

MAJUTUSTEENINDUSE ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Õppima võib asuda põhiharidusega- või vähemalt 22-aasta vanused põhihariduseta isikud, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid				
Õppevorm	Statsionaarne õpe				
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS			Maht õppenädalates /EKAP	
1	Majutuse ja toitlustusvaldkonna alused			2EKAP	
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest.					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Ained ja õpetajad: Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse- Viibeke Turba 2 EKAP (52 tundi) Lõiming Kunst Eesti keel Inglise keel Ühiskonnaõpetus					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
Õpilane 1) mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna turismi kui majandusharu sisu ja tähtsust, lähtudes valdkonna peamistest suundumustest Eestis • kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu 	Kaasahaarav loeng Rühmatöö Ideekaart Õppekäik	Rühmatööna koostab ideekaardi majutus- ja toitlustusvaldkonna seostest teiste majandusharudega Aruanne õppekäigu kohta	Õpperühmaga tutvumine Majutamise ja toitlustamise valdkonna üldine olemus ja omavahelised seosed. Valdkonna elukutsete kuvandid ja väärtustamine.	10 2

	<p>turismisihtkoha, turismiettevõtjate, külastajate ja kohalike elanike seisukohast</p> <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab rühmatööna juhendi alusel majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust turisti silmis riigi kui turismisihtkoha maine kujundajana 		<p>Rühmatööna koostab esitluse majutus- ja toitlustusettevõtte tähtsusest, lähtudes kolmest aspektist- turisti, riigi ja majutus-toitlustusettevõtte seisukohast.</p>	<p>Valdkonda kuuluvate ettevõtete iseloomustused. Kutsealased infokanalid.</p>		
<p>2) mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid</p>	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab rühmatööna vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed, tuues välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused sõnastab rühmatööna küsimuste kellele, mida ja kuidas alusel vähemalt kolme majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed, tuues välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Töö internetiga</p> <p>Juhend</p> <p>Esitlus</p> <p>Individaalne töö töölehega</p>	<p>Rühmatööna, juhendi alusel koostab kolme majutus- ja toitlustusettevõtte kodulehe baasil analüüsi ja esitleda seda kaasõpilastele.</p> <p>Loetleb ja kirjeldab rühmatööna antud valdkonna võimalikke sihtrühmi ja toob välja nende eelistused toodete ja teenuste osas.</p> <p>Leiab individuaalselt juhendi alusel asjakohast teavet majutamise ja</p>	<p>Majutus- ja toitlustusettevõtete kohta info leidmiseks vajalikud ja olemasolevad infokanalid ja portaalid</p> <p>Majutus- ja toitlustusettevõtted Eestis.</p> <p>Majutus- ja toitlustusettevõtte äriidee ja selle eripära. Majutus- ja toitlustusettevõtetes pakutavad tooted ja teenused.</p>	14	2

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu • leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest, sh meediast, viitab kirjalikes töodes kasutatud allikatele 		toitlustamise kohta ning täidab töölehe			
3) orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, tuues välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eetikat • leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab kutse taotleja hindamise sisu ja toimumist • loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas 	Töö internetiga Rühmatöö Kutsestandard	<p>Koostab rühmatööna ja toob esitlusena välja kutsestandardi alusel õpitava valdkonna töötajatele vajalikud isiksuseomadused ja sotsiaalsed oskused.</p> <p>Koostab rühmatööna esitluse edasiõppimise võimaluste kohta antud erialal ja seletab lahti, mida tähendab ja miks on vajalik elukestev õpe.</p>	Majutuse- ja toitlustuse valdkonna töötajatele esitatavad nõuded. Kutsestandardid ja kutse eetika.	10	2

<p>4) orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab rühmatööna eriala õppekava alusel õppekava eesmärgi ja moodulite eesmärgid • koostab juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastab õppeperioodiks oma õppe-eesmärgid • hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks • leiab ja paigutab kaardile lähipiirkonnast eluks ja õpinguteks olulisemad objektid • leiab õppetööks vajaliku informatsiooni kooli infosüsteemist • kirjeldab rühmatööna vastavalt juhendile praktikaettevõtteid • nimetab ja leiab üles oma kooli erinevad teenindusüksused ja algava perioodi õpetajad • nimetab õpilase kohustused ja õigused vastavalt õppetööd reguleerivatele dokumentidele • kasutab sobivat õppemeetodit etteantud õppeülesande lahendamiseks 	<p>Töö internetiga Kooli infosüsteem</p> <p>Individuaalne töö töölehega</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Isiksuse testid</p> <p>Juhend</p>	<p>Õpilane täidab töölehe: Vastab küsimustele; täidab lüngad ja leiab valikvastustest õige variandi.</p>	<p>Tutvumine grupiga. Kooli infosüsteem. Tutvumine õppekavaga. Praktikakohad ja praktikaks ettevalmistus.</p>	<p>10</p>		<p>2</p>
---	--	--	--	---	-----------	--	----------

<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisva töö koostamise tulemusena õpilane oskab planeerida oma tööalast arengut, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest, omab teadmisi majutus- ja toitlustusvaldkonna tegevustest ja tunneb õpitava eriala põhimõtteid, omab rühma- ja paaritöö kogemust ning oskab selle tulemusena:</p> <ul style="list-style-type: none"> • koostada juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastada õppeperioodiks oma õppe-eesmärgid • hinnata etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine. Lävend: Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2,3 ja 4 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud õpiülesanded.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koostab isikliku õppeplaani, sõnastab õppeperioodiks võetud isiklikud õppe-eesmärgid ja esitleb seda grupile. 2. Rühmatöona koostab ja kirjeldab majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu turismisihtkoha, turismiettevõtjate, külastajate ja kohalike elanike ja riigi seisukohast
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kutsestandardid • VKHK kooli kodulehekülg • VKHK õppekorralduseeskiri • Majutusteeninduse õppekava • Turismiinfo portaalid • Turismiweb.ee • www.ehrl.ee • www.eas.ee

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP			
2	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused		6 EKAP			
<p>Eesmärk: : õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.</p> <p>Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad</p> <p>Ained ja õpetajad: Karjääri planeerimine Viibeke Turba 1,5 EKAP (39 tundi) Majanduse ja ettevõtluse alused Anu Seim 2EKAP (52 tundi) Töökeskkonnaohutus Aivar Kalnapenkis 1 EKAP (26 tundi) Tööseadusandlus Mehis Adamson 1,5 EKAP (39 tundi) Lõiming Eesti keel Inglise keel Inimeseõpetus Eesti keel Matemaatika</p>						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab oma tugevaid ja nõrku külgi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni 	Suhtluspõhine loeng Testid Iseseisev töö õppematerjali ja arvutiga	SWOT analüüsi koostamine juhendi alusel Töölehe täitmine internetist leitud informatsiooni	KARJÄÄRI PLANEERIMINE Karjääri mõiste, karjääri planeerimine, karjääriinõustamine. Mina-pildi kujunemine, enesehinnang, hoiakud, eelarvamused.	16	3

	<p>tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta</p> <ul style="list-style-type: none"> • leiab iseseisvalt informatsiooni praktika- ja töökohtade kohta • koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente (CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus) lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast • valmistab ette ja osaleb näidistööintervjuul • koostab juhendamisel oma lühi- ja pikaajalise karjääriplaani 	<p>Juhendiga tutvumine Rühmatöö</p> <p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideo Rollimäng Analüüs, tagasiside</p>	<p>alusel ja sellele järgnev arutelu rühmas</p> <p>CV, motivatsioonikirja, avalduse, kaaskirja koostamine</p> <p>Näidistööintervjuul osalemine Juhendi alusel karjääriplaani koostamine</p>	<p>Positiivne mõtlemine ja suhtlemisoskuste arendamine.</p> <p>Töölane karjäär ja selle kujundamine.</p> <p>Otsustamis-, planeerimis- ja toimetulekuoskuste arendamine. Asjaajamise alused, tavad ja nõuded.</p>			
2) mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest • selgitab nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust • koostab juhendi alusel elektrooniliselt enda leibkonna ühe kuu eelarve • loetle Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse • täidab juhendamisel etteantud andmete 	<p>Interaktiivne loeng, individuaalne- ja rühmatöö</p> <p>Juhend, esitluseks ettevalmistamine Arutlev analüüs</p>	<p>Koostab ettekande turumajanduse toimetulekumehhanismid e kohta ja esitleb seda rühmas.</p> <p>Pere eelarve koostamine ühe kuu kohta ning selle analüüs. Hinnavõrdluse läbiviimine, ostukorvi maksumuse</p>	<p>MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED</p> <p>Majanduse põhiküsimused ja riigi osa majanduses. Erinevad majandussüsteemid. Majanduskeskkond. Vajadused ja ressursside piiratus. Alternatiivkulu. Tulude-kulude ringkäik majanduses. Turg.</p>	12		2

	<p>alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni</p> <ul style="list-style-type: none"> • leiab iseseisvalt informatsiooni, peamiste pangateenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta • kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riigi portaali eesti.ee 		<p>leidmine kaupluses ja tulemuste analüüs ning esitlus</p> <p>Sisukokkuvõtte koostamine interneti abil Eestis kehtivate maksude mõjust ettevõtluskeskkonnale õpitavas valdkonnas</p> <p>Demonstreerib FIE tuludeklaratsiooni täitmist internetis</p>	<p>Tööhõive. Kasum. Nõudlus. Pakkumine.</p>			
3) mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab meeskonnatöona ettevõtluskeskkonda Eestis omas õpitavas valdkonnas • võrdleb iseseisvalt oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötaja ja ettevõtjana, lähtudes ettevõtluskeskkonnast • kirjeldab meeskonnatöona vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid • selgitab meeskonnatöona ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda • kirjeldab meeskonnatöona juhendi 	<p>Arutlev loeng Juhend Paaristöö</p> <p>Töölehed Iseseisev töö Analüüsi koostamine</p>	<p>Koostab referaadi Eesti ettevõtluskeskkonnale kohta õpitavas valdkonnas ja analüüsib seda paaristöös.</p> <p>Selgitab eneseanalüüsi abil oma võimalusi palgatöötaja ja ettevõtjana</p> <p>Selgitab vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid</p>	<p>Ettevõtlus. Käive. Konkurents. Deflatsioon. Inflatsioon. Raha. Tööpuudus. Turu olemus ja tasakaal.</p> <p>Ettevõtluse areng Eestis. Ettevõtluse vormid. Ettevõtte rahastamine. Äriplaan. Riiklikud maksud. Majandusarvestuse alused.</p>	10		2

	<p>alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele</p> <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel meeskonnatööna elektrooniliselt lihtsustatud äriplaani 		<p>Koostab rühmatööna ja esitleb uurimustööd, kus on välja toodud ühe vabalt valitud ettevõtte majandustegevuse näitajaid ettevõtluskeskkonnas.</p> <p>Teeb rühmatööna võrdluse ja selgitab EL riikide majanduslike näitajate erinevusi</p> <p>Valmistab meeskonnatööna ette lihtsustatud elektroonse äriplaani ja esitleb seda rühmale. Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Koostab meeskonnatööna töökeskkonna riskianalüüsi</p>			
--	--	--	--	--	--	--

<p>4) mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel • tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatöona töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks • tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatöona lähtuvalt õigusaktides sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega • kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas • leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest, sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööohutuse alast informatsiooni 	<p>Kõitev loeng, Õppefilmid Individuaalne töö Analüüs arutelud.</p>	<p>Lahendab elektroonilisi kanaleid kasutades situatsioonülesande</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Rühmatöö esitluse ettevalmistamine ja koostamine töötajate õiguste, kohustuste ning vastutust käsitlevate dokumentide kohta</p>	<p>TÖÖKESKKONNAOHUTUS</p> <p>Tööohutuse ja töötervishoiu seadus. Töökorraldus riigi- ja ettevõtte tasandil. Töökeskkond: töökoht, töövahend. Tööolme. Ergonoomia. Tööandja ja töövõtja kohustused ja õigused. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldus ettevõttes. Töökeskkonnaspetsialist. Tervisekontroll. Haigekassa. Töötaja juhendamine ja väljaõpe töökohal. Tööõnnetus. Riskianalüüs. Tööõnnetuse registreerimine, teatamine, uurimise kord. Kannatanu tervisliku seisundi kindlakstegemine. Teatamine õnnetusjuhtumitest hädaabinumbrile. Esmaabi vahendid töökohal. Esmaabikarp. Põhilised esmaabivõtted. Kutsehaigestumine.</p>	<p>22</p>	<p>4</p>
--	---	---	--	---	-----------	----------

	<ul style="list-style-type: none"> • leiab iseseisvalt töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta • nimetab töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu erinevusi ja kirjeldab töölepinguseadusest tulenevaid töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust • arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist • koostab ja vormistab juhendi alusel iseseisvalt elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja, sh allkirjastab digitaalselt • kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega 	Kõitev loeng, õppefilmid I Individuaalne töö Analüüs arutelud	<p>Digitaalne elektrooniliste dokumentide koostamine ja allkirjastamine</p> <p>Situatsioonülesannetes osalemine ja analüüsi tegemine.</p>	<p>TÖÖSEADUSANDLUS Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Võlaõigusseadus. Äritegevust reguleerivad õigusaktid. Õpitavat eriala reguleerivad õigusaktid. Majandustegevuse registri seadus. E-õiguse allikad: riigiteataja.ee kasutamine; RIK.ee toimik.ee. Töölepingu seadusest tulenevad üldised nõuded.</p> <p>Töölepingu sõlmimise miinimum nõuded</p>	33		6
5) käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab situatsiooniga sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist nii õppe -ui võõrkeeles • kasutab eri suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava • järgib üldtunnustatud käitumistavasid • selgitab tulemusliku meeskonnatöö eeldusi • kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel 		<p>Rollimängud telefonisuhtluses. Interneti teel ametikirjadele vastamine.</p> <p>Koostab meeskonnatööna ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.</p>	<p>KARJÄÄRIPLANEERI MINE Suhtlemisvajadused ja – ülesanded. Suhtlemisahela komponendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemine telefoni ja interneti teel. Vahendatud ja vahetu suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise Suhtlemisbarjäär ja hirm. Erinevad käitumisviisid.</p>	17		3

				Roll ja rollikäitumine. Veolukorrad, nende tekkepõhjused ja nendega toimetulek. Kaebuste ja probleemide kliendikeskne käsitlemine. Meeskonnatöö olemus, tähtsus.			
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Iseseisva töö koostamise tulemusena õpilane oskab planeerida oma karjäärilaseid tegevusi ja tunneb äriplaani koostamise põhimõtteid, omab meeskonnatöö kogemust ning oskab selle tulemusena:						
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koostab paaris lihtsustatud elektroonse äriplaani. 2. Koostab individuaalselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine. Lävend: Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2,3,4 ja 5 õpiväljundi saavutamiseks sooritatud õpiülesanded. <ul style="list-style-type: none"> • Kaitseb paaristööna koostatud lihtsustatud äriplaani • Kaitseb koostatud individuaalse lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 						
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Allen, R.E., Allen, S.D. Puhh lahendab probleeme. Olympia 2000 Baker, A. Ajurünnakuks valmistumine. TEA 1993. Bolton, R., Igapäevaoskused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Väike Vanker, 2007 Carnegie, D. Kuidas võita sõpru ja mõjutada inimesi? Perioodika 1991 Davis, M., Robbins, E., McKay, M. Lõõgastumise ja stressi maandamise käsiraamat. K-Kirjastus 1995 Janda, L. Karjääritestid. Elmatar 2000 Kidron, A., Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispsühholoogia. Tallinn: Monde, 2004 Lehtsaar, T., Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008 Patterson, K., Grenny, J., McMillon, R., Spitzler Al, Kuidas suhelda, kui panused on kõrged? Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2008 Pease, A. Kehakeel. Ersen 2001 Pilli, T., Palamets, H., Lehtsaar, T., Tšatšua, T., Vooglaid, Ü., Bachmann, T., Raudsaar, M. Avatult avalikust kõnest. AS Atleks 2008 Sally B., Small Talk. Seltskondliku vestluse kunst. Tallinn: Kirjastus Kunst, 2008 Samel, E., Suhtlemine, keskastmejuhi proovikivi. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2005 Suur, Ü. (koostaja). Testid ja küsimustikud kutse- ja personalivalikuks. Kentaur 2007 Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Odamees 2000						

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

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
3	Turismimajanduse alused	5 EKAP				
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel.						
Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud aine: Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse						
Ained ja õpetajad: Turismimajanduse alused 3 EKAP (78 tundi) Kaja Rahu Hotellimajanduse alused 2 EKAP (52 tundi) Eda Veeroja Lõiming Kirjandus Loodusgeograafia Ühiskonnaõpetus Kunst Inglise keel Matemaatika						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna juhendi alusel mõistete reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi 	Arutlev loeng Rühmatöö- ideekaart Juhendmaterjal	Koostab juhendi alusel rühmatööna ideekaardi ja esitleb loosi alusel saadud turismialaste mõistete sisu ning toob välja sarnasused ja erinevused, seosed jne.	Turismimajanduse alused: Sissejuhatus ainesse. Turismi mõiste, ajalugu, areng tänapäeva ühiskonnas ning seosed teiste majandusharudega. Reisijate ja turiside liigitamine.	6	2

<p>2) edastab korrektses kirjakeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismi sihtkoha seisukohast • tutvustab rühmatööna juhendi alusel turismiettevõtluse erinevaid sektoreid, toetudes Eesti riiklikule turismiarenduskavale • kirjeldab juhendi alusel rühmatööna turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju 	<p>Kaasahaarav loeng Rühmatöö Individaalne töö Riiklik turismiarenduskava Tööleht Töö internetiga</p>	<p>Täidab individuaalselt töölehe, kasutades erinevaid internetiallikaid ja turismiarenduskava.</p> <p>Rühmatööna koostab juhendi alusel, etteantud piirkonna kohta oma turismipuu, mida esitleb grupile.</p> <p>Toob rühmatööna välja turismiettevõtluse kasu ja kahju, lähtudes nii ettevõtja, eraisiku kui riigi seisukohalt.</p>	<p>Eesti Turismiseadus ja riiklik turismiarenduskava. Turismimajandust reguleerivad õigusaktid. Turismipoliitika ja selle kandjad. Turismikvaliteedisüsteem ja kvaliteedimärgised. Turismivormid. Turismiettevõtete liigid. Külalusteesmärgid, turistide motiivid, vajadused ja ootused. Külalustelamus. Reisi- ja turismitooted. Jätkusuutlik turism.</p>	<p>20</p>		<p>10</p>
<p>3) iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab ja kirjeldab rühmatööna olulisemad andmebaasid turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis • leiab ja kasutab juhendi alusel rühmatööna Eesti 	<p>Selgitav loeng Töö Internetiga Juhendmaterjal Individaalne töö Rühmatöö Paaristöö Probleemülesande lahendamine</p>	<p>Koostab juhendi alusel, rühmatööna etteantud piirkonna kohta ülevaate viimase kolme aasta statistika tulemuste alusel ja analüüsib seda.</p> <p>Lahendab paaristööna probleemülesande,</p>	<p>Eesti ja rahvusvahelised turismiorganisatsioonid. Turismiga seotud andmebaasid Internetis. Turismistatistika. Turismialane põhisoovavara ja – mõisted.</p>	<p>30</p>		<p>10</p>

