumi näitel</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab iseseisvalt elektroonilist töölepinguseadust töölepingu sõlmimisel, töötaja ja puhkuse korraldamisel</li> <li>• analüüsib iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi töötaja</li> </ul> | <p>Kõitev loeng<br/>õppefilmid</p> <p>individuaalne ja rühmatöö analüüs arutelud</p> | <p>Situatsioonülesande lahendamine elektroonilisi kanaleid kasutades</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Rühmatööna esitluse ettevalmistamine ja</p> | <p>töövõimlemine.</p> <p>Töökeskkonna ohutegurid ja ohutusjuhendid.</p> <p><b>TÖÖSEADUS-ANDLUS</b><br/>E-õiguse allikad: riigiteataja.ee kasutamine; RIK.ee toimik.ee</p> <p>Töölepingu seadusest tulenevad üldised nõuded.</p> <p>Töölepingu sõlmimise miinimum nõuded.</p> <p>Tähtajaline või tähtajatu tööleping. Ülesütlemise erisused.</p> <p>Töölepingu definitsioon. Töölepingu järgsed ülesanded ja kohustused. Alluvussuhted.</p> | 7 | 6 | 13 |
|--|---|--|---|--|---|---|----|

|  |  |  |   |   |  |  |  |
|--|--|--|---|---|--|--|--|
|  | <p>ja ettevõtja vaatest</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib meeskonnatööna töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust käsitlevaid organisatsioonisiseseid dokumente</li> <li>• arvestab iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist</li> <li>• kirjeldab iseseisvalt asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis</li> <li>• koostab ja vormistab iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt</li> <li>• kirjeldab iseseisvalt mitmeeristav hindamisedokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</li> </ul> |  | <p>koostamine töötajate õiguste, kohustuste ning vastutust käsitlevate dokumentide kohta</p> <p>Digitaalne elektrooniliste dokumentide koostamine ja allkirjastamine.</p> | <p>Otsustamisvabadus. Käsundiandja juhised. Vastutus. Erinevus maksustamisel.</p> <p>Töötaja õigused ja kohustused, töösuhete seaduslikud tagatised.</p> <p>Tööandja õigused ja kohustused. Töötaja vastutus. Tööandja vastutus</p> |  |  |  |
|--|--|--|---|---|--|--|--|

|  |   |   |  |   |   |   |   |
|--|---|---|--|---|---|---|---|
| <p>5) käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb nii verbaalset kui mitteverbaalset keerukates ja muutuvates suhtlemissituatsioonides sobivalt</li> <li>• kasutab keerukates ja ootamatutes suhtlemissituatsioonides erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava</li> <li>• analüüsib enda ja grupiliikmete käitumist, järgides üldtunnustatud käitumistavasid</li> <li>• juhib juhendi alusel eesmärgipäraselt väikesearvulist meeskonda tööalaste probleemide looval lahendamisel</li> <li>• analüüsib juhendi alusel kultuurilisi erinevusi suhtlemisel</li> <li>• analüüsib juhendi alusel enda ja teiste teeninduskultuuri, teenindushoiakuid ja –oskusi</li> <li>• lahendab iseseisvalt erinevaid, sh muutuvaid</li> </ul> | <p>Suhtluspõhine loeng<br/>Situatsiooniülesanded<br/>Arutelu<br/>Rühmatöö<br/>Juhend<br/>Analüüs<br/>Esitlemiseks<br/>harjutamine</p> | <p>Situatsioonülesannetes osalemine ja analüüsi tegemine</p> <p>Viib läbi meeskonnatöö (ülesanne loosi alusel), olles ise eestvedajaks</p> <p>Paaristööna ettekande koostamine ja esitlemine rühmale</p> | <p><b>KARJÄÄRI<br/>PLANEERIMINE</b><br/>Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine</p> <p>Ametlik ja mitteametlik suhtlus. Netikett ja ärietikett.</p> <p>Meeskonnatöö olemus ja tähtsus</p> <p>Roll ja rollikonfliktid nii tavaelus kui meeskonnas töötades. Erinevad rahvused ja erinevad kultuurid.</p> <p>Toimetulek erinevate käitumisstiilidega inimestega.</p> | 3 | 2 | 5 |
|--|---|---|--|---|---|---|---|

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | teenindussituatsioone, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest   |  |  |  |  |  |
| <b>Iseseisev töö moodulis:</b><br>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine) | Iseseisva töö koostamise tulemusena õpilane planeerib oma karjäärialaseid tegevusi ja tunneb äriplaani koostamise põhimõtteid, omab meeskonnatöö kogemust ning oskab selle tulemusena koostada äriplaani. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koostab individuaalse lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.</li> <li>2. Koostab rühmatööna äriplaani</li> </ol> Mitteeristav hindamine   |  |  |  |  |  |
| <b>Mooduli hinde kujunemine:</b>  | Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendi alusel<br>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2 3,4 ja 5 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud õpiülesanded. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaitseb koostatud individuaalse lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.</li> <li>2. Kaitseb rühmatööna koostatud äriplaani</li> </ol> Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.   |  |  |  |  |  |
| <b>Kasutatav õppekirjandus</b><br><b>/õppematerjal</b>                  | Allen, R.E., Allen, S.D. Puhh lahendab probleeme. Olympia 2000<br>Baker, A. Ajurünnakuks valmistumine. TEA 1993.<br>Bolton, R., Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Väike Vanker, 2007<br>Brown, William S. Makroökonomika baasteooria. Tallinn: Külim, 1997.<br>Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjutada inimesi? Perioodika 1991<br>Davis, M., Robbins, E., McKay, M. Lõõgastumise ja stressi maandamise käsiraamat. K-Kirjastus 1995<br>Janda, L. Karjääritestid. Elmatar 2000<br>Kidron, A., Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia. Tallinn: Monde, 2004<br>Kerem, K., Raju, O., Randveer, M. Mikroökonomika. Tallinn: Tea, 2001;<br>Lehtsaar, T., Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008<br>Patterson, K., Grenny, J., McMillon, R., Spitzler Al, Kuidas suhelda, kui panused on kõrged? Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2008<br>Pease, A. Kehakeel. Ersen 2001<br>Pilli, T., Palamets, H., Lehtsaar, T., Tšatšua, T., Vooglaid, Ü., Bachmann, T., Raudsaar, M. Avatult avalikust kõnest. AS Atleks 2008<br>Sally B., Small Talk. Seltskondliku vestluse kunst. Tallinn: Kirjastus Kunst, 2008<br>Samel, E., Suhtlemine, keskastmejuhi proovikivi. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2005<br>Suur, Ü. (koostaja). Testid ja küsimustikud kutse- ja personalivalikuks. Kentaur 2007 |  |  |  |  |  |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Odamees 2000</p> <p>Vihma, Ü., Inimene konfliktide keskel. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2006</p> <p>Wolf, I. Head ärikombed. Odamees 2000</p> <p>Töölepingu seadus – <a href="http://riigiteataja.ee">riigiteataja.ee</a></p> <p>Võlaõigusseadus – <a href="http://riigiteataja.ee">riigiteataja.ee</a></p> <p>Tsiviilseadustiku üldosa seadus – <a href="http://riigiteataja.ee">riigiteataja.ee</a></p> <p>Võlaõigusseadus. Kommenteeritud väljaanne III. Kirjastus Juura, 2010. Tallinn</p> <p>Töölepinguseaduse selgitused. Seletuskiri, <a href="http://sm.ee">sm.ee</a></p> <p>Tööelu.ee - Tööinspektsiooni koduleheküljel.</p> <p>Suppi, K. Ettevõtlus õpik-käsiraamat 2013.</p> <p>"Finantsaubits" V. Zirnask 2011,</p> <p>"Ideest eduka ettevõtte" Innove 2008,</p> <p>Kvaliteetjuhtimine igapäevale" H. Levald TEA Kirjastus 2014,</p> <p>Majanduse ABC. Avatar 2002;</p> <p>Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine. M. Varendi, J. Teder, SA Innove 2008</p> <p>internetiallikad: <a href="http://www.avatar.ee/majanduseabc">www.avatar.ee/majanduseabc</a>; <a href="http://www.eas.ee">www.eas.ee</a>; <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>; <a href="http://www.eestipank.info">www.eestipank.info</a>; <a href="http://www.emta.ee">www.emta.ee</a>; <a href="http://www.fin.ee">www.fin.ee</a>; <a href="http://www.ki.ee">www.ki.ee</a>; <a href="http://www.minuraha.ee">www.minuraha.ee</a>; <a href="http://www.meieraha.ee">www.meieraha.ee</a>; <a href="http://www.mkm.ee">www.mkm.ee</a>; <a href="http://www.riigikontroll.ee">www.riigikontroll.ee</a>; <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>; <a href="http://www.sm.ee">www.sm.ee</a>; <a href="http://www.stat.ee">www.stat.ee</a>; <a href="http://www.swedbank.ee">www.swedbank.ee</a>; <a href="http://www.tootukassa.ee">www.tootukassa.ee</a>; <a href="http://www.vkhk.ee">www.vkhk.ee</a></p> |
|--|---|

| Mooduli nr  | MOODULI NIMETUS         | Maht õppenädalates /EKAP |                                       |                             |                |
|---|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------|
| 2   | TURISMIMAJANDUSE ALUSED | 3 ÕN/4,5 EKAP            |                                       |                             |                |
| <b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel. |                         |                          |                                       |                             |                |
| <b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad  |                         |                          |                                       |                             |                |
| <b>Ained ja õpetajad:</b>   |                         |                          |                                       |                             |                |
| <b>Turismimajanduse alused 2 EKAP (52 tundi)</b>  |                         |                          |                                       |                             |                |
| <b>Hotellimajanduse alused 2,5 EKAP (65 tundi) Eda Veeroja</b>  |                         |                          |                                       |                             |                |
| Õpiväljundid  | Hindamiskriteeriumid    | Õppemeetodid             | Hindamismeetodid ja hindamisülesanded | Mooduli teemad ja alateemad | Maht (T, P, I) |

|  |   |  |   |   |    |    |    |
|--|---|--|---|---|----|----|----|
| <p>1. mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab mõisteid reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja omavahelistes seostes;</li> <li>• võrdleb väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eestile kui turismisihtkohale;</li> <li>• analüüsib turismiettevõtluse erinevate sektorite peamisi tulemusnäitajaid Eesti riiklikust turismiarengu kavast lähtuvalt;</li> <li>• kirjeldab turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju;</li> <li>• kasutab Eesti turismi- ja majutusettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel;</li> <li>• leiab Statistikaameti andmebaasidest turismistatistika põhilised tulemusnäitajad;</li> </ul> | <p>Suhtluspõhine loeng, ideekaart</p> <p>Iseseisev soovitatud erialaste artiklite läbitöötamine</p> <p>Kõitev loeng, ERTAK analüüs</p> <p>Kriitiliste juhtumite uurimine</p> <p>Ajurünnak, Õigusaktide analüüs</p> <p>Andmebaaside analüüs</p> | <p>Enesekontrolli test</p> <p>Ideekaardi esitlus</p> <p>Diskussioon</p> <p>Kollokvium</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Raport</p> | <p><b>Turismimajanduse alused:</b><br/>Rahvusvaheline turism.<br/>Turismiressursid, -tooted ja –teenused.<br/>Turistid.<br/>Reisitransport.<br/>Majutusettevõtted.<br/>Toitlustusettevõtted.<br/>Turiste huvitavad tegevused.</p> | 13 | 13 | 26 |
|--|---|--|---|---|----|----|----|

