

**TALLINNA TEENINDUSKOOLI ÕPPEKAVA**

<b>Õppekavarühm</b>	Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus
<b>Õppekava nimetus</b>	Hotelliteenindaja
	Hotel Service Operations
<b>Õppekava kood EHS-es</b>	139279

ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			

**Õppekava maht:** 60 EKAP

**Õppekava koostamise alus:**

Hotelliteenindaja, tase 4 kutsestandard  
<http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10553171>

“Kutseharidusstandard” Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013>

**Õppekava õpiväljundid:**

Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalse valmiduse töötamiseks hotelliteenindajana avatud tööturul erinevates majutusettevõtetes ja toitlustusteenuseid pakkuvates ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Pärast õppekava läbimist õpilane:

- 1) soovib majutusettevõtte poolt pakutavaid majutus-, toitlustus-, spaa- ja sündmusteenuseid;
- 2) töötab teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest;
- 3) rakendab tööprotsessides ressursisäästlikke ja ohutuid tööpõhimõtteid;
- 4) analüüsib, hindab ja planeerib enda tööd ja tööalast arengut ning meeskonnatööd ettevõttes, lähtudes majutus- ja toitlustusvaldkonna arengust;
- 5) hangib, kasutab, töötleb ja säilitab tööalast infot, kasutades selleks arvutit;
- 6) suhtleb inglise keeles tasemel B2 ja teises õpitavas võõrkeeles iseseisva keelekasutajana;

**Õppekava rakendamine:**

Õppekava rakendatakse isikule, kellel on keskharidus.

**Nõuded õpingute alustamiseks:**

Õppima võib asuda põhiharidusega isik.

**Nõuded õpingute lõpetamiseks:**

Õpingud loetakse lõpetatuks pärast hotelliteenindaja kutsele vastavate õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse moodulhindamistega ja/või kutseeksamiga.

**Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:**

Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Hotelliteenindaja, tase 4” vastavad kompetentsid.

**Osakvalifikatsioonid:**

Osakutsele "Toateenija, tase 3" vastavad kompetentsid (moodulid 1,2,4)  
 Osakutsele "Hommikusoogi teenindaja, tase 3" vastavad kompetentsid (moodulid 1,2,5)

**Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:**

Kooli lõputunnistus.

**Õppekava struktuur**

**Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)**

Nimetus	Maht	Õpiväljundid
Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1 EKAP	mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid
Turismimajanduse alused	3 EKAP	mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusosalast infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis

valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid

Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid soovitab küllastajatele Eesti turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta soovitab küllastajale erilmelisi kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograafilist asukohta

Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP

orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, tunneb õpingute ülesehituse erinevaid etappe ja planeerib eriala õppekava alusel isiklikud õppe-eesmärgid, mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas, tunneb erinevaid riiklikke normdokumente ja oskab neid internetist leida ning tunneb asjaajamist reglementeerivaid organisatsioonisiseseid normdokumente mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas, teab asjaajamise dokumendihalduse põhimõisteid ning tunneb asjaajamise hea tava põhimõtteid käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

Puhastus- ja laomajandus 3 EKAP

mõistab majapidamistöe tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades egonoomiliselt, ohutult ja säästlikult puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume

Toitlustus- ja üritusteenindus 4 EKAP

mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemist, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiili ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest

Vastuvõtutöö korraldus 7 EKAP

teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest. mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisseadusest. lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele. mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte küllastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot.

Majutusettevõtte töökorraldus 1 EKAP

mõistab ja analüüsib eesliiniteenindajate ja tagaliini töötajate rolli klienditeekonnal ning koostab teenindusplaani loob ettevõtte optimaalse suurusega struktuuri lähtuvalt ettevõtte eripäradest ja teenustest juhendab uut töötajat selgelt ning arusaadavalt ametiülesannete, teenindusstandardite ning muude ettevõtte töönormdokumentide alusel

Hotelliteenindaja praktika 22 EKAP

teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades. koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume; tegutseb nõuetekohaselt küllastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega,

informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust;  
 töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja  
 töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid;  
 valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab  
 teenindussaalid söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitude ja  
 jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab  
 kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente;  
 töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas; sooritab  
 igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses tunneb  
 asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni  
 broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades  
 küllastajate soove  
 analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes

Soome keel B1

2 EKAP

mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste  
 vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides  
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast  
 võrkeelset terminoloogiat  
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võrkeelset  
 terminoloogiat  
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat

Vene keel A2

2 EKAP

suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A2  
 keekekajutajana vene keeles  
 selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keekekajutust, hoiakuid ja  
 lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles  
 kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud  
 põhisoonavara ja nõustab klienti teenuste valikus  
 arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti

#### **Valikõpingute moodulid (9 EKAP)**

*Nimetus*

*Maht*

Arvutiõpetus

1 EKAP

Kutsealane soome keel

2 EKAP

Kutsealane vene keel

2 EKAP

Hotelli tarkvara

1 EKAP

Restoraniteenindus

2 EKAP

Ettevalmistus kutseksamiks

1 EKAP

Spaatookorraldus

2 EKAP

#### **Valikõpingute valimise võimalused:**

Valikõpingud toetavad ja laiendavad kutseoskusi ja seonduvad osakutsega. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

#### **Praktika:**

Põhiõpingutest moodustab praktika 0.00 EKAPit.