	<p>turismi- ja majutusala ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel</p> <ul style="list-style-type: none"> • kasutab külastajatele info edastamiseks Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases kirjakeeles • loetleb rühmatööna juhendi alusel turismistatistika põhilisi näitajad, selgitades neid konkreetsete näidetega • tutvustab rühmatööna juhendi alusel Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi, kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid • iseloomustab rühmatööna juhendi alusel sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes, kasutades Eesti turismistatistikat 	<p>Situatsioonülesande lahendamine</p>	<p>kasutades turismi reguleerivaid õigusakte.</p> <p>Vastab korrektses erialases kirjakeeles individuaalse tööna etteantud situatsioonülesande alusel kirjale, kasutades erinevaid turismiportaale.</p> <p>Koostab rühmatööna etteantud sihtrühma alusel eeldatavad reisimotiivid, ootused ja vajadused ning esitleb seda tööd grupile.</p>	<p>Majutusettevõtted, nende liigitamine. Majutusettevõtete liigitamine. Erinevate sihtrühmade reisimotiivid, ootused ja vajadused.</p> <p>Hotellimajanduse seosed teiste ettevõtetega.</p>		
--	---	--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab juhendi alusel hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega 						
4) mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab juhendi alusel erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti nimetab majutusettevõtete liigid Eestis, lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohaseid näiteid kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle, nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotelliketide näiteid Eestist 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö Mõistekaart Enesekontrolli test</p> <p>Iseseisev uurimus juhendi alusel</p>	<p>Rühmatöö esitlus</p> <p>Rühmatöö „Majutusettevõtete liikide võrdlusanalüüs“ esitlus</p> <p>Valikvastustega test</p> <p>Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu ülevaade“ esitlus</p>	<p>Hotellimajanduse alused</p> <p>Hotellimajanduse mõiste ja olemus. Majutustoote ja –teenuse olemus. Turismi- ja hotellisektor tööandjana. Majutusettevõtete liigitamine erinevatest kriteeriumitest lähtuvalt. Eesti majutusturg, majutusettevõtete liigid Eestis. Majutusettevõtete omandivormid ja juhtimisstruktuurid. Hotelliketid.</p>	20		2

<p>5) mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid • tutvustab küllastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega • võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Õppefilmid</p> <p>Individuaalne iseseisev uurimus juhendi alusel</p> <p>Analüüs</p> <p>Arutelu</p>	<p>Majutusettevõtte teenuste internetiuurimus</p> <p>Rollimäng</p>	<p>Hotellimajanduse alused</p> <p>Majutusteenuste liigitamine põhi-, abi- ja lisateenusteks. Näiteid erineva äriideega majutusettevõtetest maailmas.</p>	<p>10</p>		<p>4</p>
<p>6) mõistab konkreetse majutusettevõtte küllastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • võrdleb rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte küllastajate reisimotiive, kasutades turismistatistika andmeid • kirjeldab rühmatööna juhendi alusel erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi 	<p>Õppekäik</p> <p>Arutlev loeng</p> <p>Rühmatöö juhendi alusel</p> <p>Arutelu küllastaja tagasiside vajalikkusest ja võimalikkusest- poolt ja vastu</p>	<p>Õppekäigu analüüs</p> <p>Rühmatöö esitlus</p> <p>Aktiivne argumenteeritud väitlemine arutelus</p>	<p>Hotellimajanduse alused</p> <p>Turistide, sealhulgas majutusettevõtete küllastajate liigitamise alused, põhiliigid, küllastajate vajadused ja nõudluse trendid</p>	<p>14</p>		<p>2</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu nii majutusettevõtte kui ka küllastaja seisukohast 					
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate töö tulemusena õppija kirjeldab peamisi turismivaldkonna statistilisi näitajaid ja rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad: Rühmatöö „Majutusettevõtete liikide võrdlusanalüüs“ esitluste koostamine Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ koostamine Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas Õppekäigu analüüs</p>					
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Moodul lõpeb eristuva hindamisega. Õpilane pääseb mooduli kokkuvõtvale hindamisele, kui ta on sooritanud hindamisülesanded 1-6 õpiväljundi tasemel.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise ülesanne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vastavalt loosile saadud praktilise ülesande lahendamine paaristööna (juhendi alusel) <p>Hindamiskriteeriumid:</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise ülesanne:</p> <p>Õpilane, kasutades interneti, turismiseadust ning teisi turismiga seonduvaid õigusakte, koostab loosi alusel saadud sihtrühmale ja reisimotiivile sobiva kahe päevase paketi, soovib küllastajale erinevaid külustuselamusi, turismisihtkohti, sobivat majutusteenust, toitlustust ja muid lisateenuseid.</p> <p>Hindamismeetod: esitluse ettekanne</p> <p>Hindekriteeriumid:</p> <p>Hinne „5“ – Õpilane tutvustab ja esitleb vastavalt loosi alusel saadud sihtrühmale mõeldud paketti. Õpilane, vastavalt juhendile ja sihtrühmale, soovib ja kirjeldab paketi sisu, sihtkoha vaatamisväärsusi, kultuurisündmusi, jne. Õpilane oskab vastata oma töö kohta käivatele küsimustele, töö on esitatud nii keeleliselt kui vormistuslikult ladusalt, oma valdkonna sõnavara kasutades. Õpilane väljendab ennast arusaadavalt ja korrektses eesti keeles.</p> <p>Hinne „4“ – Õpilane tutvustab ja esitleb vastavalt loosi alusel saadud sihtrühmale mõeldud paketti. Õpilane, vastavalt juhendile ja sihtrühmale, soovib ja kirjeldab paketi sisu, sihtkoha vaatamisväärsusi, kultuurisündmusi, jne. Õpilane oskab vastata oma töö kohta käivatele küsimustele, kuid töös esineb pisemaid vormistuslikke vigu või on eneseväljendus tagasihoidlik</p>					

	<p>Hinne „3“- Õpilane tutvustab ja esitleb vastavalt loosi alusel saadud sihtrühmale mõeldud paketti. Õpilane, vastavalt juhendile ja sihtrühmale, soovib ja kirjeldab paketi sisu, sihtkoha vaatamisväärsusi, kultuurisündmusi, jne. Õpilane jääb häta talle esitatud küsimustega ja töös esineb märgatavaid puudujääke nii keeleliselt kui vormistuslikult, oma valdkonna sõnavara kasutus on nõrk.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010. Jakobson, J. Turismi alused. Tallinn 2002. Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011. Tooman, H. Turismiturundus. Tallinn 2002. Ajakiri Reisimaailm Siimon, I. Turisminduse alused. Tartu: TÜ, 1996; Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004; Eesti Turismiseadus; Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.unwto.org; www.slideshare.net/endlakuura/eesti-turismipoliitika;</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP					
4	Majapidamistööd	9 EKAP					
Eesmärk: õpilane mõistab majapidamistöö sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume, töötades säästlikult ja hügieeniliselt, lähtudes ettevõtte standarditest.							
Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud aine: hotellimajanduse alused							
Ained ja õpetajad: Majapidamistöö korraldus: Kai Lauri 4 EKAP Hotelliruumide sh numbritubade hooldus ja teenindus: Kai Lauri 5 EKAP Lõiming Matemaatika Loodusgeograafia Eesti keel Inglise keel Inimeseõpetus Keemia Kehaline kasvatus							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
Õpilane 1) mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendi alusel majapidamistöö tähtsust, külastaja rahulolu, majutusettevõtte maine, müügitöö ja füüsilise keskkonna puhtuse seisukohast • nimetab majapidamistöö 	Tõhustatud loeng Tööleht Juhend Õppevideo Rühmatöö Individuaalne töö	Tööleht- kursuse ainekavaga tutvumine, õppija juhise alusel eesmärkide ja ülesannete püstitamine. Õpimapi koostamise juhend. Rühmatööna kaardistada ideekaart, mis uurib lähipiirkonna	MAJAPIDAMISTÖÖ KORRALDUS Majapidamistöö olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega. Majapidamisosakonnatöö ülesanded, ametinimetused.	38		13

	<p>eesmärgid ja vastutusala sõltuvalt majutusettevõtte suurusest</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna juhendi alusel majapidamistööga seotud ametikohtade tööülesandeid väikeses, keskmise suurusega ja suures majutusettevõttes • kirjeldab rühmatööna majapidamisosakonna igapäevast koostööd majutusettevõtte teiste osakondade töötajatega • selgitab rühmatööna toateenija rolli kvaliteetse külastuselamuse pakkujana, nimetades peamised tööandja ootused antud ametikohal töötajale 		<p>majutusettevõtetele pesupesemisteenuseid pakkuvate firmade kohta</p> <p>Rühmatööna tutvuda internetis reisiteenuste vahendusettevõtete kodulehtedel leiduva hotellikülastajate tagasisidega.</p> <p>Konspekti ja õpiku abil töölehtede täitmine.</p>	<p>Personali omavahelised suhted. Meeskonnatöö.</p>			
<p>2) mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna juhendi alusel majapidamistöö planeerimisega seotud tegevusi • kirjeldab majutusettevõttes 	<p>Kaasahaarav loeng Juhend Rühmatöö Praktiline töö Tööleht</p> <p>Struktureeritud test</p>	<p>Rühmatööna koostada juhendi alusel puhastusainete analüüs ning selgitada majapidamistöö planeerimisega seotud tegevusi.</p>	<p>Majapidamisplaan, majapidamistoimingute sujuvus, töö planeerimine, töökoha ettevalmistamine, korrastamine. Seadmed ja töövahendid. Erinevad</p>	40		13

	<p>majapidamistööga seotud erinevaid ladusid ja ladustamise põhimõtteid</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna ühe majutusettevõtte näitel voodipesu ja rätikute, restoranipesu, ametiriietuse ning küllastaja pesupesemise teenusega seotud tööetapid • leiab juhendamisel Eesti õigusaktidest nõuded majutusettevõtte majapidamistöö korraldusele • kirjeldab juhendi alusel küllastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemete leidmisega, tehniliste rikete leidmisega, varguse või materiaalse kahjustuseleidmisega seotud tegevusi 		<p>Tööleht- mustuse määramine.</p> <p>Praktilise tööna pesu pesemine ja triikimine.</p>	<p>tehnikad majapidamistööde teostamisel. Hügieeninõuded. Majapidamisteenused- pesupesemine, triikimine, keemiline puhastus, rõivaste parandus jne. Logistika. Laomajandus. Pesu- ja väikevahendite ladustamine.</p> <p>Kaubavarud. Inventuurid. Dokumentatsioon.</p>			
--	--	--	---	---	--	--	--

<p>3) kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid, töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p>	<ul style="list-style-type: none"> • märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi • valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule • valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib, kasutades ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt • valib juhendi alusel sobiva koristustarviku/koristusmasina, kasutades neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades • puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid • sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse töövõime 	<p>Interaktiivne loeng Individuaalne töö Praktiline töö Tööleht</p>	<p>Individuaalse tööna määrab erinevate pindade mustuse ja täidab töölehe.</p> <p>Praktilised tööd: Valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja koristustarvikud. Doseerib vajamineva koguse puhastusainet.</p> <p>Täidab töölehe esmaabi kohta, kasutades e-õppematerjali.</p>	<p>HOTELLIRUUMIDE sh NUMBRITUBADE HOOLDUS JA TEENINDUS</p> <p>Mustus ja vesi. Mustuse tekkimine, liigid ja ärahoidmine. Koristusained (puhastus-, hoolde- ja kaitseained, pH, ainete valik ja doseerimine). Puhastusainete lahused ja desinfitseerivad lahused, nende valmistamine, esmaabi. Koristusvahendid. Pindade koristus- ja töötlemisprotsessid, meetodid.</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>10</p>
--	--	---	--	--	-----------	-----------	-----------

	<p>säilitamiseks</p> <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral 						
4) puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattematerjale, töötades asjakohaste töövõtetega ja hügieeniliselt 	Selgitav loeng Praktiline töö Õppevideo	Praktiline töö: puhastab ja hooldab erinevaid pinnakattematerjale.	<p>Pinnakatte materjalid puit, looduslik kivi, kork, PVC, linoleum, keraamilised plaadid, vaipkatted jne).</p> <p>Erinevatest materjalidest pindade hooldamine, põhjalik puhastamine ja kaitsmine.</p> <p>Koristusmeetodid.</p> <p>Koristamise üldtehnoloogia.</p> <p>Koristustööde planeerimine.</p> <p>Koristusmasinad, -materjalid ja varustus.</p> <p>Otstarbekas töökorraldus. Varustuse korrashoid ja hooldamine.</p> <p>Kontrollimise kriteeriumid. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.</p>	30	10	8

<p>5) koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile • kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele • koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile • käitub külalistest mahajäänud esemetega nõuetekohaselt, järgides ettevõtte töökorraldust • hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele 	<p>Selgitav loeng Paaristöö Õppevideo Praktiline töö</p>	<p>Paaristööna koostab hotellitoa koristusplaani.</p> <p>Praktilise tööna komplekteerib koristuskäru etteantud koristustarvikute ja-ainetega.</p> <p>Koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile.</p> <p>Koristab majutusettevõtte üldruumi ning hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele.</p>	<p>Numbritubadele kehtivad nõuded. Korrastustööde tähtsus ja teostamine hotellis. Toateenija tööriietus. Koristuskäru etteantud komplekteerimine. Numbritubade koristusviisid. Numbritubade üldkoristus, päevakoristus. Hotellitoa koristusskeemi ja ülesannete järjekorra koostamine. Töötamine üldkasutatavates ruumides.</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>8</p>
<p>6) valib majapidamistööspetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab erinevate võimlemisharjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele • koostab harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt 	<p>Kaasav loeng Paaristöö Esitlus</p>	<p>Paaristööna koostab esitluse erinevate võimlemisharjutuste kohta ja esitleb seda grupile.</p>	<p>Ergonoomika koristustöös</p> <p>Staatiline- ja dünaamiline lihastöö</p> <p>Ergonoomilised töövõtted.</p>	<p>10</p>	<p></p>	<p>7</p>

	<p>etteantud juhendile</p> <ul style="list-style-type: none"> • sooritab koostatud harjutuste kompleksi 						
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Õpimapi esitamine vastavalt lähteülesandele.</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Eristav hindamine. Mooduli hinne kujuneb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Õpimapi esitamine ja selle kaitsmine 2. Õpiväljundite saavutamiseks vajalike praktiliste tööde sooritamise täies ulatuses õppetundide ajal vastavalt õpetaja töökavale. 						
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koristamine-see on lihtne! 2010. OÜ Puhastusekspert. Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus 2. Koristusvaldkonna sõnavara. 2009. Eesti Standardikeskus Tallinn: Eesti Standardikeskus 3. Puhastustööde juhi käsiraamat. 2007. Toimetaja Villo, S.- A. Tallinn: Ilo 4. Põllula, K. Majapidamisplaani koostamine. Õpiobjekt [http://www.hkhk.edu.ee/majapidamisplaan/index.html]. 24.04.2012 5. Tamm,T., Kuura,E., Lapp.S. 2012. Majapidamistöo majutusettevõttes. Tallinn: Kirjastus Argo 6. Viin, T., Villig R. 2011. Hotellimajanduse alused. Tallinn: Kirjastus Argo 7. http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid/index.html 8. http://www.puhastusekspert.ee 						

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP			
5	Toitlustamine		11 EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib, valmistab ja serveerib eined, lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest.						
Nõuded mooduli alustamiseks:						
Ained ja õpetajad:						
Toitlustuse alused - SILVI PIHLAKAS 6,5 EKAP (149,5 tundi)						
Serveerimine ja joogiõpetus - KRISTEL KODDALA 2 EKAP (52 tundi)						
Teenindus ja müügitöö - KRISTEL KODDALA 2,5 EKP (65 tundi)						
Lõiming						
Eesti keel						
Kirjandus						
Inglise keel						
Matemaatika						
Kehaline kasvatus						
Kunst						
Keemia						
Bioloogia						
Ajalugu						
Füüsika						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane: 1)mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja	Õpilane: • loetleb rühmatööna erinevat tüüpi toitlustusettevõtteid ja kirjeldab neid vastavalt	Tõhustatud loeng Teemakonspekti läbitöötamine	Tööleht – kursuse ainekavaga tutvumine, õppija juhise alusel eesmärkide ja ülesannete püstitamine. Teemakonspekti ja õpiku abil	TOITLUSTUSE ALUSED TOITLUSTUSETTEVÕTETE TÜÜBID JA -TEENUSTE LIIGID (0,5 EKAP) Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed	20	6