|   |  |  |  |   |    |    |    |
|---|--|--|--|---|----|----|----|
| <p>2. edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab vastuse infopäringule kasutades olulisemaid andmebaase turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis;</li> <li>• edastab külastajatele infot kasutades Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases eesti-ja võõrkeeles;</li> <li>• kasutab Eesti turismi- ja majutusala ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel;</li> </ul>                        | <p>Kaasav loeng</p> <p>Õppekäik</p> <p>Iseseisev uurimus</p> <p>Rollimäng</p> <p>Juhtumianalüüs</p>                      | <p>Rollimäng</p> <p>Suuline ja kirjalik vastus infopäringule ja selle analüüs</p> <p>Juhtumianalüüsi raport</p>                                      | <p>Turismisihtkoht. Turismiinfo. Eesti riiklik turismipoliitika. Turismimajandust reguleeriv seadusandlus.</p>  |    |    |    |
| <p>3. mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega;</li> <li>• iseloomustab Eesti majutusettevõtete liike lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohased näited;</li> <li>• kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel;</li> <li>• võrdleb uurimuses iseseisvaid ja ketihotelle Eestis analüüsides eeliseid ja puudusi;</li> </ul> | <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><b>Hotellimajanduse alused:</b><br/>Hotellimajandus. Majutustoode. Majutusettevõtete liigitamine. Eesti majutusturg, majutusettevõtete liigid. Hotelliketid.</p> | 16 | 16 | 33 |

|   |   |  |   |   |  |  |  |
|---|---|--|---|---|--|--|--|
| <p>4. mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti;</li> <li>• kirjeldab majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid;</li> <li>• võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele;</li> <li>• tutvustab külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega;</li> </ul> | <p>Arutlev loeng</p> <p>Õppefilmid</p> <p>Individuaalne iseseisev uurimus juhendi alusel</p> <p>Rollimäng</p> <p>Analüüs Arutelu</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 esitatavad nõuded.</p>  |  |  |  |
| <p>5. mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib juhendi alusel turismiettevõtluse keskkonda Eestis;</li> <li>• kirjeldab Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid;</li> <li>• iseloomustab sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes kasutades Eesti</li> </ul>   | <p>Arutlev loeng</p> <p>Paaristöö: juhtumianalüüs</p> <p>Töölehed</p> <p>Iseseisev kirjalik töö juhendi alusel</p> <p>„Statistiliste andmete esitamine“</p> <p>Analüüsi koostamine</p> | <p>Iseseisev töö „Statistiliste andmete esitamine“</p>  | <p>Erinevate majutusettevõtete stiilid ja äriideed. Majutusettevõtete, juhtimis- ja omandivormid. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. Rahvusvahelised hotelle ühendavad organisatsioonid. MTÜ Maaturism. Majutusettevõtluse arengulugu ja trendid.</p> |  |  |  |

|  |  |  |                             |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|
|  | turismistatistikat;  |  |                             | Eesti turismistatistika.   |  |  |  |
| 6. mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte külastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• võrdleb majutusettevõtte külastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid;</li> <li>• analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi;</li> <li>• kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja külastajale;</li> </ul>  | Köitev loeng<br>Õppefilmid<br>Juhtumianalüüs: kliendilt tagasiside kogumise ja analüüsimise meetodid | Kirjalik teadmiste kontroll | Hotellikülastajad: külastajate põhiliigid, külalislahkuse olemus. Väärtuspakkumine Kliendi tagasiside majutusettevõttes. |  |  |  |
| <b>Iseseisev töö moodulis:</b><br>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)  | Iseseisvate töö tulemusena õppija analüüsib peamisi turismivaldkonna statistilisi näitajaid ja rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja külastajatele teenuste pakkumisel.<br><b>Iseseisvate tööde teemad:</b><br>Enesekontrolli test<br>Juhtumianalüüsi raport<br>Rühmatööde esitluste koostamine<br>Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ koostamine<br>Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas |  |                             |  |  |  |  |
| <b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul> | Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel<br>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ideekaardi esitus</li> <li>2. Esinemine kollokviumil</li> <li>3. Juhtumianalüüsi raport</li> <li>4. Rollimängud eesti ja inglise keeles</li> </ol>  |  |                             |  |  |  |  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>5. Suuline ja kirjalik vastus infopäringule eesti ja inglise keeles ja selle analüüs</p> <p>6. Üks rühmatöö esitletud klassi ees</p> <p>7. Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ esitus</p> <p>8. Osalemine diskussioonis „Iseseisvate ja ketihotellide võrdlusanalüüs“</p> <p>9. Majutusettevõtte teenuste internetiuurimus</p> <p>10. Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas</p> <p>11. Struktureeritud kirjalik teadmiste kontroll</p> <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>  |
| <b>Kasutatav õppekirjandus</b><br><b>/õppematerjal</b> | <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> <p>Tooman, H. Turismiturundus. Tallinn 2002.</p> <p>Medlik, S. The Business of Hotels, 2005.</p> <p>Ajakiri Reisimaailm</p> <p>Siimon, I. Turisminduse alused. Tartu: TÜ, 1996;</p> <p>Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004;</p> <p>Eesti Turismiseadus;</p> <p>Internetiallikad: <a href="http://www.eas.ee">www.eas.ee</a>; <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>; <a href="http://www.mkm.ee">www.mkm.ee</a>; <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>; <a href="http://www.stat.ee">www.stat.ee</a>; <a href="http://www.ehrl.ee">www.ehrl.ee</a>; <a href="http://www.etfl.ee">www.etfl.ee</a>; <a href="http://www.etfl.ee">www.etfl.ee</a>; <a href="http://www.maaturism.ee">www.maaturism.ee</a>; <a href="http://www.visitestonia.com">www.visitestonia.com</a>; <a href="http://www.puhkaeestis.ee">www.puhkaeestis.ee</a>; <a href="http://www.unwto.org">www.unwto.org</a>; <a href="http://www.slideshare.net/endlakuura/eesti-turismipoliitika">www.slideshare.net/endlakuura/eesti-turismipoliitika</a>;</p> |

| <b>Mooduli nr</b>   | <b>MOODULI NIMETUS</b>                             | <b>Maht õppenädalates /EKAP</b> |
|---|--|---------------------------------|
| <b>3</b>  | <b>Vastuvõtutöö ja klienditeeninduse korraldus</b> | <b>10 ÕN/15 EKAP</b>            |
| <b>Eesmärk:</b> õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes informatsiooni liikumise ja töötlemise, tellimuste ja külastajate vastuvõtu, arveldamise protseduurid kasutades reserveerimis-programmi; korraldab klienditeenindust, kliendisuhteid ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvas ettevõttes eesti ja võõrkeeles; |  |                                 |
| <b>Nõuded mooduli alustamiseks: Turismimajanduse alused</b>   |  |                                 |
| <b>Ained ja õpetajad:</b><br><b>Vastuvõtutöö korraldus 4 EKAP (104 tundi) Eda Veeroja</b><br><b>Erialane võõrkeel 4 EKAP (104 tundi)</b>  |  |                                 |

| Erialane inglise keel 4 EKAP (104 tundi) Airi Pild   |   |  |   |  |                |    |    |
|--|---|--|---|--|----------------|----|----|
| Klienditeeninduse korraldus majutusettevõttes 3 EKAP (78 tundi) Kaja Rahu  |   |  |   |  |                |    |    |
| 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"> <li>• juhendab vastuvõtu osakonna erinevatel ametikohtadel töötajate tööd;</li> <li>• korraldab vastuvõttutöö protsessid kõigis külastaja teekonna etappides;</li> <li>• koostab operatiivaruanded suhtlemiseks teiste majutusettevõtte osakondadega lähtuvalt majutusettevõtte töökorraldusest;</li> <li>• täidab turvalisuse nõudeid kliendi andmete töötlemisel;</li> </ul> | <p>Kaasav loeng</p> <p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine</p> | <p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs esitlus</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem esitlus</p> <p>Ametijuhendi analüüs</p> | <p><b>Vastuvõttutöö korraldus</b></p> <p>Vastuvõtu osakonna ülesehitus ja funktsioonid. Külastaja teekonna analüüs vastuvõttutöö korraldamise meetodina. Majutusettevõtte vara, töötajate ja külastaja turvalisuse tagamine.</p> | 26             | 26 | 52 |
| 2. tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatahes kliendile teed soovitud kohta   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid nõustades ja juhendades klienti eesti ja võõrkeeles;</li> </ul>   | <p>Stimulatsioon: teejuhatus järgmine</p> <p>Test teejuhatus analüüs</p> <p>Iseseisev töö: Teejuhatus</p>  | <p>Rollimäng teejuhatus eesti ja inglise keeles</p> <p>Rollimängu eneseanalüüs</p>  | Vastuvõtu osakonna roll infokeskusena.   |                |    |    |

|   |   |  |   |  |  |  |  |
|---|---|--|---|--|--|--|--|
|   |   | tekstide koostamine<br>Rollimäng eesti ja inglise keeles   |   |  |  |  |  |
| 3. korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid | <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud päringute operatiivse vastamise;</li> <li>• lahendab töötajate vastuvõtutöö alased ja klientide majutusteenuse kasutamise alased probleemid oma vastutusala piires iseseisvalt;</li> <li>• analüüsib maja hõivatust ja tellimusi ja kliendi ajalugu tubade ja hindade määramiseks;</li> <li>• valmistab ette võtmekaardid;</li> <li>• korraldab kassatöö tagades ettevõtte ja kliendi andmete turvalisuse;</li> </ul> | <p>Arutlev loeng</p> <p>Juhendatud paaristöö<br/>Juhendatud töö programmides<br/>Hotis ja Fidelio<br/>Töölehed</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel juhtumianalüüs tubade ja hindade määramine</p> <p>Õppekäik<br/>Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine</p> | <p>Ametijuhendi analüüs</p> <p>Iseseisev töö tubade hinna määramine</p> <p>Proovitöö võtmekaartide valmistamine</p> | Vastuvõtu osakonna teenindusprotsess.<br>Kassatöö.<br>Infotehnoloogia majutusettevõttes.<br>Juhendamine ja eestvedamine, kaastöötajatele tagasiside andmine. |  |  |  |
| 4. lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• lahendab iseseisvalt küllastajate kaebused ja erisoovid lähtudes majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja</li> </ul>   | <p>Analüüsiv loeng</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Rollimäng eesti</p>  | <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p> <p>Tagasiside kaaslane rollimängule</p>                                    | Tüüpilised veaolukorrad majutusettevõttes.<br>Eri- ja eristuvate vajadustega küllastajad   |  |  |  |