<p>enesekontrolli põhimõtteid</p>	<p>äriideele</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab tootlustusettevõtte ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust • nimetab juhendi alusel toiduhügieeni meetmed ja ülesanded, mida toidukäitleja rakendab tootlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides • loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale • nimetab mikroorganismide arengut soodustavad tegurid ja nimetab meetmed, kuidas takistada mikroorganismide paljunemist • kirjeldab rühmatööna toiduohutuse tagamist tootlustusettevõttes • kirjeldab rühmatööna enesekontrolliplaani 	<p>Rühmatöö</p> <p>Vaatlus +raport</p> <p>Iseseisev töö e-õppematerjalidega</p> <p>Rühmatöö</p>	<p>kordamisküsimustele vastamine.</p> <p>Ideekaart – koostada ideekaart ettevõtetest, mis pakuvad tootlustusteenust turistidele.</p> <p>Vaatlus õppija juhist järgides – ühe avatud köögiga tootlustusettevõtte külastus kolmel päeval, kontrollostude sooritamine.</p> <p>Raport – esitada vaatluse tulemused etteantud juhist järgides.</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö.</p> <p>Rühmatöö – ideekaart „Enesekontrolliplaani järgimise põhimõtted“.</p>	<p>TOIDUHÜGIEEN JA ISIKLIK HÜGIEEN (0,5 EKAP)</p> <p>Tooraine ja toodete ohutegurid</p> <p>Toiduainete hügieeniline käitlemine ja enesekontrollisüsteem</p> <p>Töötaja isiklik hügieen</p>			
-----------------------------------	---	---	---	--	--	--	--

	järgimise põhimõtteid						
2)koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab majutusettevõtte toitlustuses kasutatavaid menüüsid erialaselt korrektsete väljenditega • koostab rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte hommikusöögi menüüsid, lähtudes äriideest, kliendi vajadustest ja ootustest ning menüü koostamise põhimõtetest • järgib menüü koostamisel tervisliku toitumise põhimõtteid • soovib rühmatööna menüüsse Eesti köögi toite ja jooke 	<p>Suhtluspõhine loeng</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Individuaalne töö</p> <p>Tõhustatud loeng</p> <p>Interaktiivne loeng</p> <p>Ideekaart</p>	<p>Rühmatöö – tervisliku toitumise tähtsus, koostada ideekaart arutelu rühmas ja ühiste seisukohtade esitlemine.</p> <p>Individuaalne töö – päevamenüü analüüs toidupüramiidi ja tervisliku toitumise nelja põhimõtte alusel, SWOT-analüüs.</p> <p>Rühmatöö – kaupluse külastamine ja tutvumine erinevate kaupadega etteantud juhist järgides.</p> <p>Töölehe täitmine õpiku abil</p> <p>Teemakonspekti läbitöötamine ja kordamisküsimustele vastamine</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Ideekaart – koostada, kasutades Eesti rahvuskööki käsitlevaid raamatuid ja</p>	<p>TERVISLIKU TOITUMISE RAKENDAMISE PÕHIMÕTTED</p> <p>Tervisliku toitumise tähtsus</p> <p>Teravisliku toitumise alused</p> <p>Toitained ja toidu energeetiline väärtus</p> <p>Erinevate toitumisvajadusetga klientsid</p> <p>TOIDUAINED JA JOOGID</p> <p>Toiduainete kvaliteet, pakendid ja järgistus</p> <p>Põhiliste toidukaupade hoiunõuded ja realiseerimisajad</p> <p>Erinevate toiduainegruppide omadused ja kasutamine toidu valmistamisel</p> <p>Mittealkohoolsed joogid</p> <p>Alkohoolsed joogid</p> <p>MENÜÜDE KOOSTAMISE</p> <p>Menüü mõiste ja terminoloogia</p> <p>Menüüde koostamise põhimõtted</p>	39		

			<p>internetiallikaid, ideekaart „Traditsiooniline Eesti köök“.</p> <p>Rühmatöö – koostada poster „Eesti ajaloolised ja kaasaegsed tähtpäevatoidud“.</p> <p>Tööleht – leida õpiku abil vastused küsimustele.</p> <p>Individuaalne töö – Eesti kööki tutvustava menüü koostamine etteantud sihtrühmale</p>	<p>Menüüde liigitus Hommikusöögimenüü koostamine erinevatele klientidele</p> <p>EESTI TOIDUKULTUUR Eesti toidukultuuri areng ja toidupärand</p> <p>Tähtpäevatoidud</p> <p>Uued trendid Eesti rahvusköögi arendamisel</p> <p>ERINEVATE RAHVASTE TOIDUKULTUUR (0,5 EKAP)</p> <p>Usundid ja toitumiskultuur</p> <p>Tuntumad rahvusköögid</p>			
3)planeerib vastavalt menüüle oma köögitoimingud ja toitude serveerimise	<ul style="list-style-type: none"> koostab juhendi alusel paaristööna toitude valmistamiseks tööplaani ja planeerib oma töökohta köögis arvutab tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja küllastajate arvule ja koostab tellimuse kirjeldab planeeritavate toitude valmistamiseks köögitööde järjekorda ja planeerib selleks kuluva 	<p>Tõhustatud loeng</p> <p>Paaristöö</p> <p>Simulatsioon</p> <p>Selgitav loeng</p> <p>Projektitöö</p>	<p>Paaristöö – etteantud toitude valmistamiseks tööplaani koostamine ja esitlemine simulatsiooni abil rühmakaaslastele.</p> <p>Projektitöö - rühmatööna planeerida ürituse toitlustamiseks menüü, koostada kalkulationikaardid ja toiduainete tellimuskir; koostada köögitööde ajakava ja planeerib toitude serveerimise.</p>	<p>TÖÖKORRALDUSE ALUSED TOITLUSTUSES (0,5 EKAP)</p> <p>Köögis kasutatavad seadmed ja töövahendid</p> <p>Töökorralduse põhimõtted köögis, tööde järjekord ja ajatamine</p> <p>Korrastus- ja puhastustööd köögis</p> <p>Laomajandus</p> <p>KALKULEERIMISE ALUSED</p>	26		

	<p>aja</p> <ul style="list-style-type: none"> • teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele • planeerib valmistatavate toitude serveerimise vastavalt ettevõtte äriideele ja klienditellimusele 			<p>Külm- ja kuumtöötlemiskaod toitude valmistamisel</p> <p>Toiduainete koguste ja kadude arvutametooraine kalkuleerimisel</p> <p>Toiduportsjoni ja eine hinna kalkuleerimine</p>			
<p>4) valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise meetodeid • valmistab toitu ressursisäästlikult, arvestades erivajadusega küllastajaid, kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemise võtteid, pidades kinni toiduhügieeni reeglitest • loeb ja kasutab toidu valmistamisel olemasolevaid tehnoloogilisi kaarte ja 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Individuaalne töö – ideekaart „Toiduainete erinevad töötlusmeetodid“.</p> <p>Praktilised töö – valmistada etteantud tehnoloogiliste kaartide alusel erinevaid toite vastavalt serveerimise ajakavale (köögiviljasupid, põhikastmed ja üks tuletis, pudrud, pasta- ja riisitoidud, munatoidud, köögiviljatoidud, liha- ja kalatoidud, salatid ja võileivad, magustoidud, kuumad ja külmad joogid), serveerida valmistatud toidud</p>	<p>TOIDUVALMISTAMISE ALUSED</p> <p>Toiduainete külm- ja kuumtöötlus</p> <p>Toitude maitsestamise põhialused</p> <p>Puljongid ja supid</p> <p>Kastmed</p> <p>Salatid ja võileivad</p> <p>Tangainetest toidud</p> <p>Munatoidud</p> <p>Kalatoidud</p> <p>Lihatoidud</p> <p>Köögiviljatoidud ja –lisandid</p> <p>Magustoidud</p> <p>Kuumad ja külmad joogid</p>	60		18

	<p>standardretsepte, järgides retseptis olevaid tooraine koguseid</p> <ul style="list-style-type: none"> • ajastab toitude valmimise vastavalt ajaressursile ja teenindussituatsioonile • paneb toidud välja vastavalt tehnoloogilisel kaardil nõutud kogustes ja ettenähtud temperatuuril • paneb toidud välja sobivatele nõudele, arvestades küllastajate arvu ja serveerimisega • peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel 		<p>esitatud nõetele, korrastada töökoht ja teostada mise en place.</p>			
<p>5)teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab rühmatööna vastavalt menüüle ette toitude ja jookide serveerimiseks sööginõud, klaasid, söögiriistad • koostab serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja erialaselt ja keeleliselt korrektsete 	<p>Loeng</p> <p>Praktilised rollimängud Rühmatöö</p> <p>Selgitav loeng Töölehe täitmine</p>	<p>Rühmatööna valmistada ette lauakatmisvahendid vastavalt lähteülesanded</p> <p>Töölehe täitmine õpiku abil</p> <p>Eelkatte tegemine lähteülesande alusel</p>	<p>TEENINDUS JA MÜÜGITÖÖ</p> <p>Lauakatmis-ja serveerimisvahendid</p> <p>Eelkatte liigid</p> <p>Laua katmine</p> <p>Teeninduse liigid</p> <p>Kelneri töövõtted</p> <p>Teenindusprotsess</p>	48	17

	<p>väljenditega</p> <ul style="list-style-type: none"> • teeb laua eelkatte vastavalt menüüle, küllastajate arvule ja teenindusstandardile • teenindab küllastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja sõnastab arusaadavalt oma mõtted küllastajaga suhtlemisel • kuulab küllastajate soovid ja probleemid ning pakub neile lahendusi, kasutades korrektset eneseväljendust • põhjendab pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt teenindusstandardist • korrastab vastavalt teenindusstandardile peale küllastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid 	<p>Praktilised ülesanded</p> <p>Selgitav loeng Simulatsioon</p> <p>Õppevideo Rollimängud</p> <p>Praktilised ülesanded</p>	<p>Standard situatsioonide praktiline harjutamine</p> <p>Õppematerjali abil kirjalik ja suuline standardsete probleemülesannete lahendamine</p> <p>Vastavalt lähteülesandele korrastab ja teostab mice en place.</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--

<p>6) esitleb külastajale toitlustusettevõtte menüüs pakutavaid toite ja jooke</p>	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab arusaadavalt külastajatele menüüs pakutavaid toite, nimetades nende koostise ja valmistamismeetodid kirjeldab korrektsete väljenditega mittealkohoolsete ja alkohoolsete jookide sortimenti ja valmistamise põhimõtteid, lähtudes valmistamise tehnoloogiast nimetab erinevate alkohoolsete ja mittealkohoolsete jookide serveerimistemperatuurid soovitab juhendamisel kliendile menüüga kooskõlas olevaid jooke 	<p>Loeng</p> <p>Praktilised ülesanded</p> <p>Testid</p>	<p>Koostab õpiku abil vastavalt lähteülesandele toitude kirjelduse</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Kirjalik struktureeritud töö</p> <p>Paaristööna valmistab ette ja esitab rollimängu vastavalt juhiste</p>	<p>SERVEERIMINE JA JOOGIÕPETUS</p> <p>Toitude serveerimine</p> <p>Jookide serveerimine</p> <p>Jookide valik vastavalt toidule</p> <p>Toodete ja teenuste suuline ja kirjalik esitlemine</p>	<p>40</p>		<p>12</p>
<p>7) valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks</p>	<ul style="list-style-type: none"> koostab rühmatööna põhjendustega harjutuste kompleksi vastavalt etteantud juhendile sooritab koostatud harjutuste kompleksi harjutusi 	<p>Rühmatöö</p>	<p>Rühmatöö – ideekaart „Harjutuste kompleks toitlustustöötajale vastupidavuse arendamiseks“, esitus rühmakaaslastele.</p>	<p>ERGONOOMIKA)</p> <p>Ergonoomika ja selle regulatsioon Eestis</p> <p>Füüsilise töö eripära</p> <p>Töoasendid suurkõrgis</p> <p>Raskuste teisaldamine</p>	<p>10</p>		<p>3</p>

<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Aruande esitamine vastavalt lähteülesandele</p>
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Eristav hindamine. Praktiline kompleksülesanne, mis koosneb kahest osast:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Aruanne – kirjalik osa 3. Praktiline ülesanne meeskonnatöona <p>Hindamiskriteeriumid:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kirjeldab ja teostab ajalises järjekorras ürituse korraldamiseks vajalikud saalitööd; 2. kirjeldab teenindusprotsessi järjekorda; 3. planeerib söögiruumi; 4. valib lauakatmis- ja serveerimisvahendid vastavalt pakutavatele toitudele ja jookidele; 5. valib serveerimisviisi vastavalt ürituse tüübile; 6. koostab toidu- või menüükaardi.
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Rekkor, S. (2008). Toitlustuse alused. Tallinn: Agro. Rekkor, S.jt. 2010. Toiduvalmistamine suurköögis. Tallinn: Argo. Rekkor, S. jt 2011. Kulinaaria. Tallinn: Argo Rekkor, S. jt 2013 Praktiline kulinaaria. Tallinn: Argo Kotkas, M. Roosipõld, A. Restoraniteenindus . Argo, 2010 Rekkor,S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. Toitlustuse alused Tallinn: Argo 2008 Cracknell , H. L, Nobis, G. Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA, 2001 Bono, G., Filippo, A. Stiilsed salvrätiseaded, Tallinn: Tea, 2005 Rekkor, S. Selvelauad. Tallinn: Avita, 2000</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP				
6	Vastuvõttutöö korraldus		10EKAP				
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tutvustab, soovitab ning müüb vastuvõtu administraatorina erineva kultuuritaustaga küllastajatele majutusettevõtte teenuseid, lähtudes ettevõtte teenindusstandarditest ja töökorraldusest.							
Nõuded mooduli alustamiseks: turismimajanduse alused, hotellimajanduse alused							
Ained ja õpetajad: Vastuvõttutöö alused Eda Veeroja 3 EKAP (78 tundi) 1.õppeaasta Vastuvõttutöö korraldus Eda Veeroja 7 EKAP (234 tundi) 2. õppeaasta Lõiming Inglise keel Eesti keel Matemaatika Ühiskonnaõpetus Kehaline kasvatus Kunst							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
Õpilane 1) mõistab vastuvõtuosakonna töökorraldust kõigis külastaja teekonna etappides ning seoseid majutusettevõtte teiste osakondadega	<ul style="list-style-type: none"> nimetab rühmatööna vastuvõtuosakonna erinevaid ametikohti, peamisi tööülesandeid ja nendevahelisi seoseid; kirjeldab rühmatööna vastuvõtuosakonna peamisi tööprotsesse külastaja teekonnal: enne saabumist, saabumisel, viibimisel, 	Interaktiivne loeng Õppekäik Rühmatöö mõistekaart Enesekontrolli test Mõttega lugemine Rühmatöö esitlus	Juhendi alusel õpimappi koostatud eneseanalüüs ja isiklikud eesmärgid Õppekäigu analüüs Enesekontrolli test Kirjalik struktureeritud töö Mõistekaart ja selle esitlus rühmatööna	Vastuvõttutöö alused Majutusettevõtete toimimismudelid. Vastuvõtuosakonna ülesehitus, struktuur, tökohad, funktsioonid. Vastuvõttutöö peamised	48		17

	<p>lahkumisel ja lahkumise järel;</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna majutusettevõtte teiste osakondade peamisi tööülesandeid ja nende seoseid vastuvõtuosakonnaga; • võrdleb rühmatööna automatiseerimata ja täielikult automatiseeritud majutusettevõtete vastuvõtu töökorraldust; 			<p>toimingud klienditeekonnal. Vastuvõtt majutusettevõtte infokeskuseks. Vastuvõtutöö infotehnoloogilised lahendused. Majutusettevõtte põhi-, abi- ja lisateenused</p>			
<p>2) võtab vastu erinevatest kanalitest saabuvaid klientitellimusi ja töötleb neid vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab tellimuste kanaleid ja tüüpe ning garanteeritud ja garanteerimata tellimuste erinevused; • kirjeldab detailselt tubade tüüpe ja kategooriaid ja vooditüüpe; • koostab infopäringule keeleliselt korrektse vastuskirja e-etiketi ja ettevõtte teenindusstandardi alusel; • vastab suuliselt infopäringule telefonisuhtluse etiketi ja 	<p>Suhtluspõhine loeng Õppekäik Juhtumianalüüs Õppevideo Rollimäng Enesekontrolli test Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Juhendatud töö programmis Hotis</p>	<p>Õppekäigu analüüs Kirjalik struktureeritud töö Rollimängud Dokumendinäidised õpimapis</p>	<p>Majutusettevõtete liigid, äriideed. Majutusettevõtete tubade liigitamine.</p> <p>Vastuvõtutöö korraldus Tellimused: toimingud ja dokumentatsioon. Majutusteenuste hulgimüük, rühmatellimused. Äraütlemine, suuline ja kirjalik kinnitus, hinnapakumine.</p>	<p>10</p> <p>30</p>		<p>2</p> <p>3</p>

	<p>ettevõtte teenindusstandardi alusel;</p> <ul style="list-style-type: none"> • broneerib soovitud majutusruumi etteantud broneeringuvormi alusel; • koostab juhendi alusel keeleliselt korrektse kinnituskirja • koostab juhendi aluselkirjaliku, keeleliselt korrektse majutustellimuse annulleerimise kinnituse; 			<p>Vastuvõtetöö isikliku hügieeni standard. Vastuvõtetöö teenindus standard. Tee juhatamine majutusettevõttesse ja lähikonna turismiobjektidele.</p>			
<p>3) teenindab majutustellimusega külastajat sisse- ja väljaregistreerimisel vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab külastajaga seotud info konfidentsiaalsuse põhimõtteid; • tervitab kõiki külastajaid koheselt ja naeratades, kasutab teenindades külastaja nime ning lähtub teenindusprotsessis ettevõtte teenindusstandardist; • külastaja saabumisel majutusettevõttesse viib läbi korrektse ja ettevõtte teenindusstandardile vastava 	<p>Suhtluspõhine loeng Juhtumianalüüs Õppevideo Rollimäng Vaatus Enesekontrolli test Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu Tagasiside andmine kaaslaste rollimängu sooritusele juhendi alusel</p>	<p>Kirjalik struktureeritud töö Rollimängud Juhendi põhjal koostatud rollimängu soorituse eneseanalüüs ja kaaslaste rollimängusoorituse analüüs Dokumendinäidised õpimapis</p>	<p>Vastuvõtetöötaja toimingud külastaja majutusettevõttesse sisseregistreerimise l. Vastuvõtetöötaja toimingud külastaja majutusettevõtte väljaregistreerimise l. Isiku identifitseerimine. Isikuinfo konfidentsiaalsus. Käibejuhtimise alused.</p>	34		3

	<p>sisseregistreerimisprotsedu uri</p> <ul style="list-style-type: none"> • külastaja lahkumisel majutusettevõttest viib läbi korrektse ja ettevõtte teenindusstandardile vastava väljaregistreerimisprotsedu uri • kirjeldab rühmatööna ülemüügi tekkepõhjuseid ja sellest tulenevate probleemide lahendusvõimalusi; 						
4) teenindab külastajat erinevates vastuvõtutöö teenindussituatsioonides vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb külastajatega teenindussituatsiooni ajal külalislahkelt ja abivalmilt; • selgitab ettevõtte teenindusstandardi alusel külastajate soovid ja probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi; • põhjendab pakutud lahendust või käitumist, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest; • lahendab külastaja kaebuse vabandades ja mõistvalt, informeerib külastajat 	<p>Interaktiivne loeng Juhtumianalüüs Õppevideo Rollimäng Vaatus Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Analüüsiv arutelu Tagasiside andmine kaaslase rollimängu sooritusele juhendi alusel</p>	<p>Rollimängud Juhendi põhjal koostatud rollimängu soorituse eneseanalüüs ja kaaslase rollimängusoorituse analüüs Dokumendinäidised õpimapis</p>	<p>Külastajakeskne ja majutusettevõtte jätkusuutlikkust tagav teeninduslik mõtlemine. Väärtuspõhine teenus. Külastaja ootused ja majutusteenuse pakkumine. Vastuvõtutöötaja eneseareng ja motivatsioon. Külastaja kaebused majutusettevõttes. Külastajatelt tagasiside</p>	20		6

	plaanitavast ning kontrollib külastaja rahulolu probleemi lahendusega;			kogumine ja tagasiside analüüs			
5) tutvustab, soovib ja müüb külastajale majutuseettevõtte teenuseid ning arveldab külastajatega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ja soovib rühmatöona külastajale erinevaid majutuseettevõttes pakutavaid teenuseid; • kirjeldab rühmatöona majutuseettevõtte lisamüügi võimalusi; • koostab külastajale juhendi alusel kirjaliku majutusarve koos kõikide lisateenustega; • arveldab külastajatega, kasutades erinevaid maksevahendeid; • kirjeldab rühmatöona vautšeri kasutamist majutuseettevõttes 	Suhtluspõhine loeng Juhtumianalüüs Õppevideo Rollimäng Vaatus Enesekontrolli test Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu Rühmatöö	Kirjalik struktureeritud töö Rollimängud Rühmatöö esitlus Dokumendinäidised õpimapis	Aktiivne isiklik majutuseenuste müük. Kassatoimingud majutuseettevõttes. Euro turvalisus, sularaha toimingud. Kaardimaksete turvalisus ja kaardimakse toimingud. Käibemaks. Arvete ja kviitungite vormistamine. Komisjonitasu, arveldamise põhimõtted edasimüüjatega.	30		4
6) koostab majutuseettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmakülastajatele	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühma- ja individuaaltellimuste hinnapakumise erinevusi ja sarnasusi, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast; • kirjeldab teenuse vahendaja komisjonitasu tekkimist hinnapakumise 	Interaktiivne loeng Õppevideo Juhtumianalüüs. Iseseisev töö juhendi abil hinnapakumiste koostamine Rollimäng	Hinnapakumised õpimapis. Hinnapakumise esitlus.	Hinnapakumiste koostamine. Tulevikutrendid majutuseettevõtluses ja vastuvõtutöös, erinevate majutuseettevõtete äriideede tutvustus näidete abil kogu maailmast.	20		6

	<p>koostamisel, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast;</p> <ul style="list-style-type: none"> • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakkumise individuaalkliendile, arvestades külastaja ootusi ja vajadusi ning ettevõtte võimalusi, hinnapoliitikat ja müügitöö eetikat; • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakkumise, arvestades rühmakliendi ootusi ja vajadusi ning ettevõtte võimalusi, hinnapoliitikat ja müügitöö eetikat; • esitleb ja kirjeldab suuliselt hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid potentsiaalsele külastajale, tuues välja ettevõtte tugevused ja konkurentsieelise 	<p>Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu</p>					
<p>7) vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab rühmatööna juhendi alusel majutuspäeva täitumuse, toa keskmise hinna ja majutuskäibe; 	<p>Vastuvõtjuhi loeng õppekäigul Õppekäigu analüüs Rühmatööna Juhtumianalüüs Vaatlus</p>	<p>Aruandenäidised ja arvutusülesanded õpimapis Eneseanalüüs</p>	<p>Vastuvõtutöö juhtimise alused. Vastuvõtjuhi töö. Operatiivaruanded, juhtraport. Peamised suhtarvud</p>	20		6

	<ul style="list-style-type: none"> • koostab rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte küllastajate saabumisaruarande; • koostab rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte küllastajate lahkumisaruarande; • koostab rühmatööna juhendi alusel majutuse ja lisateenuste käibearuarande; 	<p>Suhtarvude arvutusülesanded Juhendi alusel dokumendinäidiste koostamine õpimappi Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu Eneseanalüüs</p>		<p>majutusettevõtte töö tulemuslikkuse hindamiseks. Vastuvõtu osakonna koordineeriv roll majutusettevõtte töökorralduses. Majutusteenuse kvaliteet.</p>			
<p>Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i></p>	<p>Iseseisva töö eesmärk on arendada õppija teeninduslikku mõtlemist, vastuvõtuosakonnas töötamise oskust, pühendumist pidevale enesearendamisele, meeskonnatöö oskust, analüüsi oskust.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinnituskiri eesti ja inglise keeles 2. Registreerimiskaart 3. Rollimängude tekstid eesti ja inglise keeles 5. Müüv toa kirjeldus eesti ja inglise keeles 6. Isikliku hügieeni standard 7. Vormiriiete näidised 8. Vastuvõtutöö teenindusstandard 9. Operatiiv- ja osakondade vahelised aruanded 10. Küllastaja tagasiside analüüs 11. Õppekäigu analüüs 12. Rollimängude soorituste analüüs 13. Hotise arvestustööde kinnituskirjad ja arved 14. Eneseanalüüs <p>Iseseisvad tööd koondatakse juhendi alusel elektroonilisse õpimappi, mis on vormistatud VKHK iseseisvate tööde vormistamise juhendi alusel. Mitteeristav hindamine.</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Hinnapakumised. Eristav hindamine juhendi alusel. <p>Lävend: hinne „3“ (rahuldav) hinnapakumise arvutused on korrektsed ; tekst mõistetav ja kirjavigadeta; vormistus vastab juhendile.</p>						

<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>3 auditoorset kirjalikku teadmiste kontrolli: Lävend: hinne „3“ (rahuldav) kõigi põhimõistete tundmine. 1) Rollimängud vastuvõttutöös. Kujundav hindamine protsessi kestel. Hindeline arvestus sooritatud eesti ja inglise keeles Hotis programmis hindamisjuhendi alusel Lävend: hinne "3" hindamisjuhendi alusel rollimängus kirjeldatud toimingutega sooritatud. 2) Juhendi alusel koostatud elektrooniline õpimapp, mis sisaldab kõiki dokumendi-ja aruandenäidiseid, sealhulgas isiklikke eesmärke ja eneseanalüüsi. Mitteeristav hindamine. 3) Hinnapakumise esitlus klassi ees. Mitteeristav hindamine hindamisjuhendi alusel. Hindamisülesannete 1, 2, 3 ja 4 positiivne sooritus tagab pääsu eksamile. Eksam koosneb kahest osast: 1) Põhimõistete test, 90% vastustest peab olema õige, mitteeristav hindamine. 2) Vastuvõttutöö rollimäng eristav hindamine hindamisjuhendi alusel.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Viin, T. Hotelli vastuvõtt. TÜ Kirjastus 2005 Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused Argo 2011 Jouni, A. Hotelli palveluiden tuottajana. Edita, Helsinki 1997 D.K.Hayes, J.D.Ninemeier. Hotel Operations Management. Pearson Education 2004 Internetiallikad: www.vkhk.ee; www.infosys.ee; https://infosys.ee/hotis</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP			
7	Erialane võõrkeel		9EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab lihtsat erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte küllastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot.						
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad						
Ained ja õpetajad: ENE KEEL- IRINA POROHNJA 3 EKAP (78 tundi) 1.õppeaasta SAKSA KEEL - ÕIE RISTIOJA 3 EKAP (78 tundi) 2. õppeaasta SOOME KEEL JUHAN VEERMAA 3 EKAP (78 tundi) 3..õppeaasta						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamiseetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatikareeglite kohaselt • koostab juhendi alusel CV ja motivatsioonikirja 	Tekstide globaalne, selektiivne ja detailne lugemine, info otsimine, küsimustele vastamine Andmete kogumine ettevõtte kohta ja lühikese ülevaatliku tutvustava teksti koostamine Näidiskirja ja CV lugemine	Test: leiab tekstist nõutud info Koostab informatiivse teksti majutusettevõtte kohta. Koostab oma CV ja motivatsioonikirja tööle kandideerimiseks.	Majutus- ja toitlustusettevõtete liigid Teenused ja tooted. CV ja motivatsioonikirja.	198 ehk 3x66	36 ehk 3x12

<p>2) vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb juhendamisel küllastajatega lihtsates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendile oma mõtted arusaadavalt • informeerib juhendamisel küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest • suhtleb juhendi alusel küllastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid • juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani 	<p>Dialogide kuulamine ja lugemine (töö vastuvõttus). Lünkharjutused sõnavara õppimiseks.</p> <p>Rollimängud situatsioonide lahendamiseks.</p> <p>Sõnavaraharjutused. Küsimuste esitamine. Lugemis- ja kuulamisharjutused, rollimängud</p>	<p>Rollimäng: õpilane reageerib adekvaatselt ja kultuurilist eripära arvestades elulises situatsioonis.</p> <p>Tutvustab küllastajale hotelli plaani ja vastab küsimustele</p>	<p>Küllastajatele informatsiooni andmine. Teenused ja nende kasutustingimused. Lahtiolekuajad. Kaebuste ja soovide käsitlemine.</p> <p>Telefonikõnede vastuvõtmine, lõpetamine. Informatsiooni andmine telefoni teel.</p> <p>Ruumid hotellis. Tee juhatamine. Ruumiplaani selgitamine.</p>			
<p>3) mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab korrektsetes võõrkeeles majutusettevõtete liigid • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevaid majutusettevõtte ruume 	<p>Töö sõnaraamatuga, sõnavaraharjutused.</p> <p>Video-või helilõikude vaatamine/kuulamine, dialogide lugemine.</p> <p>Väljendite õppimine enesetutvustamiseks ja külalisele toakoristamisest teatamiseks, teenuste</p>	<p>Kirjalik test sõnavara kontrollimiseks</p> <p>Rollimäng: olukorra lahendamine külalisega (toa koristamisel).</p> <p>Koostab iseseisva tööna omal valikul ühe</p>	<p>Majutusettevõtete liigid. Ruumid majutusettevõttes.</p> <p>Toateenindus: enda tutvustamine toateenijana. Toakoristamise soovi selgitamine.</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> tutvustab juhendi alusel tупpa sisemisel ennast toateenijana ja selgitab külaliselt toakoristamise soovi nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatavad voodipesu ja erinevad rätikud tutvustab juhendi alusel külastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid 	soovitamine. Sobitusülesanded valikvastustega ülesanded, reproduktiivsed harjutused.	spaa/hotelli tervisekeskuse teenuste tutvustuse ja esitleb seda klassis.	Toateenindaja tööülesanded. Koristustööd. Voodipesu ja rätikud. Iluteenused. Spaa-teenused. Terviseteenused.			
4) mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serverimisnõud ning 	Töö sõnaraamatuga, harjutused sõnavara omandamiseks. Lugemisülesanne: menüüst info leidmine (selektiivne ja detailne lugemine) Kuulamisülesanne tellimuse vastuvõtmise ja arve tasumise kohta.	Rollimäng: kliendi teenindamine lauas	Toidukorrad: Hommikusöök, teenindamine hommikusöögilauas, toidud. Menüü: roogade grupid ja joogid. Lõuna- ja õhtusöök. Toidunõud. Toitude kirjeldamine.			

	<p>söögiriistad</p> <ul style="list-style-type: none"> tutvustab juhendi alusel külastajale menüüsolevate toitude koostist ja valmistamist 	<p>Lugemisülesanne (protsesside kirjeldamise kohta)</p> <p>Reproduktiivne harjutus sõnavara ja õige grammatika kasutamiseks toitude kirjeldamisel</p>						
<p>5) mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat</p>	<ul style="list-style-type: none"> nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust tutvustab juhendi alusel majutusettevõtte teenuste sisu koostab juhendi alusel lihtsa dialoogi külalise sisseregistreerimiseks majutusettevõtte vastuvõtus, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat koostab juhendi alusel lihtsa dialoogi külalise väljaregistreerimiseks majutusettevõtte vastuvõtus, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat 	<p>Praktilised harjutused sõnavara kohta</p> <p>Dialoogide lugemine, kuulamine külaliste sisse- ja välja-registreerimise kohta vastuvõtus. Rollimäng.</p> <p>Paaristööna pildi/video järgi hotellitoa sisustuse kirjeldamine, esitlemine</p>	<p>Rollimäng (situatsioonülesanded): külaliste sisse- ja väljaregistreerimine, teenuste tutvustamine</p>	<p>Külaliste tervitamine, registreerimine, tuppa juhatamine. Pagas. Tubade tüübid, hinnad. Tubade sisustus.</p> <p>Majutusettevõtte teenused: teenused hotellis (nt vabaaja-programmid, lastehoid, kiosk, vaatamisväärsuste soovitamise).</p> <p>Väljaregistreerimine: arve selgitamine, maksmine, külaliste rahulolu, hüvastijätmine</p>				

<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Sõnavara ja grammatika omandamine, rollimängudeks valmistumine, majutusettevõtete tutvustava lühikese teksti koostamine, omal valikul ühe spaa/ hotelli/ tervisekeskuse teenuste tutvustuse koostamine, CV ja motivatsioonikirja vormistamine.</p>
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Eristav hindamine.</p> <p>Mooduli hinne moodustub kolme õpitava keele hinnete aritmeetilisest keskmisest, tingimusel, et kõik kolm keelt on hinnatud positiivselt (vähemalt hindele 3) ja õpilane on osalenud vähemalt 80% õppetundidest.</p> <p>Õpiväljundite ja lävendi (hinne 3) saavutamiseks peavad olema positiivselt sooritatud kõik hindamisülesanded.</p> <p>Hindekriteeriumid:</p> <p>Hinne 3 (lävend) – Õpiväljund ja lävend on saavutatud.</p> <p>Kõik hindamisülesanded peavad olema positiivsele hindele sooritatud. Iseseisvas töös esitletud informatsioon on põhiosas olemas. Ülesehituses on süsteem olemas. Teemakäsitus on piisav. Rollimängudes ei ole märgata isikupära, kuid esitus on arusaadav. Kõik oluline on arusaadav, situatsioon lahendatakse adekvaatselt reageerides. Aktiivse sõnavara ja grammatika kasutamisega on mõningaid raskusi. Õeldu mõte on arusaadav ja küsimustele suudetakse vastata. Kirjalikud tööd on nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda keelelisi eksimusi, kuid mõte on jälgitav.</p> <p>Hinne 4 – Õpiväljund on saavutatud, lävend on ületatud.</p> <p>Iseseisvas töös esitletud informatsioonis esineb mõningaid puudusi. Ülesehitus on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on heal tasemel. Rolliesitus on isikupärane. Õeldu mõte on hästi arusaadav, situatsioon lahendatakse igati asjakohaselt ja viisakalt reageerides. Aktiivses sõnavaras ja grammatikas esineb üksikuid vigu, mis ei raskenda arusaamist. Situatsioonide lahendamisel jääb mõnel määral puudu iseseisvusest. Õeldu mõte on selge ja küsimustele suudetakse piisava põhjalikkusega vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda üksikuid keelelisi eksimusi, kuid mõte on hästi jälgitav ning töö täidab oma eesmärgi.</p> <p>Hinne 5 – Õpiväljund on saavutatud, lävend on ületatud õpilase omapoolse panusega õpitavasse.</p> <p>Iseseisvas töös esitatud informatsioon on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on põhjalik ja sisaldab uudset informatsiooni või keelelisi vahendeid, mille kasutamine aktiivselt ei ole nõutud. Rolliesitus on väga isikupärane ja nauditav, igati vestluspartnerit arvestav ja viisakas. Situatsioonides ilmneb omandatu iseseisev ja loov rakendamine.</p> <p>Õeldu mõte on üheselt selge ja küsimustele suudetakse väga põhjalikult ja lisainfot andes vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, keelelisi eksimusi peaaegu ei esine, kirjutatu mõte on väga hästi arusaadav ning töö täidab suurepäraselt oma eesmärgi.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Cohen, U. Zimmer frei. Deutsch im Hotel. Langenscheidt, 2003 www.rajaledja.ee Viilipus, E., Turismi vene keel. Argo, 2013 Õpetajate koostatud õppematerjalid ja harjutused</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
8	Erialane inglise keel B2 tasemel	5 EKAP				
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab keerukat erialast mõttevahetust, suhtleb ladusalt inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte küllastajatega teenindussituatsioonides, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot.						
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad						
Ained ja õpetajad: AIRI PILT 5 EKAP (130 tundi)						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • loeb keerukat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt • edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid • koostab juhendi alusel enda 	Sõnavara tutvustus ja harjutamine Rühma- ja paaristöö Rollimängud Esitlused – vaatamine + koostamine Internet – videod ja näidised + harjutus-materjal iseseisvaks tööks Lugemis-testid Lünkharju-tused Kokkusobitamine Küsimustele vastamine ja	Rollimäng: telefonivestlus CV koostamine Europassi koduleheküljel Erialase teksti lugemine , väljendite otsimine ja tõlkimine + tekstist kokkuvõtte tegemine E-kirja koostamine: <ul style="list-style-type: none"> • kinnitamine • päring • info edastamine 	Telefoni-vestlused Enesetutvustus ja CV Erialased tekstid õpikutest ja internetist Klienditeenindust illustreerivad ja selgitavad videod	30	4

	<p>CV ja motivatsioonikirja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtleb vabalt külastajatega erinevates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladiusalt • informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest • suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid 	küsimuste esitamine					
<p>2) vestleb külastajatega spontaanselt ja ladiusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides</p> <p>3) mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusalaalst võõrkeelset terminoloogiat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani • nimetab korrektses võõrkeeles majutus- ja toitlustusettevõtete liigid • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega 	<p>Sõnavara tutvustus ja harjutamine</p> <p>Rühma-ja paaris töö</p> <p>Rollimängud</p> <p>Esitlused – vaatamine + koostamine</p> <p>Internet – videod ja näidised + harjutus-materjal</p> <p>iseseisvaks tööks</p> <p>Lugemis-testid</p>	<p>Rollimäng: külastaja-hotellitöötaja (küsimused-vastused) – hotelli tutvustamine</p> <p>Rollimäng: kus miski asub hotellis – juhatamine</p> <p>Mõistekaart tööga seonduvatest ülesannetest</p> <p>Rollimäng: arve tasumine</p>	<p>Hotelli tutvustamine ja teejuhatamine hotellis</p> <p>Teenuste tutvustamine</p> <p>Tööülesanded</p> <p>Majutus-ja toitlustusettevõtted:</p> <ul style="list-style-type: none"> • liigid • ruumid • pakutavad teenused – ilu- ja spaateenused 	46		8

	<p>erinevaid majutusevõtte ruume</p> <ul style="list-style-type: none"> • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust • tutvustab juhendi alusel majutusevõtte teenuste sisu • tutvustab juhendi alusel tuppa sisenemisel ennast toateenijana ja selgitab külaliselt toakoristamise soovi • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatavad voodipesu ja erinevad rätikud • tutvustab juhendi alusel külalastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid 	<p>Lünkharju-tused Kokkusoobitamine Küsimustele vastamine ja küsimuste esitamine</p>	<p>Tabel: teenused (eesti- inglise) + lühike kirjeldus inglise keeles</p> <p>Lühikokkuvõte: 5 töö- ülesannet koos kirjelduse-ga</p> <p>Test majutusevõtete liikide ja teenuste kohta</p>	<p>Arveldamine – arve, maksmine kaardiga, sularahas</p> <p>Hotellides pakutavad teenused</p> <p>Tööülesanded hotellis</p>			
4) mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab korrektsete ingliskeelsete terminitega 	<p>Sõnavara tutvustus ja harjutamine</p>	<p>Rollimäng restoranis – toidu tellimine, menüü selgitamine, arve</p>	<p>1 Toitlustus:</p>	24		4