|  |  |   |   |  |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|--|--|
|  | <p>turvalisusest;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab külastaja erisoovide täitmise koostöös majutusettevõtte vastavate osakondadega lähtudes külastaja eripärast, majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest;</li> </ul>   | <p>ja inglise keeles</p> <p>Vaatlus<br/>Suuline tagasiside kaaslase rollimängule</p>  |   | <p>majutusettevõttes.</p>  |  |  |  |
| <p>5. koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmakülastajatele</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise individuaalkliendile, arvestades külastaja ootusi, vajadusi ning ettevõtte hinnapoliitikat ja müügitöö eetikast;</li> <li>• koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise, arvestades rühmakliendi ja edasimüüja ootusi, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast;</li> </ul> | <p>Interaktiivne loeng<br/>Juhtumianalüüs.<br/>Iseseisev töö juhendi abil<br/>hinnapakumiste koostamine<br/>Rollimäng<br/>Juhendatud töö programmis<br/>Hotis<br/>Analüüsiv arutelu</p> | <p>Hinnapakumise esitlus kliendile</p> <p>Hinnapakumine<br/>Hotises inglise keeles</p>        | <p>Rühmatellimused ja suhtlemine edasimüüjatega.<br/>Komisjonitasu.<br/>Isiklik müük.<br/>Hinnapakumiste koostamine.</p> |  |  |  |
| <p>6. soovib ja müüb külastajatele eesti-ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• annab kliendile korrektset turismiinformatsiooni ja soovitusi piirkonna ja Eesti kohta eesti ja võõrkeeles;</li> <li>• korraldab oma volituste piires turismiteenuste sisse ostmise või vahendamise;</li> </ul>   | <p>Juhtumianalüüs<br/>Rollimäng<br/>Iseseisev töö juhendi alusel<br/>Turismiteenuse ostmise või vahendamise lepingu väljatöötamine</p>  | <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p> <p>Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping</p> | <p>Võrgustikupõhine koostöö sihtkohas.<br/>Lisateenusete vahendus ja sisse ostmine.</p>                                  |  |  |  |

|   |   |  |  |   |    |    |    |
|---|---|--|--|---|----|----|----|
| <p>7. vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvutab juhendi alusel majutuspäeva täitumuse, toa keskmise hinna ja majutuskäibe;</li> <li>• koostab juhendi alusel majutusettevõtte küllastate saabumisaruaande;</li> <li>• koostab juhendi alusel majutusettevõtte küllastate lahkumisaruaande;</li> <li>• koostab juhendi alusel majutuse ja lisateenuste käibearuaande;</li> <li>• koostab broneerimisprogrammis juhendi alusel juhtraporti;</li> </ul>                           | <p>Vastuvõtjuhi loeng<br/>õppekäigul<br/>Õppekäigu analüüs<br/>rühmatööna<br/>Juhtumianalüüs<br/>Vaatlus<br/>Suhtarvude arvutus-ülesanded<br/>Juhendatud töö programmis<br/>Hotis<br/>Analüüsiv arutelu<br/>Eneseanalüüs</p> | <p>Aruandenäidised ja arvutusülesanded<br/><br/>Eneseanalüüs</p>   | <p>Käibejuhtimise alused vastuvõtu osakonnas.<br/>Operatiiv-ja statistilised aruanded.</p>  |    |    |    |
| <p>8. mõistab võõrkeelset erialast teksti, koostades igapäevatööga seotud erialaseid tekste, kasutades suulisel ja kirjalikul suhtlemisel võõrkeelset erialast terminoloogiat</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• loeb erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele;</li> <li>• koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika-reeglite kohaselt;</li> <li>• koostab juhendi alusel CV ja motivatsioonikirja;</li> <li>• nimetab korrektset võõrkeeles majutusettevõtete liigid, majutusettevõtte ruumid, erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust;</li> </ul> | <p>Juhendatud iseseisev töö erialateksti tõlkimine<br/><br/>Toote tutvustustekstide koostamine<br/><br/>Cv ja motivatsioonikirja koostamine<br/><br/>Enesekontrolli test</p>   | <p>Tõlketeksti jutustamine ja vastamine küsimustele<br/><br/>Kujundatud reklaam<br/><br/>CV ja motivatsiooni-kiri<br/><br/>Rollimängud teeninduses</p> | <p><b>Erialane võõrkeel</b><br/>Külaliste vastuvõtt, küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine Kirjaetikett. Majutusasutused, vastav sõnavara. Toitlustusettevõtted. Toad ja sisustus. Toidukorrad. Toitlustusteeninduse sõnavara. Töölase info hankimine erinevatest</p> | 26 | 26 | 52 |

|  |   |   |  |  |    |    |    |
|--|---|---|--|--|----|----|----|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana;</li> <li>• tutvustab müüvalt majutusettevõtte teenuseid, hindu ja kasutustingimusi;</li> <li>• nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road;</li> <li>• nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad laua- ja serverimisnõud ning söögiriistad;</li> <li>• tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitude koostist ja valmistamist;</li> </ul> | <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>                      |  | <p>infoallikatest. CV ja motivatsioonikirja koostamine. Veaolukordade lahendamine.</p>   |    |    |    |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt;</li> <li>• edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid;</li> <li>• koostab enda CV ja motivatsioonikirja;</li> <li>• suhtleb vabalt külastajatega</li> </ul>  | <p>Juhendatud iseseisev töö erialateksti tõlkimine</p> <p>Toote tutvustustekstide koostamine</p> <p>Cv ja motivatsioonikirja koostamine</p> | <p>Tõlketeksti jutustamine ja vastamine küsimustele</p> <p>Kujundatud reklaam</p> <p>CV ja motivatsioonikirja</p> <p>Rollimängud teeninduses</p> | <p><b>Erialane inglise keel</b><br/>Külaliste vastuvõtt, küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine Kirjaetikett. CV ja motivatsioonikirja koostamine. Veaolukordade lahendamine.</p> | 26 | 26 | 52 |

|  |   |   |   |   |  |  |  |
|--|---|---|---|---|--|--|--|
|  | <p>erinevates teenindus-situatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>informeerib juhendamisel küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest;</li> <li>suhtleb juhendi alusel küllastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid;</li> <li>juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani;</li> </ul> | <p>Enesekontrolli test</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>         |   |   |  |  |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>nimetab korrektset võõrkeeles majutus-ja toitlustusettevõtete liigid, ruumid, toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust;</li> <li>tutvustab müüvalt majutusettevõttes osutatavate teenuste sisu ja hindu;</li> <li>tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana;</li> <li>teenindab juhendi alusel küllastajaid toitlustusteeninduse</li> </ul>   | <p>Tootetutvustus tekstide koostamine</p> <p>Tööleht sõnavara tundmine</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> | <p>Rollimängud paaristöös</p> <p>Teenidus-situatsioonid</p> | <p>Majutasutused, vastav sõnavara. Toitlustusettevõtted. Toad ja sisustus. Toidukorrad. Toitlustusteeninduse sõnavara. Enesetutvustus. Arveldamine.</p> |  |  |  |

|  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  | <p>olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise;</li> <li>• nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest;</li> <li>• arveldab külastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades;</li> </ul>  | <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>   |  |  |  |  |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab Eesti Vabariigi struktuuri ja ajaloolist kujunemist;</li> <li>• nimetab Eesti Rahvakalendri Tähtpäevade Andmebaasi, kasutades rahvakalendri tähtpäevi ja nendega seotud rahvustoite;</li> <li>• edastab külastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavaid infoportaale;</li> <li>• juhatab külastajale teed ja tutvustab küsitud kohalikke objekte, kasutades vastavaid infoportaale;</li> </ul> | <p>Võõrkeelne loeng</p> <p>Töölehed, rahvakalender ja toidud</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppekäik</p> | <p>Õppekäik maastikul</p> <p>Rollimäng</p> <p>Teenindus-situatsioonis info edastamine</p> <p>Praktiline teejuhatus</p> | <p>Töölase info hankimine erinevatest infoallikatest. Eesti aja-ja kultuurilugu. Turismi infrastruktuuri sõnavara.</p> |  |  |  |

|   |  |  |   |   |    |    |    |
|---|--|--|---|---|----|----|----|
| <p>3)korraldab kiiresti muutuvates olukordades teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb teenindus situatsioonis kliendiga aktiivselt ja positiivselt nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades;</li> <li>• kasutab keerulistes teenindussituatsioonides erinevaid suhtlustehnikaid;</li> <li>• korraldab klientidele majutusettevõttes pakutavate toodete ja teenuste müügi ja lisamüügi;</li> <li>• annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta;</li> <li>• korraldab klientide tagasiside süsteemse kogumise, analüüsi ja tulemuste edastamise juhtkonnale;</li> </ul> | <p>Õppekäik<br/>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><b>Klienditeeninduse korraldus majutusettevõttes</b></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> | 19 | 20 | 39 |
| <p>4)lahendab külastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt arusaamatused ja kaebused meeskonnas;</li> <li>• võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt keerulistes teenindusolukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid;</li> </ul>   | <p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideod</p> <p>Tööleht</p> <p>Juhtumianalüüs paaristöö</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-</p>  |    |    |    |