<p>toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat</p>	<p>hommikusöögilaua toite</p> <ul style="list-style-type: none"> • loetleb etteantud menüü alusel lõuna- ja õhtusöögi menüü roagrupid ja joogid • nimetab etteantud menüü alusel, korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua katmisel kasutatavad lauanõud ja serverimisvahendid • teenindab juhendi alusel küllastajaid toitlustusteeninduse olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid • tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise • nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest • arveldab küllastajaga nii sularahas kui makseterminali kasutades 	<p>Rühma-ja paaristöö Rollimängud Esitlused – vaatamine + koostamine Internet – videod ja näidised + harjutus-materjal iseseisvaks tööks Lugemis-testid Lünk-harjutused Kokku-sobitamine Küsimuste vastamine ja küsimuste esitamine</p>	<p>Mõistekaart lauakatmise vahenditest ja põhimõtetest – loogilisuus + mõistegrupid (nõud, söögiriistad jm)</p> <p>Toidupüramiid – grupi-arutelu</p> <p>Esitus rahvakalendri tähtpäevaga seonduvatest toitudest ning millest need koosnevad</p>	<ul style="list-style-type: none"> •menüü – roagrupid, joogid, söögikorrad •laua katmine – nõud, söögiriistad, kaunistused •toidu koostis •eritoitumine <p>2 Rahvakalendri tähtpäevad ja seonduvad toidud:</p> <ul style="list-style-type: none"> •jõulud •jaanipäev •vastlapäev •lihavõtted 			
---	---	---	--	--	--	--	--

<p>5) tutvustab Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab Eesti Vabariigi struktuuri ja ajaloolist kujunemist • nimetab Eesti Rahvakalendri Tähtpäevade Andmebaasi, kasutades rahvakalendri tähtpäevi ja nendega seotud rahvustoite • kogub ja edastab külastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavat turismikataloogi • juhatab külastajale teed ja tutvustab küsitud kohalikke objekte, kasutades vastavat turismikataloogi 	<p>Sõnavara tutvustus ja harjutamine Rühma-ja paaristöö Rollimängud Esitlused – vaatamine + koostamine Internet – videod ja näidised + harjutus-materjal iseseisvaks tööks Lugemistkestid Lünk-harjutused Kokku sobitamine Küsimustele vastamine ja küsimuste esitamine</p>	<p>Test Eesti kohta – loetud materjalide põhjal.</p> <p>Rollimäng tee küsimise-juhatamise kohta (5 kohta Võrus)</p> <p>Esitlus huviväärsustest Võru maakonnas (5 erinevat huviväärsust)</p>	<p>1 Eesti tutvustamine: asukoht ja ajalugu</p> <p>2.Tee juhatamine: linnas vajalike hoonete leidmine (pank, kauplused, park jms)</p> <p>huviväärsustega tutvumine</p>	<p>10</p>		<p>4</p>
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Töö sõnavaraga esitluste, essee-kokkuvõtte kirjutamiseks. Grammatikaharjutused, mis on vajalikud kirjalike tööde ladusamaks kirjutamiseks. Europassi abil CV koostamine. Vajaliku informatsiooni hankimine internetist – toidupüramiid</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli hinne kujuneb tunnis tehtud rollimängude (arvestatud/mittearvestatud) ning 10 töö/esitluse põhjal: CV, e-kiri, mõistekaardid (2), testid (2), tabel hotelliteenustest, lühikokkuvõtte 5 tööülesandest, esitlused (rahvustoidud; huviväärsused)</p> <p>3 - Iseseisvas töös esitletud informatsioon on põhiosas olemas. Ülesehituses on süsteem olemas. Teemakäsitus on piisav. Rollimängudes ei ole märgata isikupära, kuid esitlus on arusaadav. Kõik oluline on arusaadav, situatsioon lahendatakse adekvaatselt reageerides. Aktiivse sõnavara ja grammatika kasutamisega on mõningaid raskusi. Õeldu mõte on arusaadav ja küsimustele suudetakse vastata. Kirjalikud tööd on nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda keelelisi eksimusi, kuid mõte on jälgitav.</p>						

	<p>4 - Iseseisvas töös esitletud informatsioonis esineb mõningaid puudusi. Ülesehitus on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on heal tasemel. Rolliesitus on isikupärane. Õeldu mõte on hästi arusaadav, situatsioon lahendatakse igati asjakohaselt ja viisakalt reageerides. Aktiivses sõnavaras ja grammatikas esineb üksikuid vigu, mis ei raskenda arusaamist. Situatsioonide lahendamisel jääb mõnel määral puudu iseseisvusest. Õeldu mõte on selge ja küsimustele suudetakse piisava põhjalikkusega vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda üksikuid keelelisi eksimusi, kuid mõte on hästi jälgitav ning töö täidab oma eesmärgi.</p> <p>5 - Iseseisvas töös esitatud informatsioon on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on põhjalik ja sisaldab uudset informatsiooni või keelelisi vahendeid, mille kasutamine aktiivselt ei ole nõutud. Rolliesitus on väga isikupärane ja nauditav, igati vestluspartnerit arvestav ja viisakas. Situatsioonides ilmneb omandatu iseseisev ja loov rakendamine.</p> <p>Õeldu mõte on üheselt selge ja küsimustele suudetakse väga põhjalikult ja lisainfot andes vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, keelelisi eksimusi peaaegu ei esine, kirjutatu mõte on väga hästi arusaadav ning töö täidab</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Evans, V., Dooley, J., Garza, V. Career Paths: Tourism. Express publishing, 2011 Evans, V., Dooley, J., Garza, V. Career Paths: Hotels and Catering. Express Publishing, 2011 Taylor, J., Zeter, J. Career Paths: Business English. Express Publishing, 2011 Stott, T., Revell, R. Highly Recommended 1, 2 Oxford University Press, 2004 Wood, N. Tourism and Catering. Oxford University Press, 2003 Jones, L. Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge University Press, 2002 O'Hara, F. Be My Guest. English for the Hotel Industry. Cambridge University Press, 2005 Hughes, J. Telephone English. Macmillan, 2006 Pogrund, P., Grebel, R. Make Your Mark in the Hotel Industry. McGraw-Hill Contemporary, Thomas, B.J. Intermediate Vocabulary. Longman, 2004 Baude, A., Iglesias, M., Inesta, A. Ready to Order. Pearson Education Limited, 2002 Walker, R., Harding, K. Tourism 1, 2. Oxford English for Careers. Oxford University Press, 2011 Estonian Tourist Board booklets about Estonia, Võrumaa and Estonian Cuisine Murphy, R. English Grammar in Use. Fourth Edition. Cambridge University Press, 2012 Youtube videos; wiki: vajalik.pbworks.com</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP					
9	Huviväärsused	3 EKAP					
Eesmärk: :õpetusega taotletakse, et õpilane soovib majutusettevõtte külastajatele Eestis arhitektuuri-, loodus-, ja kultuurisihtkohti ja vaatamisväärsusi ning aktiivsete tegevuste võimalusi.							
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad							
Ained ja õpetajad: EESTI TURISMIGEOGRAAFIA –Malle Peedel 1,5 EKAP (39 tundi) EESTI KULTUURILUGU – Õie Ristioja 1,5 EKAP (39 tundi) Lõiming Loodusgeograafia Kunst Inglise keel							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
Õpilane 1) soovib Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi, rakendades teadmisi Eesti köögist, loodusest, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuurist	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> nimetab erinevate Eesti piirkondade traditsioonilist ja tänapäevast Eesti kööki pakkuvaid toidukohti kirjeldab rühmatööna Eesti rahvusparkide looduspärandit ja annab soovitusi, lähtudes külastajate huvist koostab rühmatööna juhendi alusel ühe külastuspäeva programmi, 	Köitev loeng Iseseisev töö õppematerjalidega . Iseseisev töö õpitekstidega Rühmatöö. Iseseisev töö Eesti turismigeograafia õpikuga.	1.Hindamisülesanne: Turismiregionide Eesti traditsioonilist ja tänapäevast Eesti kööki pakkuvate toidukohtade märkimine Eestimaa kontuurkaardile (Iga regioon 10 toitlustuskohta). Hindamismeetod: Täidetud kontuurkaardi esitus. 2.Hindamisülesanne: Esitluse koostamine Eesti rahvusparkide looduspärandist (iga rahvusprgi kohta 10 olulist	Eesti Tuismigeograafia Eestlaste toidukultuur. Eesti rahvustoidud. Tänapäeva Eesti köök Traditsioonilised toidud erinevates Eesti piirkondades. Turismiregionide tuntumad toitlustuskohad.	18	16	5

	<p>lähtudes külastaja huvist sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuuri objektide vastu</p>	<p>Suhtluspõhine ja illustreeritud loeng. Iseseisev töö Eesti turismiportaaliga.</p>	<p>fakti) vastavalt etteantud sihtrühmale. Hindamismeetod: Esitlus koos Eestimaa füüsilise kaardi kasutamise.</p> <p>3.Hindamisülesanne: Reaalselt elluviidava külastuspäeva programmi koostamine rühmatööna vastavalt etteantud sihtrühmale ühe sakraal-, militaar -ja tsiviilarhitektuuri objektidega tutvumiseks kooli turismiregioonis. Hindamismeetodid: 1) programmi tutvustamine rühmatööna kaasõppijatele, 2) oma ja teiste rühmade külastuspäeva programmide analüüs suunavate küsimuste alusel.</p>	<p>Eesti rahvuspargid: asukoht, pinnamood, maastikud, sh pärandkultuurmaastikud, veestik, loomastik ja taimestik ning arhitektuur. Eesti turismiregioonid, nende maakonnad ja keskused ning loodusgeograafilised iseärasused. Turismiregioonide sihtkohad ja vaatamisväärsused: looduslikud, arhitektuurilised ja ajaloolised.</p>			
<p>2) soovib Eesti tuntumaid turismisihtkohti, rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse</p>	<p>• kirjeldab juhendi alusel erinevate Eesti piirkondade osalusvõimalusega muuseumide teenuseid, mis sobivad lastega peredele, põllumajanduse-, tehnika- ja ajaloo huvilistele külastajatele</p>	<p>Iseseisev töö Eesti turismigeograafia õpikuga. Suhtluspõhine ja illustreeritud loeng. Iseseisev töö Eesti turismiportaaliga.</p>	<p>4.Hindamisülesanne: 1. Õpilane koostab rühmatööna, täites Eesti kontuurkaardi, faktipõhise ülevaate (ettevõtte kohta 3 fakti) etteantud turismiregiooni muuseumide, aktiivsete tegevuste ja teemaparkide kohta:</p>	<p>Turismiregioonide tuntumad muuseumid. Turismiregioonide tuntumad teemapargid. Turismiregioonide tuntumad majutusettevõtted ja nende aktiivsete</p>			

võimalustest	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab rühmatööna juhendi alusel külastajale pakutavaid aktiivse tegevuse võimalusi konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas 		<p>1) lastega peredele teenuseid pakkuvad muuseumid, 2) põllumajandus- ja tehnikaga seotud muuseumid, 3) ajaloomuuseumid, 4) aktiivseid tegevusi pakkuvad majutusettevõtted, 5) teemapargid.</p> <p>Hindamismeetodid: Soovib sihtrühmale muuseume, aktiivseid tegevusi ja teemaparke, kasutades täidetud kontuurkaarti ja faktipõhist kirjeldust.</p>	tegevuste võimalused.			
3) soovib külastajale eriilmelisi kultuuriirkondi Eestis, toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist	<ul style="list-style-type: none"> • iseloomustab Eesti kultuuripärandit keele, laulu, tantsu ja kombestikuga seonduva põhjal • kirjeldab juhendi alusel rühmatööna eriilmeliste kultuuriirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ning vanausuliste ja rannarootslaste kultuuripärandit • nimetab Eesti ametliku 	Suhtluspõhine ja illustreeriv loeng Iseseisev töö Eesti turismiportaali	<p>5.Hindamisülesanne: Õpilane omandab teadmised Eesti kultuuripärandi kirjeldamiseks suunavate küsimuste alusel.</p> <p>Hindamismeetodid: Struktureeritud kirjalik test</p> <p>6.Hindamisülesanne: Õpilane koostab rühmatööna ühe eriilmelise kultuuriirkonna kultuuripärandi kirjelduse juhendi alusel posterina.</p> <p>Hindamismeetodid: 1) Posterisitus rühmatööna</p>	<p>Eesti kultuurilugu</p> <p>Eesti kultuuripärandi mõiste. Kultuuripärandi säilitamine ja vajalikkus. Kultuuripärandi väärtus ja suhtumine kultuuripärandisse. Lõuna – Eesti kultuuripärand. Keelemurre kui kultuuripärand Lõuna-Eesti näitel.</p>	26	6	7

	<p>turismiportaali andmeid, kasutades eriilmeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ja vanausuliste ning rannarootslaste kultuuripärandit tutvustavaid söögikohti ja muuseume</p>		<p>2) Esitluste tagasiside: küsimustele vastamine ja frontaalne arutelu.</p>				
<p>4) soovib küllastajatele Eesti turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ja soovib küllastajatele nende huvidest lähtuvalt Eesti teemaparke • nimetab rühmatööna juhendi alusel tuntumaid kultuuri suursündmuseid või festivale konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas • näitab juhendi alusel küllastajale soovitatud turismisihtkoha, vaatamisväärsuse, rahvusparki ja kultuuripiirkonna asukohta Eesti kaardil • soovib juhendi alusel 	<p>Suhtluspõhine ja illustreeriv loeng Iseseisev töö Eesti turismiportaali</p>	<p>7. Hindamisülesanne Eesti kaarti kasutades soovib õppija küllastajale turismisihtkohta jõudmise võimalusi ja selle vaatamisväärsusi, nimetab suursündmuse või festivale, kultuuripärandit tutvustava muuseumi ja toitlustuskoha. Hindamismeetod: rollimäng</p>				

	rühmatööna külastajale sihtkohta jõudmise võimalused, kasutades Eesti kaarti						
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Õpilane omandab teadmisi ja oskusi mooduli kokkuvõtva hindamisülesande sooritamiseks.						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli hindamisviis: eristav</p> <p>Õpilane pääseb mooduli kokkuvõtvale hindamisele, kui ta on sooritanud hindamisülesanded 1- 6 lävendi tasemel.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise ülesanne:</p> <p>Õpilane, kasutades Eesti kaarti ning mooduli õpiväljundite omandamiseks koostatud kontuurkaarte, soovib külastajale etteantud turismisihtkohta jõudmise võimalusi ja sihtkoha vaatamisväärsusi, majutustevõtteid, suursündmuse või festivali, kultuuripärandit tutvustava muuseumi ja toitlustuskoha.</p> <p>Hindamise meetod: rollimäng</p> <p>Hindekriteeriumid:</p> <p>Hinne „5“ – Õpilane soovib ja näitab marsruudi kulgu Eestimaa kaardil sihtkohta jõudmiseks. Õpilane, vastavalt sihtrühmale, soovib ja kirjeldab sihtkoha vaatamisväärsusi, soovib sihtrühmale sobivaid majutustevõtteid, valib ja soovib ühe kultuuripärandit tutvustava muuseumi ja toitlustuskoha ning suursündmuse või festivali ilma abivahenditeta. Õpilane orienteerub hästi Eestimaa kaardil, kasutades abivahenditena kontuurkaarte. Õpilane väljendab ennast arusaadavalt ja korrektses eesti keeles.</p> <p>Hinne „4“ – Õpilane soovib ja näitab marsruudi kulgu Eestimaa kaardil sihtkohta jõudmiseks. Õpilane, vastavalt sihtrühmale, soovib ja kirjeldab sihtkoha vaatamisväärsusi, soovib sihtrühmale sobivaid majutustevõtteid, valib ja soovib ühe kultuuripärandit tutvustava muuseumi ja toitlustuskoha ning suursündmuse või festivali, kasutades märkmeid. Õpilane, kasutades abivahenditena kontuurkaarte, orienteerub suunamisel Eestimaa kaardil. Õpilasel esineb mõningaid vajakajäämisi eneseväljendusoskuses.</p> <p>Hinne „3“ – Õpilane soovib ja näitab suunamisel marsruudi kulgu Eestimaa kaardil sihtkohta jõudmiseks. Õpilane, vastavalt sihtrühmale, soovib ja kirjeldab sihtkoha vaatamisväärsusi, soovib sihtrühmale sobivaid majutustevõtteid, valib ja soovib ühe kultuuripärandit tutvustava muuseumi ja toitlustuskoha ning suursündmuse või festivali kasutades oma materjale. Õpilasel esineb vajakajäämisi eneseväljendusoskuses. Õpilane, kasutades abivahenditena kontuurkaarte, orienteerub abistamisel Eestimaa kaardil.</p>						
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<p>Kakko, H. Eesti kultuuripärandi tutvustamine. http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/kultuur/</p> <p>Peedel, M. Eesti turismigeograafia. Õpiobjekt. http://cmsimple.e-ope.ee/eesti_turismigeograafia/?Avaleht</p> <p>Toots, K. Kuidas tunded Eestimaad.? Eesti turismigeograafia õpik. Argo, 2009</p> <p>Talve, I. Eesti kultuurilugu.</p> <p>Vanamõlder, K. Eesti kultuurilugu. E-õppe programm. Tartu Ülikool, 2009.</p>						

--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP
10	Klienditeeninduse alused	4 EKAP

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab teenindusprotsessis kliendikeskse teenindamise põhimõtteid

Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad

Ained ja õpetajad:

Klienditeenindus Kaja Rahu 2 EKAP (52 tundi)

Suhtlemisõpetus Viibeke Turba 2 EKAP (52 tundi)

Lõiming

Eesti keel

Kirjandus

Inglise keel

Inimeseõpetus

	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
Õpilane 1) mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna külalislahkuse, teeninduskultuuri, teenindusliku mõttelaadi, teenuse ja teenindamise sisu ja tähtsust majutusettevõtte konkurentsivõimele • kirjeldab erineva äriideega majutusettevõtete teenuseid lähtuvalt kliendirühmade 	Interaktiivne loeng Rühmatöö Juhtumi analüüs Individuaalne töö	<p>Rühmatööna koostab esitluse teemal“ Konkurentsivõimeline teenindus Eesti majutusettevõtetes külastaja seisukohast lähtuvalt.</p> <p>Rühmatööna kirjeldab omaloodud majutusettevõtte äriideed.</p>	<p>Klienditeenindus Teenindamiseks vajalik mõttekultuur. Klient. Teenindaja ja klienditeenindus. Teeninduse mõiste ja olemus. Teenindusühiskonna mõiste. Erinevad teenindustüübid. Teeninduse kvaliteet. Elu kvaliteedi tõstmine teeninduse kaudu.</p>	26		4

	<p>vajadustest</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhtumi näitel meeskonnatöö tähtsust majutus- ja toitlustusteenuse pakkumisel • nimetab külastaja peamised ootused teenindajale teenindusprotsessis • nimetab tööandja peamised ootused teenindajale, lähtudes kliendikesksest teenindamisest ja kutse-eetikast 		<p>Individuaalne töö juhtumianalüüsiga</p>	<p>Kliendikeskne teenindus. Klientide vajadused ja ootused. Klientide rühmitamine vajaduste, nõudmiste ja võimaluste järgi. Klientide turvalisus ja hügieen. Puuetega inimesed, lastega pered, seniorid. Erineva kultuuritaustaga kliendid. Teenuste müük, teenuse korraldamine. Teeninduspakett. Teeninduskett. Sisemine klient ja tema teenindamine. Meeskonnatöö teenindamisel.</p>			
<p>2) mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna teenindaja rolli ettevõtte maine kujundamisel • selgitab teenindaja vastutust teenindusprotsessi toimimises vastavalt etteantud majutusettevõtte teenindusstandardile, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest 	<p>Rühmatöö Rollimängud Kaasahaarav loeng</p>	<p>Rühmatööna toob esitluses välja rolli ootused erinevate sihtrühmade suhtes teeninduses</p> <p>Rühmatööna koostab ühele majutusasutusele teenindusstandardi</p>	<p>Klienditeenindus Klienditeenindaja roll, pädevused, isikuomadused. Kiituse käsitlemine. Kaebuste ja probleemide kliendikeskne käsitlemine.</p>	<p>18</p>		<p>4</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • alustab ja lõpetab teenindusolukorra, kasutades sobivaid viisakusväljendeid, luues positiivse õhkkonna 		Individuaalne osalus erinevates rollimängudes			
3) rakendab majutus- ja toitlustusettevõttele sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist teenindusprotsessis	<ul style="list-style-type: none"> • käitub kehtestavalt erinevates teenindusolukordades, kasutades sobivaid sõnalisi ja mittesõnalisi suhtlusvahendeid • teenindab külastajat, lähtudes tema vajadustest, soovidest ja ootustest • kasutab korrektset ja erialast terminoloogiat majutus- ja toitlustusvaldkonna toodete ja teenuste tutvustamisel 	Rollimängud Õppevideo Individuaalne töö Posteresitlus	Loosi alusel saadud situatsioonülesannetes ja rollimängudes osalemine, kasutades ettenähtud suhtlemistehnikat ja käitumisstiili. Individuaalne õppevideo analüüsi koostamine Posteresitlus etteantud majutustoote või-teenuse tutvustamiseks	Suhtlemise alused Käitumisstiilid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhlus. Veenmine, mõjutamine. Reklaami- ja müügipsühholoogia.	44	8
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Õpiväljundite 1-3 saavutamiseks vajalik teenindusliku sõnavara ja käitumismallide omandamiseks ettevalmistumine. Iseseisvate ja rühmatööde ettevalmistamine.					
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • Hindamisülesanded • Hindamiskorraldus • Hindamisjuhend • Hindekriteeriumid 	Moodul lõpeb mitteeristava hindega. Õpiväljund ja lävend on saavutatud kui: õpilane koostab etteantud juhendi alusel rühmatööna: <ol style="list-style-type: none"> 1. Teenindusstandardi majutusettevõttele 2. Majutusettevõtte paketi ning esitleb ja kaitseb neid töid kaasõpilaste ees. 3. Õpilane lahendab (loosi alusel saadud teemal) teenidusliku olukorra, järgides teeninduslikku mõtteviisi, käitumistehnikaid ja hea teeninduse tavasid. 					

**Kasutatav
õppekirjandus
/õppematerjal**

1. Inimeselt inimesele. Heli Tooman. AVITA, 1999
2. Kultuuridevahelised erinevused. Ricard. D. Lewis. TEA, 2003
3. Kallista oma klienti. Jack Mitell. Tln, 2004
4. Miks klient rahul ei ole. Malle Karjatse. Tln, 1998
5. Teeninduskunst. John Tschohl. Koolibri, 1997
6. Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Kristin Anderson. Koolibri, 2003
7. Kehakeel ja edukas karjäär. Dr. Cornelia Topf. Tln. 2004
8. Emotsionaalne intelligentsus. Daniel Goleman. Tln. 1997
9. Töö emotsionaalse intelligentsusega. Daniel Goleman. Tln. 1997
- 10 Kehakeel. Allan Pease. Tln. 1997
11. Bolton, R., Igapäevaasokused: kuidas ennast kehtestada, teisi kuulata ja konflikte lahendada. Puhja (Tartumaa): Väike Vanker, 2007
12. Kidron, A., Suhtlemine: inimsuhted ja suhtlemispühholoogia. Tallinn: Monde, 2004
- 13) Lehtsaar, T., Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2008
- 14) McKay, M., Davis, M., Fanning P., Suhtlemisõskused . Puhja (Tartumaa): Väike Vanker, 1999
- 15) Vihma, Ü., Inimene konfliktide keskel. Tallinn: Äripäeva kirjastus, 2006

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
11	Müügitööalane inglise keel	7 EKAP				
Eesmärk: : õpetusega taotletakse, et õpilane tutvustab, soovib ning müüb vastuvõtu administraatorina külastajatele majutusettevõtte teenuseid või piirkonna vabaajaveetmise võimalusi, kasutades erialast ingliskeelset sõnavara ja rakendab teenindusteadlikku mõttelaadi.						
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud erialane inglise keel						
Ained ja õpetajad: AIRI PILT 7 EKAP (182 tundi)						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb majutusettevõttes pakutavaid teenuseid inglise keeles	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> küsib etteantud skeemi alusel külastaja soove ja teeb kindlaks tema vajadused majutusettevõtte teenuste osas soovib ja kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil külastajale majutusettevõtte teenuseid kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil tubade kategooriaid ja vooditüüpe, tubade hindu ja seost toitlustusega vastab suuliselt ja kirjalikult, korrektse 	Sõnavara tutvustus ja harjutamine Rühma- ja paaristöö Rollimängud Esitlused – vaatamine + koostamine Internet – videod ja näidised + harjutus-materjal iseseisvaks tööks Lugemis-testid Lünkharju-tused Kokkusobitamise Küsimustele vastamine ja küsimuste esitamine	Kokkuvõte majutusettevõtete tüüpidest ning neis pakutavatest teenustest Esitus: klienditeeninduse põhireeglid Rollimäng: külastaja sisse või välja registreerimine E-mail päringule vastamisega Soovituste andmine Informatsiooni küsimine ja andmine	1 Majutusettevõtted: <ul style="list-style-type: none"> tüübid ruumid teenused 2 Klienditeeninduse põhimõtted 3 Külastaja hotelli sisse ja välja registreerimine 4 Külastajate majutus-päringutele vastamine 5 Soovituste andmine 6 Informatsiooni edastamine	64	12

	<p>võrkeelse sõnavara abil külastaja majutuspäringule</p> <ul style="list-style-type: none">• teenindab vastavalt teenindusstandardile külastajaid kogu teenindusprotsessi jooksul korrektset erialast sõnavara kasutades• pakub külastajale aktiivse müügi tehnikaid kasutades täiendavaid teenuseid, arvestades külastaja eripära• kasutab korrektselt kliendi sisse- ja väljakirjutamisega seotud termineid• kinnitab, muudab ja tühistab kliendi majutustellimuse vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele• koostab lihtsa kirjaliku hinnapakumise, arvestades kliendi ootusi ja vajadusi ning ettevõtte võimalusi, hinnapoliitikat ja müügitöö eetikat						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • esitleb ja kirjeldab küllastajale juhendi alusel suuliselt hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid • küsib juhendi alusel küllastajate soove ja teeb kindlaks kliendi vajadused vabaajaveetmise võimaluste osas • kirjeldab ja soovitab küllastajale vastavaid teabekanaleid, kasutades lähipiirkonna teenuseid ja aktiivse puhkuse võimalusi 						
2) sooritab iseseisvalt vastuvõtuletis ja müügiosakonnas igapäevatoiminguid inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid	<ul style="list-style-type: none"> • vahendab aktiivse müügi tehnikaid kasutades küllastaja soovil lähipiirkonna teenuseid, lähtudes ettevõtte äriideest 	<ul style="list-style-type: none"> • Sõnavara tutvustus ja harjutamine • Rühma-ja paaristöö • Rollimängud • Esitlused – vaatamine + koostamine • Internet – videod ja näidised + harjutusmaterjal 	<p>Essee: Eesti</p> <p>Esitus: Võrumaa vaatamisväärsused (vabal valikul 3-5)</p> <p>Mõistekaart: puhkuse võimalused, tegevused puhkuse ajal, vahendid</p>	1 Eesti – asukoht, kliima, loodus, aastaajad 2 Võrumaa – iseärasused, loodus, huviväärsused	90		16

		iseseisvaks tööks <ul style="list-style-type: none"> • Lugemistestid • Lünkharjutused • Kokkusobitamine • Küsimustele vastamine ja küsimuste esitamine 					
3) nõustab külastajaid inglise keeles lähipiirkonna vabaajaveetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas, kasutades erinevaid infoallikaid	<ul style="list-style-type: none"> • leiab ja edastab külastajale vajaliku info vastavaid andmebaase kasutades 	<ul style="list-style-type: none"> • Lugemistekstid • Rollimängud • Internet – videod ja näidised + harjutusmaterjal iseseisvaks tööks 	Rollimäng: tee küsimine ja tee juhatamine	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aktiivse puhkuse ja turismi võimalused 2. Tee juhatamine 3. Vabaaja võimalused 			
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Töö sõnavaraga esitluste, essee-kokkuvõtte kirjutamiseks. Grammatikaharjutused, mis on vajalikud kirjalike tööde ladusamaks kirjutamiseks. Vajaliku informatsiooni hankimine internetist – Eesti kohta, Võrumaa koos vaatamisväärsusega, hotellitüübid, hotellitubade liigid, vaba aeg.						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • Hindamisülesanded • Hindamiskorraldus • Hindamisjuhend • Hindekriteeriumid 	Mooduli hinne kujuneb tunnis tehtud rollimängude (arvestatud/mittearvestatud) ning 10 töö/esitluse hinde põhjal: e-kiri, mõistekaart, essee, esitlus, kokkuvõte 3 - Iseseisvas töös esitletud informatsioon on põhiosas olemas. Ülesehituses on süsteem olemas. Teemakäsitlus on piisav. Rollimängudes ei ole märgata isikupära, kuid esitlus on arusaadav. Kõik oluline on arusaadav, situatsioon lahendatakse adekvaatselt reageerides. Aktiivse sõnavara ja grammatika kasutamisega on mõningaid raskusi. Õeldu mõte on arusaadav ja küsimustele suudetakse vastata. Kirjalikud tööd on nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda keelelisi eksimusi, kuid mõte on jälgitav.						

	<p>4 - Iseseisvas töös esitletud informatsioonis esineb mõningaid puudusi. Ülesehitus on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on heal tasemel. Rolliesitus on isikupärane. Õeldu mõte on hästi arusaadav, situatsioon lahendatakse igati asjakohaselt ja viisakalt reageerides. Aktiivses sõnavaras ja grammatikas esineb üksikuid vigu, mis ei raskenda arusaamist. Situatsioonide lahendamisel jääb mõnel määral puudu iseseisvusest. Õeldu mõte on selge ja küsimustele suudetakse piisava põhjalikkusega vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda üksikuid keelelisi eksimusi, kuid mõte on hästi jälgitav ning töö täidab oma eesmärgi.</p> <p>5 - Iseseisvas töös esitatud informatsioon on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on põhjalik ja sisaldab uudset informatsiooni või keelelisi vahendeid, mille kasutamine aktiivselt ei ole nõutud. Rolliesitus on väga isikupärane ja nauditav, igati vestluspartnerit arvestav ja viisakas. Situatsioonides ilmneb omandatu iseseisev ja loov rakendamine.</p> <p>Õeldu mõte on üheselt selge ja küsimustele suudetakse väga põhjalikult ja lisainfot andes vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, keelelisi eksimusi peaaegu ei esine, kirjutatu mõte on väga hästi arusaadav ning töö täidab suurepäraselt oma eesmärgi.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Evans, V., Dooley, J., Garza, V. Career Paths: Tourism. Express publishing, 2011</p> <p>Evans, V., Dooley, J., Garza, V. Career Paths: Hotels and Catering. Express Publishing, 2011</p> <p>Taylor, J., Zeter, J. Career Paths: Business English. Express Publishing, 2011</p> <p>Stott, T., Revell, R. Highly Recommended 1, 2 Oxford University Press, 2004</p> <p>Wood, N. Tourism and Catering. Oxford University Press, 2003</p> <p>Jones, L. Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge University Press, 2002</p> <p>O'Hara, F. Be My Guest. English for the Hotel Industry. Cambridge University Press, 2005</p> <p>Hughes, J. Telephone English. Macmillan, 2006</p> <p>Pogrund, P., Grebel, R. Make Your Mark in the Hotel Industry. McGraw-Hill Contemporary,</p> <p>Thomas, B.J. Intermediate Vocabulary. Longman, 2004</p> <p>Baude, A., Iglesias, M., Inesta, A. Ready to Order. Pearson Education Limited, 2002</p> <p>Walker, R., Harding, K. Tourism 1, 2. Oxford English for Careers. Oxford University Press, 2011</p> <p>Estonian Tourist Board booklets about Estonia, Võrumaa and Estonian Cuisine</p> <p>Murphy, R. English Grammar in Use. Fourth Edition. Cambridge University Press, 2012</p> <p>Youtube videos; wiki: vajalik.pbworks.com</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
12	Koosoleku- ja sündmusteenindus	6 EKAP				
Eesmärk: : õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab sündmuskorralduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid.						
Nõuded mooduli alustamiseks:						
Ained ja õpetajad: Õie Ristioja 6 EKAP (156 tundi) (78 tundi 1.õppeaastal ja 78 tundi 2.õppeaastal)						
Lõiming Eesti keel Matemaatika Inglise keel Kunst Ajalugu Muusika						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> nimetab sündmuskorralduse eesmärgid ettevõtte seisukohalt kirjeldab pakutava koosolekupaketi alusel sündmuskorraldusega kaasnevaid peamisi tulusid ja kulusid toob näiteid sündmuste 	Rühmatöö: ideekaart Arutelu Selgitav loeng Tööleht Paaristöö: posterikoostamine ajakirjanduses/ internetis reklaamitud sündmuste analüüsiks (liik, sihtrühm, eesmärk, suurus jne.)	Struktureeritud test Posteris esitlus	Sündmuste roll sihtkoha arendamises. Sündmuse planeerimine. Sündmuskorraldusega kaasnevad tulud ja kulud. Tulude loomine. Riskijuhtimine. Sündmuskorralduse ja –turismi areng. Sündmusturismi mõiste. Sündmuste liigid sisu ja suuruse kriteeriumist lähtudes. Sündmuste eriliigid. Sündmuste asjalised.	30	4

	<p>eriliikidest, lähtudes sisu ja suuruse kriteeriumist</p> <ul style="list-style-type: none"> • määratleb sündmuse liigi sisu ja suuruse alusel • kirjeldab sündmuskorraldusega seotud ootusi majutusettevõtte, korraldaja ja külastaja seisukohast 	<p>Osapoolte ootuste kaardistamine ja esitlus</p> <p>Vaatlus ja analüüs: rühmatööna vaadeldakse linna/maakonna/piirkonna/omavalitsuse sündmuskalendrit ja analüüsitakse sündmusi vastavalt etteantud juhendile.</p> <p>Iseseisev töö õppematerjaliga, töölehe täitmine</p>	<p>Loetleb lähteülesande alusel majutusettevõtte, korraldaja ja külastaja ootused sündmuskorraldusele Rühmatöö esitlus</p>	<p>Sündmuskorralduse eesmärgid ettevõtte seisukohalt. Sündmuskorraldusega seotud ootused majutusettevõtte, korraldaja ja külastaja seisukohalt.</p>			
<p>2) tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb olulisemaid koosolekuliike ja selgitab erinevate koosolekuliikide tähendust • kirjeldab etteantud näite alusel majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid • kirjeldab ja võrdleb erinevaid koosolekuruumi stiile, nimetab nende eelised 	<p>Iseseisev töö õppematerjaliga Mõttega lugemine Töölehe täitmine</p> <p>Illustratiivne loeng Rühmatöö: info leidmine internetist ühe maakonna majutusettevõtete konverentsiteenuse pakkumise kohta</p> <p>Arutelu ruumistiilide eelistest ja puudustest Ristsõna koostamine</p>	<p>Tööleht</p> <p>Rühmatöö esitlus</p>	<p>Koosolekuettevõtluse areng ja trendid. Koosolekute liigid ja nende tähendus: koosolek, konverents, kongress. Teenusepakkujad. Majutusettevõtetes pakutavad koosolekuteenused. Koosoleku planeerimine Koosoleku korraldamine: Ruumide valik, ruumistiilid, nende eelised ja puudused vastavalt sihtrühma vajadustele. Koosoleku ettevalmistusetapis pakutavad teenused. Koosoleku toimumisetapis pakutavad teenused.</p>	32		4

	<p>ja puudused vastavalt sihtrühma vajadustele</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis pakutavaid teenuseid • komplekteerib vastavalt koosoleku sisule osalejatele ja esinejatele infomaterjali • nimetab ja kasutab koosolekul enimkasutatavaid tehnilisi vahendeid • iseloomustab juhendi alusel furšettlauda, Rootsi lauda ja erinevaid joogilaudu, teenindust ning pakutavaid toite ja jooke • nimetab etteantud koosoleku äriidee alusel rühmatööna koosoleku korraldaja 	<p>Koosolekuteenuseid pakkuva ettevõtte külastus Külastuse analüüs.</p> <p>Praktiline ülesanne: infokausta komplekteerimine, arutelu</p> <p>Tutvumine tehniliste vahenditega, praktiline tund</p>	<p>Külastuse analüüs: kirjeldab juhendi järgi ettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid</p> <p>Komplekteerib infokausta</p> <p>Praktiline ülesanne</p>	<p>Infomaterjali komplekteerimine osalejatele ja esinejatele.</p> <p>Tehniliste vahendite valik ja kasutamine.</p>			
--	---	---	---	--	--	--	--