|   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib probleeme ja hindab nende võimalikke mõjusid tagades majutusettevõttes korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;</li> <li>• annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;</li> <li>• korraldab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni edastamise;</li> <li>• korraldab klientide erisoovide täitmiseks vajaliku informatsiooni edastamise vastavale üksusele;</li> </ul>  | <p>Rollimängud rühmatöö</p> <p>Dokumendi näidiste väljatöötamine</p> |  | <p>situatsioonides.<br/>Veaolukord.<br/>Vahendikesksus.<br/>Peremehetunne, võõrandumine.<br/>Eetiline<br/>väärtusperspektiiv</p> |  |  |  |
| <p><b>Iseseisev töö moodulis:</b><br/>(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><b>Iseseisvate tööde teemad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ametijuhend</li> <li>2. Teejuhatuse tekstide koostamine</li> <li>3. Tubade hinna määramine</li> <li>4. Hinnapakkumine</li> <li>5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping</li> <li>6. Aruande näidised</li> <li>7. Kujundatud reklaam</li> <li>8. CV ja motivatsioonikiri võõrkeeles</li> <li>9. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs</li> <li>10. Kliendi tagasiside analüüs</li> <li>11. Eneseanalüüs</li> </ol> |  |  |  |  |  |  |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul> | <p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2 3,4, 5 ja 5 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud õpiülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Üks rühmatöö esitletud klassi ees</li> <li>2. Rollimängud sooritatud eesti-, inglise-ja võõrkeeles</li> <li>3. Õppekäigul valmistatud proovitööna võtmekaart</li> <li>4. Kaitstud hinnapakkumine</li> <li>5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping</li> <li>6. Aruandenäidised ja arvutusülesanded</li> <li>7. Tõlketeksti põhjal vastamine küsimustele</li> <li>8. Kujundatud võõrkeelne reklaam</li> <li>9. CV ja motivatsiooni kiri inglise-ja võõrkeeles</li> <li>10. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs</li> <li>11. Tagasiside analüüs</li> <li>12. Eneseanalüüs</li> </ol> <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>  |
| <p><b>Kasutatav õppekirjandus</b></p> <p><b>/õppematerjal</b></p>   | <p>Viin, T. Hotelli vastuvõtt. Tartu 2005</p> <p>Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011.</p> <p>Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004;</p> <p>Tooman, H., Mae, A. Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita, 1999;</p> <p>Tooman, H., Rekkor, S. Klienditeeninduse e-kursus, 2007.</p> <p>Fox, J. J. Kuidas saada müügimeistriks. Tallinn: Sinisukk, 2002;</p> <p>Oja, A. Klienditeenindus valguses ja varjus. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005;</p> <p>Mitchell, J. Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak, 2004;</p> <p>Teeninduskäsiraamat. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005;</p> <p>Næssén, L.-O. Parem teenindamine. Tallinn: Avita, 1997;</p> <p>Tschohl, J. Teeninduskunst. Tallinn: Koolibri, 1997;</p> <p>Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn. Ilo, 1998;</p> <p>Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Tallinn: Odamees, 2000;</p> <p>Goleman, D. Emotsionaalne intelligentsus. Tallinn: Väike Vanker, 2000;</p> <p>Lewis, P. Kuidas juhtida oma emotsioone. Tallinn: Sinisukk, 2001;</p> <p>Vadi, M. Müügisuhtlemine. Tartu: TÜ Kirjastus, 2002;</p> <p>Ole meie külaline. Klienditeeninduse täiuslikustamise kunst. Tallinn: Varrak, 2003;</p> <p>Anderson, K., Zemke, R. Tippteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri, 2003;</p> <p>Storbacka, K., Lehtinen, J. R. Kas klientsuse reglid või tants klientide pilli järgi. Tallinn: Aspectum, 1997;</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Heikkurainen, P., Joutsenkunnas, T. Juhi töö teenindusettevõttes. Tallinn: Aspectum, 1997;<br/> Mallene, Ü. Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn, Koolibri, 2005;<br/> e-kursus Klienditeeninduse alused: www.e-ope.ee<br/> <b>Internetiallikad:</b> www.eas.ee; www.eesti.ee; www.eestipank.info; www.heateenindus.ee;<br/> www.kehtna.edu.ee/~tiina/materjal/KT/9_eri_ja.pdf; www.tarbija24.ee. www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee;<br/> www.vkhk.ee</p> |
|--|--|

| Mooduli nr   | MOODULI NIMETUS   | Maht õppenädalates /EKAP   |   |   |                |    |    |
|--|---|--|---|---|----------------|----|----|
| 4  | Majapidamistöõ korraldus  | 5,3 ÕN/8 EKAP  |   |   |                |    |    |
| <p><b>Eesmärk:</b> 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><b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> vastuvõtutöö korraldus</p>  |   |  |   |   |                |    |    |
| <p><b>Ained ja õpetajad:</b><br/> <b>Majapidamistöõ korraldus 5 EKAP (130 tundi) Kai Lauri</b><br/> <b>Logistika alused 3 EKAP (78 tundi) Kersti Kraas</b></p>   |   |  |   |   |                |    |    |
| Õpiväljundid   | Hindamiskriteeriumid  | Õppemeetodid   | Hindamismeetodid ja hindamisülesanded   | Mooduli teemad ja alateemad   | Maht (T, P, I) |    |    |
| 1. korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab majutusettevõttes majapidamistöid koostades puhastusplaane, valides õiged puhastusained, töövahendid ja töömeetodid, vajaduse korral teeb tööd ise;</li> <li>• korraldab majutusettevõttes hoolduskoristust, määrates tööde järjekorra ja juhendades ning nõustades</li> </ul> | <p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideo</p> <p>Enesekontrolli test töölehed</p> <p>Õppekäik</p> <p>Vaatlus</p> | <p>Koristusplaani esitus</p> <p>Ametijuhend</p> <p>Taastusharjutuste kava</p> <p>Eneseanalüüs</p> | <p><b>Majapidamistöõ korraldus</b></p> <p>Majapidamistöõ olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega. Majapidamisosakonna tööjaotus, personali omavahelised suhted. Meeskonnatöö.</p> | 32             | 32 | 66 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>kaastöötajaid, vajaduse korral teeb tööd ise;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab majutusettevõttes üritusruumide ettevalmistamist ja teenindamist koostöös teiste osakondadega; vajaduse korral teeb tööd ise;</li> <li>• korraldab tuppa teenindust;</li> <li>• tagab ettevõtte jätkusuutlikkusest lähtuvalt majapidamistööde optimaalse töötulemuse;</li> <li>• jälgib juhendatava tööd, selgitab ja korrigeerib majapidamistööde tegija töövõtteid näidates ette ja korrates tegevust korrektse tulemuseni;</li> <li>• juhendab töö tegijat kasutama ergonoomilisi töövõtteid ja tegema taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks;</li> </ul> | <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel koristusplaani koostamine</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel Ametijuhendi koostamine</p> <p>Rühmatöö ergonoomiliste töövõtete kasutamise ja taastusharjutuste juhendamine</p> <p>Eneseanalüüs</p> |  | <p>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> |  |  |  |
| <p>2. koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib majapidamistööd hinnates tööde mahtu, tööjõuvajadust, materjalide- ja tehnika vajadust kiiresti muutuvates olukordades;</li> <li>• analüüsib juhendatavate toimetulekut</li> </ul>  | <p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel majapidamisplaan koostamine</p> <p>Juhtumianalüüs</p>  | <p>Majapidamisplaani esitus</p> <p>Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid</p> <p>Rollimäng tagasiside</p> | <p>Majapidamistööde planeerimine. Majapidamistöö kvaliteedi kontrollimise kriteeriumid. Juhendamine ja motivatsioon.</p>   |  |  |  |

|   |   |   |   |   |    |    |    |
|---|---|---|---|---|----|----|----|
|   | <p>tööülesannetega, tema suhtumist töösse, klientidesse, kolleegidesse ja ettevõtte varasse tehes eelneva põhjal otsuse edasise tegutsemise suhtes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• annab juhendatavatele faktidel põhinevat edasiviivat tagasisidet töö efektiivsemaks korraldamiseks ja jälgib järjekindlalt töö kvaliteeti;</li> <li>• koostab majapidamise dokumentatsiooni, edastab analüüsitud tulemused kokkulepitud tingimustel, teeb ettepanekuid efektiivsemaks töökorralduseks ja viib kooskõlastatud muudetused ellu;</li> </ul> | <p>Majapidamistöökvaliteedi kontroll</p> <p>Rollimäng: faktidel põhineva tagasiside andmine ja töö korrigeerimine</p> <p>Iseseisev tööjuhendi alusel raportite koostamine</p> <p>Eneseanalüüs</p> | <p>andmine</p> <p>Raportite näidised</p> <p>Eneseanalüüs</p>  | <p>Muudatuste juhtimine. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.</p>  |    |    |    |
| <p>3. korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab kliendi poolt majutusettevõttesse unustatud esemete registreerimise, hoiustamise, kliendi informeerimise ja eseme tagastamise või hävitamise;</li> <li>• määrab tellitavad kaubakogused ja tellimissageduse lähtudes ettevõtte vajadustest;</li> <li>• tellib kauba vastavalt</li> </ul>   | <p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töödokumendinäidiste koostamine juhendi abil.</p> <p>Tööleht: Tellitavate kaubakoguse ja tellimus-</p>   | <p>Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel</p> <p>Tarnijate võrdlemine: erinevate pakkumiste hindamine</p> <p>Dokumendinäidised</p> <p>Inventuuri dokumentatsioon,</p> | <p><b>Logistika alused</b><br/>Logistika põhimõisted, tegevusvaldkonnad, eesmärgid. Logistika ja tarneahel. Väärtusahel Väärtuse lisandumine tarneahelas. Logistilised tegevused majutusettevõttes. Logistika</p> | 19 | 19 | 40 |

|   |  |  |                                       |  |  |  |  |
|---|--|--|---------------------------------------|--|--|--|--|
|   | <p>vajadusele korraldades selle vastuvõtmise, kvaliteedi hindamise, täpse dokumentatsiooni täitmise ja ladustamise;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab järelvalve kaupade ladustamise, majasisese liikumise, õigeaegse kättesaadavuse ja optimaalse kasutamise üle;</li> <li>• viib läbi korralised inventuurid dokumenteerides ja analüüsid tulemusel, algatades nende põhjal vajadusel muudatusi töös;</li> </ul>  | <p>sageduste tabel</p> <p>Õppekäik praktiline rühmatöö juhtumianalüüs:</p> <p>Inventuur majutusettevõttes</p> <p>Inventuuri analüüs ja parendusettepanekute väljatöötamine</p> | <p>analüüs ja parendusettepanekud</p> | <p>planeerimine. Logistika teenuste ja ostude planeerimine, teenuseosutaja valik ja hindamine. Laomajandus. Pesu- ja väikevahendite ladustamine. Kaubavarud. Inventuurid. Dokumentatsioon.</p> |  |  |  |
| <p><b>Iseseisev töö moodulis:</b><br/>(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<br/>Ametijuhend<br/>Taastusharjutuste kava<br/>Majapidamisplaan<br/>Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid<br/>Raportite näidised<br/>Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel<br/>Tarnijate pakkumiste hindamine<br/>Dokumendinäidised<br/>Inventuuri dokumentatsioon, analüüs ja parendusettepanekud<br/>Eneseanalüüs</p> |  |                                       |  |  |  |  |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul> | <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"> <li>1. Koristusplaan</li> <li>2. Ametijuhend</li> <li>3. Taastusharjutuste kava</li> <li>4. Majapidamisplaan</li> <li>5. Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid</li> <li>6. Rollimäng tagasiside andmine</li> <li>7. Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel</li> <li>8. Tarnijate pakkumiste hindamine</li> <li>9. Inventuuri analüüs ja parendusettepanekud</li> <li>10. Eneseanalüüs</li> </ol> <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>   |
| <p><b>Kasutatav õppekirjandus</b><br/><b>/õppematerjal</b></p>  | <p>Koristamine-see on lihtne! 2010. OÜ Puhastusekspert. Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus<br/>         Koristusvaldkonna sõnavara. 2009. Eesti Standardikeskus Tallinn: Eesti Standardikeskus<br/>         Puhastustööde juhi käsiraamat. 2007. Toimetaja Villo, S.- A. Tallinn: Ilo<br/>         Põllula, K. Majapidamisplaani koostamine. Õpiobjekt [http://www.hkhk.edu.ee/majapidamisplaan/index.html]. 24.04.2012<br/>         Tamm, T., Kuura, E., Lapp, S. 2012. Majapidamistöe majutusettevõttes. Tallinn: Kirjastus Argo<br/>         Viin, T., Villig R. 2011. Hotellimajanduse alused. Tallinn: Kirjastus Argo<br/>         Villemi, M. Logistika alused 2008<br/>         Logistika käsiraamat Tallinn : Äripäev, 2003<br/>         Internetiallikad:<br/> <a href="http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid/index.html">http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid/index.html</a><br/> <a href="http://www.puhastusekspert.ee">http://www.puhastusekspert.ee</a><br/> <a href="http://www.logiproff.com/õppurile">http://www.logiproff.com/õppurile</a></p> |