	<p>ootused toidule ja toitlustusteenindusele</p> <ul style="list-style-type: none"> • katab juhendamisel söögilaua linaga, toidunõudega ning kaunistab iseteeninduslaudu ja laudu etteantud sündmuse menüü alusel, arvestades ruumi paigutust ja küllastajate arvu ning liikumist ruumis 						
3) teenindab sündmuse küllastajaid iseteeninduslaudades	<ul style="list-style-type: none"> • teenindab meeskonnas küllastajaid iseteeninduslauaga sündmusel, vajadusel täiendab, korrastab ja koristab sündmuse lõppedes • rakendab kandikuteenindust meeskonnas etteantud toitlustusteeninduse situatsioonis • planeerib osalejate registreerimiseks 	<p>Iseseisev töö õppematerjalidega, töölehtede täitmine</p> <p>Video vaatamine ja analüüs</p> <p>Praktiline ülesanne: laua katmine lähteandmete alusel</p> <p>Rühmatöö: ideekaardi koostamine koosoleku korraldaja ootuste kohta toidule</p>	<p>Test</p> <p>Rühmatööna valmistada ette lauakatmisvahendid vastavalt lähteülesandele</p> <p>Situatsioonülesanne: Katab ja kaunistab iseteeninduslauda</p>	<p>Toitlustamine koosolekutel</p> <p>Furšettlaud</p> <p>Rootsi laud</p> <p>Joogilauad</p> <p>Koosolekutel pakutavad toidud ja joogid.</p> <p>Laua katmine: Laua ja laudlina valik, toidunõud, laua paigutamine ruumis. Iseteeninduslauda kaunistamine.</p> <p>Koosoleku korraldaja ootused toidule ja toitlustusteenindusele.</p> <p>Sündmuse toitlustamine.</p>	20		4

	<p>vajalikud materjalid ja töövahendid, lähtudes koosoleku sisust</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistab ette tööpinna küllastajate registreerimiseks, lähtudes koosoleku sisust ja registreerimisprotsessi põhimõtetest 	<p>ja toitlustus-teenindusele</p> <p>Standardsituatsioonide praktiline harjutamine</p>		<p>Iseteeninduslaud. Laua täiendamine, korrastamine ja koristamine. Kandikuteenindus.</p>			
<p>4) korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • registreerib koosoleku osalejad, tutvustab koosoleku korraldust ja jagab infomaterjali kokkulepitud korra kohaselt • vastab osalejate küsimustele koosoleku kava ja toimumiskoha kohta ning annab suunajuhiseid sündmuskohas liikumiseks • suhtleb küllastajatega külalislahkelt ja abivalmilt kogu teeninduspäeva ajal 	<p>Selgitav loeng</p> <p>Paaristöö õppematerjaliga, mõttega lugemine, tööleht</p> <p>Paaristöö: registreerimisvormi ettevalmistamine</p> <p>Praktiline ülesanne: lähteülesanded vastava registreerimislaua ettevalmistamine</p> <p>Rollimängud</p>	<p>Rollimäng: lähtuvalt situatsioonülesandest . Võimalusel rakendatakse õppurit reaalsel üritusel.</p>	<p>Osalejate registreerimine: Veebipõhine registreerimine; Kutse Registreerimisvorm Kohapealne registreerimine Vajalikud materjalid, töövahendid: infokaustad, rinnasildid osalejatele Registreerimislaua ettevalmistamine.</p> <p>Suunajuhiste andmine sündmuskohas liikumiseks, viidad Registreerimislaua etikett</p>	20		4

<p>5) teab koosolekuteenindaja tööülesandeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna koosolekuteenindaja peamisi tööülesandeid • kirjeldab rühmatööna koostööpõhimõtteid koosoleku moderaatori, tõlgi ja korraldajaga • kirjeldab rühmatööna koosolekuteeninduseks sobivat teenindaja hoiakut, lähtudes korraldaja ja osalejate ootustest 	<p>Rühmatöö Arutelu Videomaterjali analüüs</p>	<p>Test Rühmatöö esitlus</p>	<p>Koosolekuteenindaja tööülesanded Teenindaja koostöö moderaatoriga Teenindaja koostöö tõlgiga Teenindaja koostöö korraldajaga</p> <p>Koosolekuteenindaja hoiakud</p>	<p>24</p>		<p>4</p>
<p>6) lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab küllastajate soovid ja probleemid ning pakub vastavalt lahendusi • põhjendab probleemile pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikesksest teenindusest • hindab teenindusolukordi ning sõltuvalt nende keerukusest valib käitumisviisi ja kaasab 	<p>Kõitev loeng Ideekaart Videolõikude vaatamine ja analüüs Praktilised rollimängud Situatsioonülesannete lahendamine</p>	<p>Rollimäng: probleemi lahendamine ja lahenduse või käitumisviisi põhjendamine</p> <p>Võimalusel rakendatakse õppurit reaalsel üritusel.</p>	<p>Küllastajate sagedamini esinevad soovid Lahenduste pakkumine Kliendikeskse teeninduse põhimõtete rakendamine probleemide lahendamisel Hea klienditeenindaja omadused, kliendi ootused ja vajadused Positiivne klienditeenindus Suhtlemine keerulise kliendiga</p>	<p>30</p>		<p>4</p>

	olukorra lahendamise vajadusel kaastöötajad						
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Iseseisev töö õppematerjaliga, töölehtede täitmine; posterite koostamine ajakirjanduses/ internetis reklaamitud sündmuste analüüsiks, valmistumine testideks; külastuse analüüs: kirjeldab juhendi järgi ettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Eristav hindamine Õpiväljundite ja lävendi (hinne 3) saavutamiseks peavad olema positiivselt sooritatud kõik hindamisülesanded ja õpilane on osalenud vähemalt 80% õppetundidest.</p> <p>Hindekriteeriumid: Hinne 3 (lävend) – Õpiväljund ja lävend on saavutatud. Kõik hindamisülesanded peavad olema positiivsele hindele sooritatud. Iseseisvas töös esitletud informatsioon on põhiosas olemas. Ülesehituses on süsteem olemas. Teemakäsitus on piisav. Rollimängudes ei ole märgata isikupära, kuid esitus on arusaadav. Kõik oluline on arusaadav, situatsioon lahendatakse klienditeeninduse olulisemaid nõudeid järgides ja adekvaatselt reageerides. Õeldu mõte on arusaadav ja küsimustele suudetakse vastata. Kirjalikud tööd on nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda keelelisi eksimusi, kuid mõte on jälgitav.</p> <p>Hinne 4 – Õpiväljund on saavutatud, lävend on ületatud. Iseseisvas töös esitletud informatsioonis esineb mõningaid puudusi. Ülesehitus on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on heal tasemel. Rolliesitus on isikupärane. Õeldu mõte on hästi arusaadav, situatsioon lahendatakse klienditeeninduse nõudeid järgides igati asjakohaselt ja viisakalt reageerides. Situatsioonide lahendamisel jääb mõnel määral puudu iseseisvusest. Õeldu mõte on selge ja küsimustele suudetakse piisava põhjalikkusega vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, võib esineda üksikuid keelelisi eksimusi, kuid mõte on hästi jälgitav ning töö täidab oma eesmärgi.</p> <p>Hinne 5 – Õpiväljund on saavutatud, lävend on ületatud õpilase omapoolse panusega õpitavasse. Iseseisvas töös esitatud informatsioon on süsteemne ja terviklik. Teemakäsitus on põhjalik ja sisaldab uutset informatsiooni. Rolliesitus on väga isikupärane ja nauditav, igati vestluspartnerit arvestav ja viisakas, teenindaja järgib kõiki klienditeeninduse nõudeid. Situatsioonides ilmneb omandatu iseseisev ja loov rakendamine. Õeldu mõte on üheselt selge ja küsimustele suudetakse väga põhjalikult ja lisainfot andes vastata. Kirjalikud tööd on korrektselt ja nõuetekohaselt vormistatud, keelelisi eksimusi peaaegu ei esine, kirjutatu mõte on väga hästi arusaadav ning töö täidab suurepäraselt oma eesmärgi.</p>						

Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Müristaja, H., Tarmula, K. Sündmus- ja koosolekukorraldus. Argo, 2011 Kolmann, K. Ametisuhtlus. Bürootöötaja käsiraamat. Hai uim, 2006 Kotkas, M., Roosipõld, A.; Restoraniteenindus. Argo 2010 Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, A., Toitlustuse alused. Argo, 2008 Vilson, M.; Positiivne klienditeenindus, õpiobjekt. http://cmsimple.e-ope.ee/negatiivne_klienditeenindus/?Kliendi_ootused Koddala, K.; Lauakatmine. Õpiobjekt Koddala, K.; Kelneri töövõtted. Õpiobjekt http://eope.ehte.ee/selvelauad/?%D5ppe%FClesanded:%D5ppe%FClesanne_5 http://materjalid.tmk.edu.ee/anne_ilp/Ametikohtumised/index.html
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP				
13	Ettevõtluse alustamine	5EKAP				
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane orienteerub Eesti ettevõtluskeskkonnas ja ettevõtlusvormides ning koostab majutusvaldkonna väikeettevõtte äriplaani.						
Nõuded mooduli alustamiseks: karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused aine läbimine						
Ained ja õpetajad: Ettevõtluse alustamine Anu Seim 3 EKAP (78 tundi) Raamatupidamise alused- Kersti Kraas -2 EKAP (52 tundi) Lõiming: Matemaatika Eesti keel Inglise keel						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
Õpilane 1) tunneb Eesti majutusettevõtluse olukorda ja selle kohta Eesti majanduses	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab statistiliste näitajate alusel majutusvaldkonna kohta Eesti majanduses kirjeldab rühmatööna Eestis tegutsevate erinevat tüüpi majutusettevõtete geograafilist paiknemist, kasutades erinevaid teabekanaleid ja Eesti kaarti võrdleb juhendi alusel majutusettevõtete 	Õpimapi koostamine Juhendid Rühmatöö Paaristöö Arutlev loeng	Koostab õpimapi vastavalt VKHK kirjalike tööde juhendile läbitud teemade kohta, sisaldab õpetaja antud e-jaotusmaterjale.	Ettevõtluse alustamine Majutusettevõtlus Eestis. Ettevõtluse põhialused ja ettevõtluse koht majanduses. Organisatsioonikäitumine ja juhtimise alused. Kvaliteedisüsteemid. Äriidee olemus ja püstitamine. Ettevõtte missioon.. Tooted ja teenused. Põhitegevusalad. Konkurendid ja nende hindamine. Turusituatsiooni analüüs. Ettevõtte asukoha analüüs. Ettevõtluskeskkonna analüüs. Finantseerimine ja riskide hindamine.	30	2

	majandusnäitajaid etteantud perioodil, sh käivet, keskmist täituvust ja numbritubade hindu						
2) võrdleb ettevõtlusvorme ja kirjeldab ettevõtluse alustamisel tehtava valiku põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel erinevaid ettevõtlusvorme ja nimetab nende erinevused • kirjeldab ettevõtte loomist ja registreerimist, kasutades ettevõtjaportaali • leiab rühmatööna teabekanaleid, lähtudes peamistest majutusettevõtlust reguleerivatest õigusaktidest ja majutusettevõtetele esitatud kohustuslikest nõuetest • kirjeldab rühmatööna juhendi alusel äriühingu ja FIE raamatupidamise 	Kirjeldav loeng Töö internetiga Individaalne töö Rühmatöö Tööleht	<p>Võrdleb rühmatööna erinevaid ettevõtlusvorme ja toob välja nende plussid ja miinused</p> <p>Leiab iseseisvalt interneti abil infot ettevõtjaportaalist ja täidab töölehe</p> <p>Nimetab rühmatöö tulemusena majutusettevõteteid reguleerivad õigusaktid</p> <p>Toob rühmatöö tulemusena välja erienavet ettevõtlusvormide raamatupidamise erinevused</p> <p>Koostab rühmatööna kokkuvõtte säästva majandamise põhimõtete kohta</p>	<p>Ettevõtluse alustamine Ettevõtlusvormid Äriühing, mittetulundusühing ja füüsilisest isikust ettevõtja. Ettevõtte loomise etapid. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid. Ettevõtlustoetuste taotlemise võimalused ja protsess. Ettevõtjaportaali.</p> <p>SEADUSANDLUS Majutusettevõtlust reguleerivad õigusaktid. Majutusettevõtetele esitatud kohustuslikud nõuded.</p> <p>Raamatupidamise alused RAAMATUPIDAMISE OLEMUS JA PÕHIMÕISTED: Majandusarvestuse süsteem, selle</p>	20		6
					44		8

	<p>erinevusi</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel väikeettevõttes tekkivaid tulusid ja kulusid • nimetab teabekanaleid, kasutades ettevõtlusega seotud erinevaid kohustuslikke makse • kirjeldab rühmatööna majutusettevõtte säästva majandamise põhimõtteid keskkonnamärgise Roheline Võti alusel 		<p>majutusettevõtetes, tuues välja erinevad keskkonnamärgised ja –nõuded.</p>	<p>tähtsus ja ülesanded, arvestuse korraldamine ettevõttes, majandusinformatsiooni kasutajad, raamatupidamiskohustus, raamatupidamise meetodid, raamatupidamise sise-eeskiri. KASSAPÕHINE RAAMATUPIDAMINE. Majandustehingute dokumenteerimine ja dokumendikaustad, päevaraamat, kulude ja tulude arvestus, FIE maksuarvestused ja vastavad deklaratsioonid. TEKKEPÕHINE RAAMATUPIDAMINE. Ettevõtte varad ja varade moodustamise allikad, bilansi mõiste ja struktuur, bilansimuutused, kontode olemus ja ülesehitus, kontoplaan, kahekordne kirjendamine, lausend, majandustehingute dokumenteerimine ja registreerimine arvestusregistrites, finantsaruanded, majandusaasta aruanne.</p>			
<p>3) teab väikeettevõtte efektiivse majandamise põhimõtteid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb rühmatööna ettevõtjaportaalist saadud info alusel ettevõtluse alustamiseks 	<p>Interaktiivne loeng Rühmatöö</p>	<p>Loob rühmatöö tulemusena äriidee ning koostab selle põhjal, juhendi alusel äriplaani.</p>	<p>Ettevõtluse alustamine Majandamine ja selle kasumlikkus. Äriidee loomisest äriplaani koostamiseni.</p>	16		4

<p>4) rakendab ettevõtlusalaseid teadmisi ettevõtluse alustamisel nii äriidee arendamisel kui ka ettevõtte käivitamise planeerimisel Eestis</p>	<p>vajalikud tegevused</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna juhendi alusel äriideed ettevõtte loomiseks ja põhjendab tehtud valikut • koostab rühmatööna juhendi alusel äriühinguna tegutseva majutusettevõtte äriplaani 						
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>1. Õpimapp on koostatud vastavalt VKHK kirjalike tööde juhendile kogu moodulis läbitud teemade kohta, sisaldab õpetaja antud e-jaotusmaterjale ja iseseisvalt koostatud töid ning enesehinnangut õppijana oma eesmärkide saavutamise kohta.</p> <p>2. Kirjeldab turu uuringu vajadust ja läbiviimist</p> <p>3. Saatedokumendil vajalike rekvisiitide kirjeldamine, äratundmine, nõuetekohase arve-saatelehe vormistamine</p> <p>4. kokkuvõtte müügitööd reguleerivatest seadustest</p> <p>5. äriplaani vormistamine</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hindamisülesanded • Hindamiskorraldus • Hindamisjuhend • Hindekriteeriumid 	<p>Majutusettevõtte äriplaani</p> <p>Avaleht, sisukord</p> <p>Asjakohasus</p> <p>Esitlemine</p> <p>Ettekandmine</p> <p>Tagasiside</p>	<p>Mitteeristav A/MA</p> <p>Äriplaani on koostatud vastavalt äriplaani juhendile, on kooskõas VKHK kirjalike tööde juhendiga.</p> <p>Sisaldab kõiki kohustuslikke osi ja asjakohaseid illustreerivaid materjale.</p> <p>Demonstreerib, et materjal on loogiliselt üles ehitatud</p> <p>Väljendab ennast selgelt, kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist</p> <p>Analüüsis on toodud välja õnnestumised ja parendusvaldkonnad</p>					

	<p>Kujundav hindamine toimub kogu õppeprotsessi jooksul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kokkuvõttev hinne kujuneb kui õpilane on sooritanud kõik kirjalikud ja praktilised ülesanded, sh..iseseisvad tööd vähemalt lävendi tasemel hinne „3“ (rahuldav) või „A“ arvestatud.. • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid Mitteeristav A/MA ja eristav hinne „3“ „4“ „5“</i>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Majanduse ABC A. Arrak jt Ettevõtlikkusest ettevõtluseni R.Eamets jt. Ettevõtlusõpik-käsiraamat Suppi, K. www.avatar.ee/majanduseabc www.emta.ee www.eas.ee www.fin.ee www.ki.ee www.rik.ee www.eesti.ee www.minuraha.ee www.riigiteataja.ee www.tootukassa.ee www.raamatupidaja.ee www.rmp.ee www.fi.ee</p>

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP			
14.1	MAJAPIDAMISTÖÖDE PRAKTIKA		11 EKAP			
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab uusi oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest.						
Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud moodulid: Majapidamistööd, vastuvõtutöö korraldus, klienditeeninduse alused						
Ained ja õpetajad:						
Ettevõtte praktika Viibeke Turba						
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)	
1) Teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistöö korraldust	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri • nimetab majapidamistööga seotud ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt • hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta majutusosakonnas 	Meeskonnatöö Probleemõpe Juhtumi analüüs Individuaalne töö Praktikapäevik	Praktikandi individuaalne praktikakava Prakтикаaruanne	Praktika kord Praktikadokumenta tsiooni täitmine Prakтикаülesannete täitmine. Prakтикаaruanne.		260

<p>2) koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume</p>	<ul style="list-style-type: none"> • komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile • koristab iseseisvalt vastavalt koristusjuhendile majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse etapil • koristab iseseisvalt vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas • täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid 						
<p>3) tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest rikestest ja materiaalsest kahjust</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab külastajaga suheldes viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara, lähtudes praktikaettevõtte teenindusstandardist • registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse 						

	<p>unustatud esemed, järgides ettevõtte töökorraldust</p> <ul style="list-style-type: none"> • tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile • edastab info materiaalse kahjustuse kohta, järgides ettevõtte töökorraldust • edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest, järgides ettevõtte töökorraldust 						
<p>4) planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab ette oma töökohta või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele • koostab juhendamisel tööplaani, lähtudes etteantud koristuslehe infost ja küllastajate liikumisest • töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt, kasutades ettenähtud tööriietust ja 						