| Mooduli nr  | Mooduli nimetus                          | Maht õppenädalates /EKAP |
|---|--|--------------------------|
| 5   | Toitlustus-ja üritusteeninduse korraldus | 8 ÕN/12 EKAP             |
| <p><b>Eesmärk:</b> 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;</p> |  |                          |

**Nõuded mooduli alustamiseks:** puuduvad

**Ained ja õpetajad:**

Toiduainete ja toitumisõpetus 1 EKAP (26 tundi) Silvi Pihalakas

Kalkulatsiooni ja menüü koostamine 1 EKAP (26 tundi) Silvi Pihalakas

Majutusettevõtte köögitöö planeerimine ja korraldamine 1 EKAP (26 tundi) Silvi Pihalakas

Hügieen 1 EKAP (26 tundi) Kaja Rahu

Toiduvalmistamine 3 EKAP (78 tundi) Silvi Pihlakas

Toitlustusteenindus 2 EKAP (52 tundi) Kristel Koddala

Toitlustuse korraldamine 2 EKAP (52 tundi) Silvi Pihlakas, Kai Lauri

Tootearendus toitlustuses 1 EKAP (26 tundi) Silvi Pihlakas, Kai Lauri

| Õpiväljundid   | Hindamiskriteeriumid   | Õppemeetodid   | Hindamis-<br>meetodid ja<br>hindamis-<br>ülesanded  | Mooduli teemad ja alateemad  | Maht (T, P, I) |   |    |
|--|--|--|---|--|----------------|---|----|
| 1. mõistab toitlustusettevõtte töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab erinevate toiduainete päritolu, biotehnoloogilisi võtteid toiduainete tootmisel, nende kohta toidusedelis ning mõjust inimese organismile</li> <li>• arvutab etteantud toitade toitainete- ja energiasalduse, kasutades informatsiooni hankimiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid</li> <li>• mõistab toiduhügieeni tähtsust toitlustamisel</li> <li>• koostab juhendamisel toitlustusettevõtte töötajatele toitlustustoimingute sh hügieeni</li> </ul> | <p>Loeng ja töölehtede täitmine</p> <p>Probleemülesanne etteantud toidukorvi ja toitade põhjal kirjeldada toitainelist koostist ja erinevaid</p> | <p>Praktiline ülesanne - etteantud menüü toitainelise koostise arvutamine ja kohandamine vastavalt etteantud situatsioonile</p> | <p><b>Toiduainete ja toitumisõpetus</b></p> <p>Toiduained. Toiduainete tootmine, mõju inimese tervisele.</p> <p>Erinevate toiduainegruppide omadused ja kasutamine toiduvalmistamisel.</p> <p>Tervisliku toitumise tähtsus, tasakaalustatud toitumise põhimõtted meil ja mujal maailmas. Eritoitumine.</p> | 6              | 7 | 13 |

|  |   |   |   |  |   |   |    |
|--|---|---|---|--|---|---|----|
|  | <p>koolituseks koolituskava</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab enesekontrolliplaani täitmisel meeskonna tööd ning täidab vastavad dokumendid</li> </ul> | <p>säästlikke toiduvalmistamise võimalusi</p> | <p>Rühmatöö</p> <p>Esitlus rühmatööna toidunakkuste ja – mürgistuste tundmine</p> <p>Koolituskava koostamine</p> <p>Esitlus – hügieeni koolituskava toitlustus-ettevõttele</p> <p>Rühmatöö – praktiline ülesanne õpetaja juhendi alusel (isiklik hügieen)</p> <p>Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks</p> | <p>Toidu toitainelise koostise arvutamine ja sellele hinnangu andmine.</p> <p><b>Hügieen</b></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. Peamised kriitilised punktid toitlustuses.</p> | 6 | 7 | 13 |
|--|---|---|---|--|---|---|----|

|   |  |   |   |   |   |   |    |
|---|--|---|---|---|---|---|----|
|   |  |   | koolitamiseks   |   |   |   |    |
| 2. koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni-ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koostab juhendi alusel menüü järgides tervisliku toitumise põhimõtteid, menüü koostamise aluseid, arvestades kliendi soove ja vajadusi sh eritoitumisvajadusi</li> <li>• koostab tooraine – ja hinnakalkulatsioonid kasutades tabeltöötlust ja vastavat tarkvara</li> <li>• arvutab etteantud menüü põhjal tooraine vajaduse ja maksumuse ning toidu müügihinna vastavalt toitlustusettevõtte äriideele</li> <li>•</li> </ul> | Interaktiivne loeng<br><br>Praktiline töö | Küsimustele vastamine<br><br>Praktiline töö – juhendi alusel Eesti rahvakalendri tähtpäeva tutvustamiseks hommikusöögime nüü koostamine koos kalkulatsioonikaartidega | <b>Kalkulatsiooni ja menüü koostamine</b><br><br>Tehnoloogiliste ja kalkulatsioonikaartide koostamise põhimõtted.<br><br>Menüüde koostamise põhimõtted.   | 6 | 7 | 13 |
| 3. korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitide serveerimise  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab tellimiskirja igapäevaseks tööks vajaliku kauba koguse hankimiseks vastavalt kaubavoogude liikumiskiirusele konkreetses ettevõttes</li> <li>• kontrollib vastuvõetava kauba koguse, kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ning nõutud sertifikaatide olemasolu</li> <li>• korraldab kauba kvaliteedi ja realiseerimisaegade igapäevast</li> </ul>   | Interaktiivne loeng                       | Ideekaart – toitlustusettevõtte tööd reguleerivad seadusaktid   | <b>Majutuaettevõtte köögitöö planeerimine ja korraldamine</b><br><br>Õigusaktid, mille alusel toimub toitlustusettevõtte töö korraldamine.<br><br>Tegevused toitlustusettevõttes lähtuvalt Veterinaaria- ja Toiduameti põhimäärusest. | 6 | 7 | 13 |



|  |  |   |   |  |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|--|--|
|  | <p>jälgimist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tagab dokumentide süsteemse säilitamise vastavalt õigusaktidele ning ettevõtte sisekorrale</li> <li>• planeerib meeskonna tööaega, korraldades köögitööd ratsionaalselt vastavalt ettevõtte täituvusele ja üldisele töökoormusele</li> </ul> | <p>Rühmatöö</p> <p>Ideekaart</p> <p>Probleemõpe</p> <p>Praktiline töö</p> | <p>Rühmatöö – juhendi alusel koostada posteresitlus köögis kasutatavate seadmete kohta</p> <p>Ideekaart toidlustuses kasutatavate uute seadmete kohta</p> <p>Probleemõpe – analüüsida toidlustusettevõtte (töökohapõhine) enesekontrollialaseid tegevusi ja plaani täitmist</p> <p>Praktiline töö – koostada majutuaettevõtte köögi-/saalipersonali</p> | <p>Enesekontrolliplaan.</p> <p>Seadmete ja töövahendite valiku põhimõtted ja sellekohase informatsiooni hankimise oskused.</p> <p>Uued tehnoloogiad toidlustuses: <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 kasutamine.</p> <p>Meeskonna töö planeerimine ja korraldamine.</p> <p>Korrastus- ja puhastustööd toidlustusettevõtte tootmisruumides.</p> |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|--|--|

|  |   |  |   |   |    |    |    |
|--|---|--|---|---|----|----|----|
|  |   | Praktiline töö                           | töögraafik<br>Praktiline töö – koostada õppekõogi ja teenindusaali koristamiseks phastusplaan   |   |    |    |    |
| 4. valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab erialast terminoloogiat kasutades toiduainete külm- ja kuumtöötlemist ning nende väitel toimuvaid keemilisi ja füüsikalisi muutusi toiduainetes</li> <li>• valmistab juhendamisel lihtsamaid toite, sealhulgas hommikueine toite, vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile, järgides toiduhügieeni nõudeid</li> <li>• valmistab toite kasutades ohutult asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlusvõtteid, seadmeid ja töövahendeid</li> <li>• valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi</li> </ul> | Loeng<br><br>Essee<br><br>Praktiline töö | Essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine<br><br>Praktiline töö – toiduvalmistamine tehnoloogiliste kaartide põhjal | <b>Toiduvalmistamine</b><br><br>Toiduainete kulinaarne töötlemine.<br><br>Toiduainete muutumine kulinaarsel töötlemisel.<br><br>Toidu maitse, maitseained ja roogade maitseatmine.<br><br>Puljongid ja supid.<br><br>Kastmed.<br><br>Köögiviljaroad- ja lisandid, seeneroad.<br><br>Teravilja- ja kaunviljaroad ja lisandid.<br><br>Kohupiima- ja munaroad. | 19 | 20 | 39 |

|  |   |  |                                |   |    |    |    |
|--|---|--|--------------------------------|---|----|----|----|
|  |   |  |                                | <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 teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest, Eesti ja võõrkeeles</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindab juhendamisel kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest</li> <li>• serveerib toidud ja joogid tehnoloogilises kaardis ettenähtud temperatuuril ja koguses</li> <li>• teenindab küllastajaid pidulikul sündmusel kasutades toitude ja jookide serveerimise eritehnikaid</li> <li>• teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest</li> </ul> | <p>Loeng</p> <p>Praktiliste oskuste demonstratsioon - erinevate teenindustehnikate harjutamine</p> <p>Teenindussündmuse teostamine</p> <p>teeninduse eritehnika planeerimine</p> | <p>Praktiline teenindamine</p> | <p><b>Toitlustusteenindus</b></p> <p>Toitude ja jookide serveerimise erinevad võimalused teenindussaalis.</p> <p>Kuumade ja külmade jookide serveerimine.</p> <p>Teeninduskultuur ametlikel vastuvõttudel.</p> <p>Flambeerimine.</p> <p>Dekanteerimine (veinid)</p> <p>Vaagnateenindus.</p> | 13 | 13 | 26 |

|  |   |   |   |  |    |    |    |
|--|---|---|---|--|----|----|----|
|  |   | vastavalt pidulikule sündmusele   |   | Furšettvastuvõtt.<br>Vastuvõttude liigid: ametlikud, mitteametlikud ja kombineeritud vastuvõtud ja sündmused.  |    |    |    |
| 6. korraldab küllastajate teenindamise kogu klienditeekonnal | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab vastavalt toitlustusettevõtte äriideele köögitöötajate ametijuhendid ja köögi kvaliteedistandardi</li> <li>• juhendab köögitöötajaid varustades neid õigeaegselt tööülesannete täitmiseks asjakohase informatsiooniga, andes tööülesanded edasi selgelt ja arusaadavalt</li> <li>• rakendab tööülesannete täitmiseks klientide tagasisidest kogutud informatsiooni ning teeb ettepanekuid töötulemuste parendamiseks tuginedes tagasiside analüüsile</li> <li>• organiseerib teenindussündmuse kliendi tellimuse alusel, järgides planeeritud eelarvet, meeskonna tööülesandeid ja etiketireegleid,</li> <li>• planeerib töömeeskonna jaotades tööülesanded ja koordineerides toitlustamis- ning teenindusprotsessi ning vastutades töö tulemuslikkuse ja kvaliteedi eest</li> </ul> | <p>Loeng</p> <p>Praktiline töö</p> <p>Rühmatöö</p> <p>(rahvusliku teemapäeva planeerimine ja korraldamine)</p> <p>Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja analüüs</p> <p>praktiline töö – ametijuhendi ja töögraafiku</p> | Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja analüüs | <p><b>Toitlustuse korraldamine</b></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>Kliendi tagasiside hankimine</p> | 13 | 13 | 26 |

|  |   |   |  |   |   |   |    |
|--|---|---|--|---|---|---|----|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• hindab toimunud sündmuse tulemuslikkust tuginedes meeskonnalt ja kliendilt saadud tagasiside analüüsile ning andes edasiviivat tagasisidet meeskonnale ja tehes ettepanekuid töötulemuste parendamiseks</li> </ul>   | koostamine  |  |   |   |   |    |
| 7. arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• arendab meeskonnatöona uusi tooteid, lähtudes ettevõtte spetsiifikast, klientide vajadustest ja soovidest töökoormuse osas</li> <li>• koostab sisuliselt ja keeleliselt korrektselt menüü eesti ja ühes võõrkeeles (vene, inglise, soome) erinevate Eesti rahvakalendri tähtpäevade toidutradsioonide taaselustamiseks</li> <li>• koostab iseseisvalt, IKT vahendeid kasutades, klientidele hinnapakkumise, lähtudes ettevõtte äriideest, hooajalisusest ja klientide soovidest</li> <li>• suhtleb klientidega ametialaselt e-kirjateel järgides dokumentide vormistamise head tava, netietiketti ja asjaajamise reegleid</li> </ul> | <p>Loeng</p> <p>Praktiline töö - menüü koostamine vastavalt sündmusele, kasutades vähemalt ühte eritehnikat</p> <p>tööleht - hooajalise menüü tootepakkumine;</p> <p>töökava - ettevõtte hooajalise menüü koostamine,</p> | Lauakatmis- ja teenindusvahendite vajaduse planeerimine vastavalt menüüle ja valitud eritehnikale. | <p><b>Tootearendus toitlustuses</b></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>Hinnapakkumised.</p> <p>Klientide tagasiside.</p> | 6 | 7 | 13 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet; |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Iseseisev töö moodulis:</b><br/>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>   | <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"> <li>• Raport - ettevõtte külastuse analüüs</li> <li>• Rühmatööna hügieenikoolituskava toitlustusettevõttele</li> <li>• Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks koolitamiseks</li> <li>• essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine;</li> <li>• Aruanne - töökava -ettevõttele hooajalise menüü koostamine, kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet; tööleht - hooajalise menüü tootepakkumine; koostatud ametijuhend ja töögraafik</li> </ul> <p>Praktiline töö – piduliku sündmuse planeerimine, korraldamine, juhtimine ja analüüsimine meeskonnatööna, järgides etiketireegleid.</p> |
| <p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b><br/><i>Hindamisülesanded</i><br/><i>Hindamiskorraldus</i><br/><i>Hindamisjuhend</i><br/><i>Hindamiskriteeriumid</i></p> | <p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav.<br/>Mooduli hinde saamise eelduseks on õpilase poolt koostatud kirjalik aruanne.<br/>Kus õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab Eesti köögi toitumistavasid ja –traditsioone;</li> <li>• kirjeldab kohaliku tooraine kasutamise võimalusi antud menüü koostamisel;</li> <li>• koostab menüü ja põhjendab roogade valikut;</li> <li>• koostab menüü kolmes keeles;</li> <li>• koostab tehnoloogilised kirjeldused ja hinnakalkulatsioonid valmistatavatele roogadele;</li> <li>• koostab toitade valmistamiseks vajaminevate töövahendite ja nõude loetelu;</li> <li>• koostab tööplaani tööde teostamiseks;</li> <li>• koostab toiduainete tellimuse;</li> <li>• arvutab koostatud menüü roogade toitainete ja kalorite sisalduse.</li> </ul> <p>Mooduli hinde saamiseks tuleb koostada aruanne ja sooritada praktiline töö.</p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Kirjalik aruanne koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toidukorra kirjelduse (kus? kellele? kuidas?)</li> <li>• koostatud ja kujundatud menüü</li> <li>• menüüs pakutavate toitade ja jookide kirjeldus</li> <li>• lauakatte skeem, järgides valitud serverimisviisi</li> <li>• serverimiseks ja teenindamiseks vajalike vahendite loetelu</li> <li>• tööplaan eeltööde, teeninduse ja järeltööde teostamiseks koostöös köögipersonaliga</li> </ul> <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"> <li>• juhib meeskonnatööd, toetades igati oma meeskonda, näidates üles hoolivust ja arusaamist</li> <li>• vastutab võetud kohustuste täitmise eest, nii oma kui ka meeskonnaliikmete töö eest</li> <li>• töötab tulemuslikult ka pingelises olukorras ja kontrollib oma emotsioone</li> <li>• küsib oma tegevuse kohta tagasisidet kolleegidelt</li> </ul> <p>Kliendikesksus välimine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb klientidega lähtuvalt kliendikesksuse põhimõtetest</li> <li>• küsib oma tegevuse kohta tagasisidet klientidelt</li> </ul> <p>Köögitööde teostamine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeerib toidu valmistamiseks vajalikud köögiseadmeid ja töövahendeid vastavalt nende kasutusjuhendile ja tööülesandele.</li> <li>• Valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi.</li> <li>• Juhendab ja korraldab meeskonna tööd köögis lähtuvalt juhendist ja arvestades muutuvate olukordadega,</li> <li>• Jälgib ja kontrollib enda ja teiste töö kvaliteeti ning võtab vastutuse nii enda kui juhendatavate töö kvaliteedi eest.</li> <li>• Meeskond peab kinni kokkulepitud ajakavast</li> </ul> |
| <p><b>Kasutatav õppekirjandus/<br/>õppematerjal</b></p> | <p>Rekkor, S. jt. Toitlustuse alused. 2008 Argo<br/> Rekkor, S. jt Toiduvalmistamine suurköögis. 2010 Argo<br/> Rekkor, S. jt. Kulinaaria. 2011 Argo</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Rekkor, S. jt. Praktiline kulinaari. 2013 Argo</p> <p>Vainu, A., Eerik, R., Parm, T., Rekkor, S., Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõttude korraldamine. Argo:2013</p> <p>Cracknell, H. L, Nobis, G. Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA, 2001</p> <p>Kotkas, M. Roosipõld, A. Restoraniteenindus. Tallinn: Argo, 2010</p> <p>Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. Toitlustuse alused Tallinn: Argo 2008</p> <p>Bono, G., Filippo, A. Stiilsed salvrätiseaded, Tallinn: Tea, 2005</p> <p>Gee, G.E. Calculations for hospitality and catering. Inglismaa, 1997</p> <p>Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M. Peti&amp;Safka. Hotelli- ja ravintola- alan perusteet. Helsinki: 2002</p> <p>Shiring, S.B., Sr. Jardine, R.W., Mills R. J. Jr. Introduction to Catering: Ingredients for Success. USA, 2001</p> <p>Stewart, M., Lawrence, E. Terve mõistus ja etikett. Tallinn: Odamees, 2002</p> <p>Tsatsau, T., Lukas, M. Protokoll ja etikett. Tallinn: Ambassador, 2000</p> <p>Karu, V., Soomre, S., Peolauad: katmine, serveerimine, etikett. Hansaprint 2010</p> <p>Wiley. J., Catering Management., 2000</p> <p>On-Site Foodservice Management., Copyright, 2003</p> <p>E-kursus Moodle keskkonnas e-õppe materjalid</p> <p>Internetiallikad: www.ehrl.ee; www.vkhk.ee</p> |
|--|---|

| Mooduli nr  | MOODULI NIMETUS             |              | Maht õppenädalates /EKAP              |                             |                |
|---|-----------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------|
| 8   | Teenuste disain ja turundus |              | 5,3 ÕN/8 EKAP                         |                             |                |
| <p><b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes 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.</p> |                             |              |                                       |                             |                |
| <p><b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> puuduvad</p>   |                             |              |                                       |                             |                |
| <p><b>Ained ja õpetajad:</b><br/> <b>Teenuste disain 4 EKAP (104 tundi) Eda Veeroja (Ülle Puustusmaa)</b><br/> <b>Majutus- ja toitlustusettevõtte turundus 4 EKAP (104 tundi) Hillar Punamäe (Kadri Moppel, Ly Vooglaid)</b></p>  |                             |              |                                       |                             |                |
| Õpiväljundid  | Hindamiskriteeriumid        | Õppemeetodid | Hindamismeetodid ja hindamisülesanded | Mooduli teemad ja alateemad | Maht (T, P, I) |