	<p>isikukaitsevahendeid</p> <ul style="list-style-type: none"> • töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõttes majapidamisosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd vastuvõtu ja teiste osakondade töötajatega 						
<p>5) analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks • loetleb tegevusi, mis majapidamistöodel ja klienditeeninduses õnnestusid hästi • nimetab tegevusi, mida majapidamistöodel, klienditeeninduses ning meeskonnaliikmena on vaja arendada • loetleb oma tugevused majapidamistöodega hakkama saamisel, klienditeenindajana ja majutusettevõtte 						

	meeskonnaliikmena					
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Praktikandi individuaalse praktikakava täitmine Praktikapäeviku täitmine Praktikaaruande koostamine ja vormistamine					
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli hindamine on mitteeristav. Arvestuse saamiseks täidab õpilane praktikapäeviku ja esitab selle praktikajuhendajale; koostab juhendi alusel praktikaaruande ning esitleb kaitsmiskomisjonile. Hindamis tabel: Mooduli hindamine on mitteeristav. Arvestuse saamiseks tuleb täidab õpilane praktikapäeviku ja esitab selle praktikajuhendajale; koostab praktikaaruande ning esitleb kaitsmiskomisjonile.					
Tabel Praktikaaruande hindamine						
Hindamismeetod		Hindamisülesanne		Hindamiskriteeriumid		Lävend
Aruanne		Koostada praktikajuhendist lähtuvalt praktika teostamise kohta aruanne ja anda õpiväljundite kohta hinnangud, järgides korrektset eesti keelt kirjakeeles ja arvutiga vormistamise nõudeid		<ul style="list-style-type: none"> • Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid • Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud • Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel • Praktika aruande koostamisel on kasutatud 		Aruanne koosneb tiitelleht, sisukord, praktika individuaalkava, ettevõtte tutvustus, praktikandi tegevuse kirjeldus ettevõttes, enesehinnang; lisadena on esitaud CV, praktikapäevik ja ettevõtte poolne tagasiside. Aruanne on vormistatud arvutil ja korrektses eesti keeles.

			korrektset eesti keelt		
	Esitlus	Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus, mis sisaldab asjakohaseid illustratsioone	<ul style="list-style-type: none"> • Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus • Enesehinnang (kaitsmise tulemus ja tagasiside lehe keskmine) 	Esitleb praktikal saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist arusaadavalt kasutades korrektsest eesti keelt.	
	Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside kirjaliku tagasisidelehe alusel	Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.	<ul style="list-style-type: none"> • Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindega 	Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindega.	
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	http://www.vkhk.ee/dokumentid/praktika/				

14.2.	Toitlustamise praktika	11EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest.					
Nõuded mooduli alustamiseks:					
Ained ja õpetajad: Silvi Pihlakas					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, D)
Õpilane 1) teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri • nimetab praktikaettevõtte toitlustusosakonna ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt • hindab juhendi alusel enda kui praktikandi kohta toitlustusosakonnas 				

<p>2) planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte toitlustusosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd teiste osakondade töötajatega • kirjeldab praktikaettevõtte teenindussaali ja köögi ruumide jaotust ning köögi tehnoloogilise liini järjestust • koostab meeskonnaliikmena tööplaani, lähtudes pakutavast menüüst ja toitlustustoimingutest • valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt toitlustusosakonnas kehtestatud nõuetele • teeb planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras 					
<p>3) töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid 					

<p>tööohutuse nõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste toitlustusosakonna töötajatega • kasutab oma igapäevases töös asjakohaseid väikevahendeid ja töö lõppedes paneb need kokkulepitud kohta tagasi • töötab seadmetega ohutult, tundes nende kasutusjuhendeid, töö lõppedes lülitab välja ja puhastab seadmed • koostab põhjendustega võimlemisharjutuste kompleksi vastavalt etteantud juhendile • sooritab koostatud võimlemisharjutuste kompleksi harjutusi 					
<p>4) valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindusaaalis söögilaudu ja peseb nõusid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke, kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte • serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte 					

	<p>võimalustele</p> <ul style="list-style-type: none"> • korrastab juhendi alusel teenindussaaalis söögilauad pärast külastaja lahkumist • peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele • tööde lõppedes korrastab oma töökoha 						
<p>5) teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveeriiseks, teenindab ja arveldab külastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja külastajate arvule • tutvustab juhendi alusel külastajatele etteantud menüüd ja toite, kasutades erialast terminoloogiat • serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste tövõtetega • serveerib juhendamisel ja meeskonnaliikmena vastavalt ettevõtte võimalustele toite ja 						

	<p>mittealkohoolseid jooke, lähtudes teenindusstandardist</p> <ul style="list-style-type: none"> • arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega, arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid • teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga külastajaid, lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest • külastaja lahkumisjärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid 					
6) iseloomustab ennast kui praktikanti toitlustusettevõttes	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb oma tugevused toitlustustöödel, klienditeenindaja ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena • loetleb juhendi alusel tegevusi, mis toitlustustöödel ja klienditeeninduses 	Praktiline töö Kogemusõpe	Praktikapäevik Praktikaaruanne Enesehinnang Vaatlus			260

	<p>õnnestusid hästi</p> <ul style="list-style-type: none"> • nimetab juhendi alusel, mida toitlustustöödel, klienditeenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada • annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele • kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks 					
--	---	--	--	--	--	--

Iseseisev töö moodulis:	<p>Õpilane koostab juhendi alusel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuaalkava • Praktikapäevik • Praktikaaruanne
--------------------------------	--

<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli hindamine on mitteeristav. Arvestuse saamiseks täidab õpilane praktikapäeviku ja esitab selle praktikajuhendajale: koostab juhendi alusel praktikaaruande ning esitleb kaitsmiskomisjonile.</p> <p>Hindamis tabel:</p> <p>Mooduli hindamine on mitteeristav. Arvestuse saamiseks tuleb täidab õpilane praktikapäeviku ja esitab selle praktikajuhendajale; koostab praktikaaruande ning esitleb kaitsmiskomisjonile.</p> <p>Tabel Praktikaaruande hindamine</p> <table border="1" data-bbox="651 1137 2031 1378"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 1137 999 1174">Hindamismeetod</th> <th data-bbox="999 1137 1341 1174">Hindamisülesanne</th> <th data-bbox="1341 1137 1686 1174">Hindamiskriteeriumid</th> <th data-bbox="1686 1137 2031 1174">Lävend</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 1174 999 1378">Aruanne</td> <td data-bbox="999 1174 1341 1378">Koostada praktikajuhendist lähtuvalt praktika teostamise kohta aruanne ja anda õpiväljundite kohta</td> <td data-bbox="1341 1174 1686 1378"> <ul style="list-style-type: none"> • Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid </td> <td data-bbox="1686 1174 2031 1378">Aruanne koosneb tiitelleht, sisukord, praktika individuaalkava, ettevõtte tutvustus, praktikandi tegevuse kirjeldus ettevõttes,</td> </tr> </tbody> </table>	Hindamismeetod	Hindamisülesanne	Hindamiskriteeriumid	Lävend	Aruanne	Koostada praktikajuhendist lähtuvalt praktika teostamise kohta aruanne ja anda õpiväljundite kohta	<ul style="list-style-type: none"> • Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid 	Aruanne koosneb tiitelleht, sisukord, praktika individuaalkava, ettevõtte tutvustus, praktikandi tegevuse kirjeldus ettevõttes,
Hindamismeetod	Hindamisülesanne	Hindamiskriteeriumid	Lävend						
Aruanne	Koostada praktikajuhendist lähtuvalt praktika teostamise kohta aruanne ja anda õpiväljundite kohta	<ul style="list-style-type: none"> • Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid 	Aruanne koosneb tiitelleht, sisukord, praktika individuaalkava, ettevõtte tutvustus, praktikandi tegevuse kirjeldus ettevõttes,						

		<p>hinnangud, järgides korrektset eesti keelt kirjakeeles ja arvutiga vormistamise nõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud • Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel • Praktika aruande koostamisel on kasutatud korrektset eesti keelt 	<p>enesehinnang; lisadena on esitaud CV, praktikapäevik ja ettevõtte poolne tagasiside. Aruanne on vormistatud arvutil ja korrektses eesti keeles.</p>	
	Esitlus	<p>Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus, mis sisaldab asjakohaseid illustratsioone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus • Enesehinnang (kaitsmise tulemus ja tagasiside lehe keskmine) 	<p>Esitleb praktikal saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist arusaadavalt kasutades korrektses eesti keelt.</p>	
	Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside kirjaliku tagasisidelehe alusel	<p>Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindegaga 	<p>Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindegaga.</p>	

Kasutatav õppekirjandus/õppematerjal	Praktikajuhend õppijale - http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Praktikajuhend%206ppijale.doc Praktikaaruande koostamise juhend Tagasisideleht praktika juhendajalt Praktikaettevõtte tööohutuse ja tervishoiu alased juhendmaterjalid Praktikaleping, praktikapäevik
---	---

14.3.	Vastuvõtutöö ja koosolekuteeninduse praktika	11EKAP			
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest.					
Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud eeldusained: vastuvõtutöö korraldus, koosoleku- ja sündmuskorraldus					
Ained ja õpetajad: Viibeke Turba					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)
Õpilane 1) teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö korraldust	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte vastuvõtuosakonna struktuuri ja töötajate peamisi tööülesandeid • kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte vastuvõtuosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd majapidamise ja teiste osakondadega töötajatega 	Praktiline töö Kogemusõpe Individuaalne praktika kava	Praktikapäevik Praktikaaruanne Eneseanalüüs Vaatlus		260

<p>2) mõistab majutusevõtte vastuvõtuosakonna, spaateeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena</p>	<ul style="list-style-type: none"> • töötab meeskonnaliikmena majutusevõttes, lähtudes majutusevõtte teenindusstandardist • tutvustab külastajatele majutusevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes külastajate soovidest ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutab korrektselt erialast sõnavara • kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat • teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga külastajaid, lähtudes nende soovidest ja vajadustest • vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele, lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest • registreerib juhendamisel külastajaid sisse ja välja, 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>vormistades vajalikud dokumendid vastavalt õigusaktidele ja teenindusstandardile</p> <ul style="list-style-type: none"> • loetleb juhendi alusel oma tugevused vastuvõtutöötajana, koosolekuteeninduse klienditeenindajana ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena 					
<p>3) sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse peamisi tööülesandeid külastaja teekonnal • nimetab praktikaettevõttes broneeringute ja info haldamiseks kasutatavaid süsteeme • nimetab vastuvõtu- ja spaaosakonnas ning koosolekuteeninduses kasutatavaid korralduslikke dokumente või tööjuhiseid • planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt 					

	vastuvõtuosakonna, spaaosakonna ning koosolekuteeninduse vajadustele						
4) tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid, lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest • arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega, arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid • sooritab vastavalt töökirjeldusele vastuvõtutöö ja koosolekuteeninduse toiminguid, käsitledes vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme • koondab, liigitab ja edastab ettevõttesisest informatsiooni vastavalt osakondade vajadusele, lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest 						

	<p>dokumentidest</p> <ul style="list-style-type: none"> • kogub ja edastab külastajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile • koostab ja säilitab asjakohased dokumendid ja aruanded vastavalt õigusaktide ja ettevõtte standardite nõuetele 						
<p>5) broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades külastajate soove</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab ja soovitab ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid ning -tooteid vastavalt külastaja soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust • vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaa-teenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel, kasutades ettevõtte infosüsteemi • müüb külastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid ning -tooteid, arvestades ettevõttes pakutavate teenuste eripära • koostab arveid ja arveldab külastajatega vastavalt 						

	ettevõtte protseduurireeglitele, kasutades erinevaid maksevahendeid						
6) iseloomustab ennast kui praktikanti vastuvõtus ja koosolekuteeninduses	<ul style="list-style-type: none"> • loetleb tegevusi, mis vastuvõtutöötajana ja koosolekuteenindajana õnnestusid hästi • nimetab juhendi alusel, mida vastuvõtutöötajana, koosolekuteenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada • kirjeldab koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö toiminguid praktikaettevõttes • hindab juhendi alusel enda kui praktikandi kohta koosolekuteeninduses ja vastuvõtuosakonnas 						
Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)	Õpilane koostab juhendi alusel: <ul style="list-style-type: none"> • Individuaalkava • Praktikapäevik • Praktikaaruanne 						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • Hindamisülesanded • Hindamiskorraldus 	Mooduli hindamine on mitteeristav . Arvestuse saamiseks täidab õpilane praktikapäeviku ja esitab selle praktikajuhendajale: koostab juhendi alusel praktikaaruande ning esitleb kaitsmiskomisjonile. Tabel: Praktikaaruande hindamine						

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Hindamismeetod</p>	<p>Hindamisülesanne</p>	<p>Hindamiskriteeriumid</p>	<p>Lävend</p>
	<p>Aruanne</p>	<p>Koostada praktikajuhendist lähtuvalt praktika teostamise kohta aruanne ja anda õpiväljundite kohta hinnangud, järgides korrektset eesti keelt kirjakeeles ja arvutiga vormistamise nõudeid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid • Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud • Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel • Praktika aruande koostamisel on kasutatud korrektset eesti keelt 	<p>Aruanne koosneb: tiitelleht, sisukord, praktika individuaalkava, ettevõtte tutvustus, praktikandi tegevuse kirjeldus ettevõttes, enesehinnang, lisadena on esitatud CV, praktikapäevik ja ettevõtte poolne tagasiside. Aruanne on vormistatud arvutil ja korrektses eesti keeles</p>
	<p>Esitlus</p>	<p>Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus, mis sisaldab asjakohaseid illustratsioone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus • Enesehinnang (kaitsmise tulemus ja tagasisidelehe keskmine) 	<p>Esitleb praktikal saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist arusaadavalt kasutades korrektset eesti keelt.</p>
<p>Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside kirjaliku tagasisidelehe alusel</p>	<p>Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindega 	<p>Praktikajuhendaja tagasisidelehel kõik näitajad hinnatud positiivse hindega</p>	
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Praktikajuhend õppijale http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Praktikajuhend%206ppijale.doc Praktikaaruande koostamise juhend Tagasisideleht praktika juhendajalt Praktikaettevõtte tööohutuse ja tervishoiu alased juhendmaterjalid Praktikaleping, praktikapäevik</p>			

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP					
15	Spaa-teeninduse administreerimine	8 EKAP					
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab spaa-kultuuri olemust ja teenindab spaa-külastajaid majutusettevõttes.							
Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud eeldusained: vastuvõttutöö korraldus, klienditeenindus							
Ained ja õpetajad: Spaa teeninduse administreerimine - Kai Lauri (208 tundi) Lõiming: Ajalugu Kehaline kasvatus Kirjandus Eesti keel Bioloogia Füüsika Matemaatika							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
Õpilane 1) mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaa-hotellide erinevusi	Õpilane <ul style="list-style-type: none"> kirjeldab rühmatööna spaa-kultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses selgitab juhendi alusel ravi-spaa, heaolu-spaa, mineraalvee-spaa, thalasso-spaa ja päeva- 	Sissejuhatav, arutlev loeng Rühmatöö Juhend Õppereis Rollimäng Analüüs-arutelu	Iseseisevtöö - rühmatööna koostab juhendi alusel ülevaatliku spaa traditsioone hõlmava esitluse Koostab õppereisi kohta aruande, analüüsi.	Kuurortturismi ajalugu ja spaa traditsioonid Eestis ja Euroopas.	148	30	30

	<p>spaa sisu</p> <ul style="list-style-type: none"> • nimetab rühmatööna Eesti spaa-hotellid ja kirjeldab nende erinevusi • kirjeldab ühe majutusevõtte näitel majutusevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid 	Test	Täidab spaa teenuste kohta struktureeritud testi				
2) teenindab erineva kultuuritaustaga spaa-külastajaid kogu külastusprotsessi vältel	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires • lahendab erinevaid teenindussituatsioone, tagades külastaja, enda ja kaastöötajate turvalisuse kogu külastusprotsessi vältel • selgitab juhendamisel külastajate soovid või probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi • põhjendab pakutud lahendust või käitumist, lähtudes kliendikeskse 	Loeng Praktiline töö	<p>Praktiline töö – rollimängud erinevates spaa-teenindusega seotud olukordades (veaolukorrad, arveldamine, teenindus, jne).</p> <p>Praktilised ülesanded - spaa-teenindusega seotud ettevõtetes</p>	Kultuuride erinevus Kliendi teekond Klientide liigid			

	teeninduse põhimõtetest						
3) tunneb spaa-teenindusega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabivõtteid ning kutsub abivajajatele abi	<ul style="list-style-type: none"> • rakendab juhendi alusel spaa-administraatorina peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid • nimetab rühmatööna spaa-teenustega seotud ohuallikad ja kirjeldab nende ohtlikkust küllastajatele • kirjeldab rühmatööna asjakohaseid esmaabivõtteid põletuse, nihestuse, minestamise vms korral • nimetab hädaabi telefoninumbri ja kirjeldab abikutsumise protsessi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele • annab küllastajale asjakohast abi kerge nahapõletuse, nihestuse, 	Loeng Praktiline töö	<p>Praktilised ülesanded: juhtumipõhiste ülesannete lahendamise oskus ja suutlikkus õpikeskkonnas (reageerimine õnnetusele, esmaabi andmine, ohuolukorras käitumine);</p> <p>Praktiline ülesanne - sobivate isikukaitsevahendite valik; ilu- ja isikuteenuste osutamise nõuete järgimine õppekeskkonna.</p>	Spaa-teenindusega seotud ohutegurid, tervisehädad ja esmaabivõtted.			

	<p>minestamise korral</p> <ul style="list-style-type: none"> • teatab õnnetusest ja kutsub abivajajale abi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele 							
<p>4) broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades küllastajate soove</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab ja soovitab ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid ning -tooteid vastavalt küllastaja soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust • vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaa-teenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel, kasutades ettevõtte infosüsteemi • müüb küllastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid ning -tooteid, arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära • koostab teenuste ja toodete kirjaliku arve 	<p>Loeng Praktiline töö</p>	<p>Praktiline töö – õpilane koostab kliendile nädalavahetuseks täispaketi, mis sisaldab sobiva spaa tüübi valikut kliendile, majutuse korraldust, sobivate protseduuride kavandamist ning toitlustust</p>	<p>Ravi ja heaolu teenused. Spaa etikett Spaade liigid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medical spaa • Wellness spaa <p>Ravimeetodid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Massaažid • Mudaravi • Soojusravi • Soolaravi • Külmravi • Vesiravi • Aparaatne ravi • Ravivõimlemine 				

	<p>vastavalt hinnakirjale</p> <p>arveldab külastajatega vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele, kasutades erinevaid maksevahendeid</p>						
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Moodul lõpeb mitteeristava hindamisega.</p> <p>Õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. koostab juhendi alusel õppekäigu aruande-analüüsi 2. Omandab iseseisvalt e-õppematerjali õpiväljundite saavutamiseks 3. Sooritab positiivsele hindele kõik praktilised tööd, iseseisvad tööd ja praktilise testi. 						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli arvestatuks saamiseks peavad olema positiivselt sooritatud kõik hindamisülesanded.</p>						
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>www.hotelliveeb.ee</p> <p>http://www.viiking.ee/spaa-etikett</p> <p>https://www.neti.ee/cgi-bin/teema/TERVIS/Meditiin/Sanatooriumid/</p>						