|   |  |  |   |   |    |    |    |
|---|--|--|---|---|----|----|----|
| <p>1. analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tõlgendab informatsiooni lähtuvalt trendidest, nõudlusest, pakkumisest, konkurentsi situatsioonist;</li> <li>• analüüsib sihtkoha ja ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sealhulgas analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega;</li> <li>• analüüsib sihtturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ja kohandab tooted ja teenused sihtturgudele;</li> </ul> | <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><b>Teenuste disain</b></p> <p>Elamusmajandus ja elamustoode.</p> <p>Turismoote keskkond.</p> <p>Riiklik</p> <p>Turismiarenduskava.</p> <p>Turismistatistika</p> <p>Sihtkohatoode</p> | 26 | 26 | 52 |
| <p>2. korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist;</li> <li>• koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli;</li> <li>• töötab välja koostöölepingu potentsiaalsete partneritega;</li> <li>• arvestab paketiga seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest;</li> </ul>                          | <p>Kõitev loeng</p> <p>Mõistekaart</p> <p>Diskussioon</p> <p>väikeses rühmas</p> <p>Arutlev analüüs</p>          | <p>Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs</p> <p>Teenuste disaini protsessi mudel</p> <p>Koostööleping</p> <p>Kalkulatsioon</p> | <p>Sihtrühmapõhine teenuste disain.</p> <p>Strateegiline disain.</p> <p>Teenuste disaini protsess.</p> <p>Koostöö väestamine.</p> <p>Pakettimine ja programmimine.</p>                  |    |    |    |

|   |  |  |  |  |    |    |    |
|---|--|--|--|--|----|----|----|
| 3. korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab teenuste klienditeekonna mudeli;</li> <li>• vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja teenusega seotud tellimuste-, müügi- ja arveldusdokumendid;</li> <li>• kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks;</li> <li>• koostab operatiivaruandeid lähtuvalt organisatsioonis kehtestatud nõuetest.</li> </ul> | Juhtumianalüüs<br>Arutlev loeng<br>Iseseise rühmatöö<br>Mõttetalgud<br>Tellimuste haldus tellimus-programmis                               | Juhtumianalüüs<br>Stimulatsioon<br>ettevõtte dokumentatsioon<br>Tagasiside analüüs | Kliendi teekond analüüsimeetodina. Kvaliteedijuhtimise alused. Külastaja ja töötaja tagasiside kogumise ja analüüsimise meetodid. Teenuste korraldamise plaan.                     |    |    |    |
| 4. koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest | <ul style="list-style-type: none"> <li>• hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest;</li> <li>• sõnastab väärtuspakkumised lähtuvalt küllastaja segmentide huvidest;</li> <li>• koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks;</li> </ul>   | Uurimus, mõttega lugemine<br>Grupi ettekanne<br>Ideekaart<br>Arutlev analüüs<br>Iseseisev turundustegevuste kava koostamine juhendi alusel | Võrdlusanalüüs<br><br>Turundustegevuste kava                                       | <b>Majutus-ja toitlustusettevõtte turundus</b><br>Turunduse olemus. Väärtuspakkumise keskne turundus. Turunduskeskkond. Turg, turu segmentimine. Siseturundus. Turundusmeetmestik. | 26 | 26 | 52 |
| 5. korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes küllastajate ootustest    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• selgitab välja sihtrühmade ootused, soovid ja vajadused, kasutades sobivaid uurimismeetodeid;</li> <li>• koostab turismitoote ja</li> </ul>   | Interaktiivne loeng<br>Mõttetalgud<br>Arutlev analüüs<br>Juhendatud uurimus  | Pakkumine<br><br>Rollimäng   | Tarbijate ostukäitumine. Sihtkohapõhise turundamise mudelid näidete varal. Turismitoodete  |    |    |    |

|  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  | <p>teenuse pakkumise lähtuvalt kliendi vajadusest, arvestades organisatsiooni hinnakujunduse põhimõtteid ja õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning tuues välja unikaalse müügiargumendi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esitleb turismitoodet ja teenust kliendile, lähtudes toote ja teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast;</li> <li>• nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eeetika nõuetest;</li> </ul> | Rollimäng   |  | turundamise näidete analüüs.   |  |  |  |
| 6. rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest | <ul style="list-style-type: none"> <li>• võrdleb majutusettevõtte küllastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid;</li> <li>• analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi;</li> <li>• kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja küllastajale;</li> </ul>   | <p>Kõitev loeng, õppefilmid</p> <p>individuaalne töö</p> <p>analüüs</p> <p>arutelu</p> <p>individuaalne ja rühmatöö</p> <p>analüüs</p> <p>arutelu</p> | Internetiturunduse materjalid<br>Turundusplaan | <p>Turundusuuringud.</p> <p>Turustus.</p> <p>Turundus-kommunikatsioon.</p> <p>Isiklik müük.</p> <p>Interneti turundus.</p> <p>Võrgustikupõhine koostöö turundamisel.</p> |  |  |  |
| <b>Iseseisev töö moodulis:</b><br><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,  |   |  |  |  |  |  |

|   |  |
|---|--|
| <i>hindamine)</i>   | <p>lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest, analüüsib enda ja kaasõppijate eesti-ja võõrkeelseid proovitöö sooritusi.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhtumianalüüs: sihtkoha analüüs, ettevõtte analüüs, tooteanalüüs</li> <li>2. Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs</li> <li>3. Teenuste disaini protsessi mudel</li> <li>4. Koostööleping</li> <li>5. Kalkulatsioon</li> <li>6. Tagasiside analüüs</li> <li>7. Turundustegevuste kava</li> <li>8. Pakkumine</li> <li>9. Internetiturunduse materjalid</li> <li>10. Turundusplaan</li> </ol>  |
| <p><b>Mooduli hinde kujunemine:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul> | <p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav 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"> <li>1. Teenuse või toote prototüübi analüüsi esitlus</li> <li>2. Stimulatsioon tellimusdokumentatsioon programmis Hotis</li> <li>3. Rollimäng eesti ja võõrkeeles</li> <li>4. Turundusplaani kaitsmine</li> </ol> <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>  |
| <p><b>Kasutatav õppekirjandus</b></p> <p><b>/õppematerjal</b></p>   | <p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010</p> <p>Tooman.H. Turismiturundus. Talinn 2002.</p> <p>Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. Tallinn: Ilo, 2006;</p> <p>Tooman, H., Müristaja, H. Turismisihtkoha arendus ja turundus. Tallinn: Argo, 2008.</p> <p>Davies, E., Davies B.J. Edukas turundus. Tallinn: Ilo, 1998;</p> <p>Jalak, K. Müügi protsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar, 1998;</p> <p>Kotler, P. Kotleri turundus. Tallinn: Best, 2002;</p> <p>Kotler, P. Muutuv turundus. Tallinn: Pegasus, 2003;</p> <p>Kotler, P. Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. Tallinn: Eesti Ekspressi kirjastus AS, 2003;</p> <p>Miljan M. Hinnakujundus turunduses Tartu; TÜ Kirjastus, 1996;</p> <p>Perens, A. Teenuste marketing. Tallinn: Külim, 1998;</p> <p>Tondorf, H.G. Turunduse tulevikutegurid. Tallinn: Külim, 2004;</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Vihalem, A. Marketing I. Tallinn: EMI, 1993;<br/>         Vihalem, A. Marketing II. Tallinn: EMI, 1993;<br/>         Vihalem A. Marketing. Hind, müük ja reklaam. Tallinn: Külim, 1996;<br/>         Vihalem, A. Turunduse alused. Tallinn: Külim, 2003;<br/>         Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee;<br/>         www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.vkhk.ee</p> |
|--|---|

| Mooduli nr   | MOODULI NIMETUS                                       | Maht õppenädalates /EKAP |                                       |                             |                |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------|
| 9  | MAJUTUSETTEVÖTTE JUHTIMINE JA FINANTSJUHTIMISE ALUSED | 5,3 ÕN/8 EKAP            |                                       |                             |                |
| <p><b>Eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ja mõistab majandusarvestuse printsiipe.</p> |   |                          |                                       |                             |                |
| <p><b>Nõuded mooduli alustamiseks:</b> läbitud õppekava moodulid 1 - 8</p>   |   |                          |                                       |                             |                |
| <p><b>Ained ja õpetajad:</b><br/> <b>Majutusettevõtte juhtimine 4 EKAP (104 tundi) Eda Veeroja (Ly Vooglaid)</b><br/> <b>Finantsjuhtimise alused 4 EKAP (104 tundi) Ilona Leetmaa</b></p>  |   |                          |                                       |                             |                |
| 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"> <li>• koostab oma vastutusalas juhendmaterjalid uuendades neid perioodiliselt;</li> <li>• juhendab töötajat selgelt ja arusaadavalt, pakkudes töötajale abi, motiveerides töötajat läbi positiivsete sõnumite, arvestades töötaja teadmisi, kogemust ja isikuomadusi;</li> <li>• seab ühised eesmärgid kaasates arendustegevustesse töötajaid;</li> </ul> | <p>Interaktiivne loeng<br/>Õppekäik<br/>Analüüsiv arutelu väikestes gruppides<br/>Juhtumianalüüs: iseseisev töö juhendi alusel<br/>Juhendmaterjalide koostamine<br/>Rollimäng<br/>Ajurünnak</p>       | <p>Juhend<br/><br/>Rollmäng töötaja juhendamine<br/><br/>Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine</p>      | <p><b>Majutusettevõtte juhtimine</b><br/>Majutusettevõtete töö planeerimine, korraldamine, majanduslik analüüs ja konkurentsivõime analüüs.<br/>Majutusettevõtte tegevuseesmärgid ja huvipooled.</p>                          | 26 | 26 | 52 |
| <p>2. juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise;</p>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab meeskonna tööd kohanes kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö;</li> <li>• kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja kasutab seda töösoorituse kvaliteedi ja efektiivsuse parendamiseks;</li> </ul>                                | <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 esitus<br/><br/>Juhtrapid programmides 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"> <li>• koostab töögraafikud, jälgides majutusettevõtte täitumust, hooaega ja ettevõttes toimuvaid sündmusi;</li> <li>• organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist tehes ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;</li> <li>• selgitab arenguvestluse käigu välja töötaja koolitusvajadused;</li> </ul> | <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"> <li>• tunneb tekkepõhise raamatupidamise põhimõtteid, sh nimetab info tarbijad, tunneb põhimõisteid, oskab varade ja kohustuste arvestuse üldpõhimõtteid;</li> <li>• koostab kirjendeid ja kajastab neid arvestusregistris, arvutab kontokäibed ja saldod;</li> <li>• koostab raamatupidamise põhiaruanded bilanss ja kasumiaruande ning maksuaruanded TSD ja KMD;</li> </ul>                              | <p>Kaasav loeng</p> <p>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><b>Finantsjuhtimise alused</b></p> <p>Raamatupidamise korraldamine, seadusest tulenevad nõuded. Algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid. Kassapõhine ja tekkepõhine arvestusprintsip. Kontode süsteem, kirjendite koostamine.</p> | 26 | 26 | 52 |

|  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab ettevõtte finantsanalüüsi kasutades raamatupidamise aruannet.</li> </ul>   |  |  | Põhilised aruanded. Suhtarvude analüüs. Finantsproгноoside koostamine. |  |  |  |
| <b>Iseseisev töö moodulis:</b><br><i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>   | <b>Iseseisva töö eesmärk:</b> õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas;<br><b>Iseseisvate tööde teemad:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhend</li> <li>2. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärgid</li> <li>3. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikud</li> <li>4. Juhtrapidid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs</li> <li>5. Töögraafik</li> <li>6. Demingi tsükkel parendustegevustele</li> <li>7. Koolituskava</li> <li>8. Finantsanalüüs</li> </ol>  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hindamisülesanded</i></li> <li>• <i>Hindamiskorraldus</i></li> <li>• <i>Hindamisjuhend</i></li> <li>• <i>Hindekriteeriumid</i></li> </ul> | Mooduli kokkuvõtve hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel<br>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3 ja 4 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhend</li> <li>2. Rollmäng töötaja juhendamine</li> <li>3. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine</li> <li>4. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi rühmatöö esitus</li> <li>5. Juhtrapidid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs</li> <li>6. Demingi tsükkel parendustegevustele</li> <li>7. Koolituskava</li> <li>8. Finantsanalüüsi kaitsmine</li> </ol> Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit. |  |  |  |  |  |  |
| <b>Kasutatav õppekirjandus</b><br><i>/õppematerjal</i>   | Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. 2006<br>Alas, R. Juhtimise alused. Külim. 2001<br>Vadi, M. Organisatsioonikäitumine. Tartu 2001<br>Horner, S. International Cases in Tourism Management Elsevier, 2004<br>Medlik, S. The Business of Hotels, 2005   |  |  |  |  |  |  |



|  |
|--|
| <p>Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009<br/>         Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002<br/>         Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004<br/>         Teearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005<br/>         Kõomägi, M. Ärirahandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006<br/>         Vaksmaa, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999<br/>         Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998.<br/>         Internetiallikad: www.emta.ee; www.riigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee;<br/>         www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee;<br/>         www.aktiva.ee;</p> |
|--|

| Mooduli nr  | Mooduli nimetus  | Maht õppenädalates /EKAP                    |                                       |   |            |
|---|--|---|---------------------------------------|---|------------|
| 10  | PRAKTIKA   | 22,6 ÕN/34 EKAP                             |                                       |   |            |
| <b>Eesmärk:</b> 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. |  |   |                                       |   |            |
| <b>Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodulid</b>  |  |   |                                       |   |            |
| <b>Ained ja õpetajad:</b>   |  |   |                                       |   |            |
| <b>Praktika I (vastuvõtu- ja majapidamistöö korraldus) 11 EKAP (286 tundi) Eda Veeroja</b>  |  |   |                                       |   |            |
| <b>Praktika II (toitlustuse korraldus majutusettevõttes) 11 EKAP (286 tundi) Silvi Pihlakas</b>   |  |   |                                       |   |            |
| <b>Praktika III (teenuste disain-, turundus ja juhtimistoimingute korraldus) 12 EKAP (312 tundi) Eda Veeroja</b>  |  |   |                                       |   |            |
| Õpiväljundid  | Hindamiskriteeriumid   | Õppemeetodid                                | Hindamismeetodid ja hindamisülesanded | Mooduli teemad ja alateemad   | Maht (T I) |
| 1. mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>kirjeldab praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri;</li> <li>koostab praktikaettevõtte SWOT analüüsi;</li> <li>teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks;</li> </ul> | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne<br>Ajurünnak | Praktika aruanne                      | <b>Praktika I</b><br>Praktika aruande koostamine<br>Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli | 6     280  |

|  |   |   |                  |       |  |  |  |
|--|---|---|------------------|-------|--|--|--|
|  |   |   |                  | vahel |  |  |  |
| 2. mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö toiminguid praktikaettevõttes;</li> <li>• analüüsib vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse peamisi tööülesandeid külastaja teekonnal;</li> <li>• kirjeldab praktikaettevõttes broneeringute ja info haldamiseks kasutatavaid süsteeme;</li> <li>• analüüsib vastuvõtu- ja spaa-osakonnas ning koosolekuteeninduses kasutatavaid korralduslikke dokumente ja tööjuhiseid;</li> <li>• planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna, spaa-osakonna ning koosolekuteeninduse vajadustele;</li> <li>• töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes, lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist;</li> </ul> | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne<br>Ajurünnak | Praktika aruanne |       |  |  |  |

|  |  |   |                             |   |   |     |
|--|--|---|-----------------------------|---|---|-----|
| 3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne<br>Ajurünnak | Praktika aruanne            |   |   |     |
| 4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel;</li> <li>• analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne<br>Ajurünnak | Praktika aruanne            |   |   |     |
| 5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soovet;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades küllastaja soovet majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne              | Praktika aruanne            |   |   |     |
| 6. iseloomustab ennast kui praktikanti;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava;</li> <li>• reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega;</li> <li>• analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles;</li> <li>• analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös.</li> </ul> | Eneseanalüüs<br>Praktika aruande koostamine | Praktika aruanne ja esitlus | Praktikandi eneseanalüüs<br>Individuaalse praktikakava koostamine<br>Praktika aruannete kaitsmine |   |     |
| 1. mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri;</li> <li>• teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks;</li> </ul>   | Praktika t<br>Analüüs<br>Aruanne            | Praktika aruanne            | <b>Praktika III</b><br>Praktika aruande koostamine  | 6 | 306 |

|  |  |                                |                  |   |  |  |  |
|--|--|--------------------------------|------------------|---|--|--|--|
|  |  | Ajurünnak                      |                  | Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel |  |  |  |
| 2. mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaleb majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas;</li> </ul>   | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne | Praktika aruanne |   |  |  |  |
| 3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne | Praktika aruanne |   |  |  |  |
| 4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel;</li> <li>• töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid;</li> <li>• analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel;</li> </ul> | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne | Praktika aruanne |   |  |  |  |
| 5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades külastajate soove;               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades külastaja soove majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne | Praktika aruanne |   |  |  |  |

|  |  |   |                             |   |   |  |     |
|--|--|---|-----------------------------|---|---|--|-----|
| 6.iseloomustab ennast kui praktikanti;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava;</li> <li>• reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu-ja karjäärieesmärkidega;</li> <li>• analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti-ja võõrkeeles;</li> <li>• analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös.</li> </ul> | Eneseanalüüs<br>Praktika aruande koostamine                 | Praktika aruanne ja esitlus | Praktikandi eneseanalüüs<br>Individuaalse praktikakava koostamine<br>Praktika aruannete kaitsmine                     |   |  |     |
| 1.mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri;</li> <li>• teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks;</li> </ul>   | Praktika<br>töökeskonnas<br>Analüüs<br>Aruanne<br>Ajurünnak | Praktika aruanne            | <b>Praktika III</b><br>Praktika aruande koostamine<br>Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel | 6 |  | 280 |
| 2. mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab majutusettevõtte teenuste disaini, -turundus ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne                              | Praktika aruanne            |   |   |  |     |
| 3.sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne                              | Praktika aruanne            |   |   |  |     |

|  |  |   |                             |   |  |  |
|--|--|---|-----------------------------|---|--|--|
| 4.tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel;</li> <li>• koostab ettevõtte informatsiooni liikumise skeemi ja analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel;</li> </ul>   | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne              | Praktika aruanne            |   |  |  |
| 5.broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi küllastajasegmente ning turundustegevusi;</li> <li>• osaleb ettevõtte teenuste disaini- ja turundustoimingutes meeskonna liikmena;</li> </ul>  | Praktika<br>Analüüs<br>Aruanne              | Praktika aruanne            |   |  |  |
| 6. iseloomustab ennast kui praktikanti;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava;</li> <li>• reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu-ja karjäärieesmärkidega;</li> <li>• analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti-ja võõrkeeles;</li> <li>• analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös.</li> </ul>   | Eneseanalüüs<br>Praktika aruande koostamine | Praktika aruanne ja esitlus | Praktikandi eneseanalüüs<br>Individuaalse praktikakava koostamine<br>Praktika aruannete kaitsmine |  |  |
| <b>Iseseisev töö moodulis:</b><br>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)  | Eesmärk arendada õppija informatsiooni edastamise oskust nii kirjalikult kui suuliselt kasutades infotehnoloogia võimalusi ja analüüsi oskust.<br>Õppija koostab praktikaaruande ja esitluse   |   |                             |   |  |  |
| <b>Mooduli hinde kujunemine:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindamisülesanded</li> <li>• Hindamiskorraldus</li> <li>• Hindamisjuhend</li> <li>• Hindekriteeriumid</li> </ul> | Mooduli hinne mitteeristav hindamine, kujuneb praktika aruande, esitluse ja praktika juhendaja hinnangu tulemusena.<br>Õppija koostab praktikaaruande vastavalt etteantud juhendile (annab hinnangu praktikaeesmärkide saavutamisele, koostab SWOT-analüüsi), esitleb praktikal saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist, teeb ettepanekuid praktikaettevõtte edasiseks parendamiseks ning enda plaane tööalaseks arenguks. |   |                             |   |  |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Kasutatav õppekirjandus</b><br><b>/õppematerjal</b> | Praktikajuhend õppijale - <a href="http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/">http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/</a><br>Praktikaaruande koostamise juhend - <a href="http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/">http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/</a><br>Praktikaleping - <a href="http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/">http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/</a><br>Praktikapäevik - <a href="http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/">http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/</a><br>Tagasisideleht praktika juhendajalt- <a href="http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/">http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/</a><br>Tööohutuse ja tervishoiu alased juhendmaterjalid<br>Praktikaettevõtte sisekorra eeskiri, ametijuhend, tööohutuse ja tervishoiu eeskirjad |
|--|--|

| <b>Hindamismeetod</b>                  | <b>Hindamisülesanne</b>   | <b>Hindamiskriteeriumid</b>  |
|--|---|--|
| 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"> <li>1. Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid.</li> <li>2. Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud.</li> <li>3. Enesehinnang eesmärkide saavutamise ja õpitu kohta ning panusest töösse.</li> <li>4. Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel.</li> <li>5. Praktika aruande koostamisel on kasutatud korrektset eesti keelt.</li> <li>6. Aruanne vastab arvutiga vormistamise nõuetele.</li> <li>7. Aruande ja praktika dokumentatsiooni tähtaegne esitamine etteantud keskkonnas.</li> </ol> |
| Esitlus                                | Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus. Kuulajate ja kaitsmiskomisjoni küsimustele vastamine   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus.</li> <li>2. Enesehinnang</li> </ol>   |
| Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside | Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.   | Praktikajuhendaja tagasisidelehe keskmine hinnang.   |