#### **Spetsialiseerumise võimalused:**

Puuduvad

#### **Õppekava kontaktisik:**

Kristi Leinus

Juhtivõpetaja

Telefon 6053122, kristi.leinus@teeninduskool.ee

#### **Märkused:**

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=161](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=161)

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=161&rakenduskavad=jah](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=161&rakenduskavad=jah) (koos moodulite

rakenduskavadega)

## Hotelliteenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
<b>Põhiõpingute moodulid</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1	1
Turismimajanduse alused	3	3
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Puhastus- ja laomajandus	3	3
Toitlustus- ja üritusteenindus	4	4
Vastuvõtutöö korraldus	7	7
Majutuseettevõtte töökorraldus	1	1
Hotelliteenindaja praktika	22	22
Soome keel B1	2	2
Vene keel A2	2	2
<b>Valikõpingute moodulid</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Arvutiõpetus	1	1
Kutsealane soome keel	2	2
Kutsealane vene keel	2	2
Hotelli tarkvara	1	1
Restoraniteenindus	2	
Ettevalmistus kutseksamiks	1	1
Spaatoorkorraldus	2	2

## Hotelliteenindaja

Seosed kutsestandardi „Hotelliteenindaja, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid									Valikõpingute moodulid				
	Majutamise toitlustamise valdkonna alused	Turismimajanduse alused	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Puhastus- ja laomajandus	Toitlustus- ja üritusteenindus	Vastuvõtutöö korraldus	Majutusteevõtte töökorraldus	Hotelliteenindaja praktika	Soomes keel B1	Vene keel A2	Arvutiõpetus	Kutsealane soome keel	Kutsealane vene keel	Hotelli tarkvara
Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine	X							X	X	X	X	X	X	X
Arveldamine	X					X		X	X	X	X			X
Klientide teenindamine ja müügitöö	X	X				X		X	X	X		X	X	
Puhastus ja laomajandus	X			X				X						
Toitlustusteenindus	X				X			X	X	X		X	X	
Üritusteenindus	X				X			X				X	X	
Juhendamine	X	X	X				X	X						X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
1	Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
12 t	8 t	6 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 14	<p>Õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab rühmatööna vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed ning toob välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused</li> <li>• sõnastab rühmatööna küsimuste kellele, mida ja kuidas alusel vähemalt kolm majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed ning toob välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused</li> <li>• nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi</li> <li>• loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid</li> <li>• kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist</li> <li>• kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu</li> <li>• leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh meediast,</li> </ul>	<p>Majutus- ja toitlustusettevõtete arengulugu, olemus, iseärasused ja liigitus ning nende äriideed.</p> <p>Majutus- ja toitlustusettevõttega tutvumine</p>	<p>Kõitev loeng. Rühmatöö tunnis õpetaja töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile.</p> <p>Rühmatöö iseseisvalt õpetaja töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile, tagasiside õpperühmalt ja õpetajalt.</p> <p>Õpikäik majutus- ja toitlustusettevõttesse.</p> <p>Kirjaliku raporti koostamine õpikäigu kohta, kus on rakendatud arvutikasutamise oskusi.</p>	Mitteeristav

viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele

**Hindamisülesanne:**

PowerPoint esitlus rühmatööna: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö  
Analüüs  
Ettekanne/esitlus

**Lävend**

Õppija koostab rühmatööna PowerPoint esitluse ja kaitseb seda: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.

**Iseseisvad tööd**

PowerPoint esitlus rühmatööna: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.

**Praktilised tööd**

Majutusettevõtete külastused.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6	<ul style="list-style-type: none"><li>• kirjeldab juhendi alusel majutusettevõtte eri osakondade poolt pakutavaid põhi- ja lisateenuseid</li><li>• tutvustab küllastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest arvestades ettevõtte võimalustega</li><li>• võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele</li></ul>	majutusettevõtete põhi- ja lisateenused majutusettevõtte kliendi ootused ja vajadused majutusettevõtete teenused vastavalt ettevõtte äriideele.	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab kokkuvõtte ühe majutusettevõtte põhi- ja lisateenustest ning esitleb PowerPoint esitlusena oma tööd õpperühmale		<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Ettekanne/esitlus		
<b>Lävend</b>				
Õppija koostab lähtuvalt juhistele paristööna kokkuvõtte ühe majutusettevõtte põhi- ja lisateenustest ning esitleb seda tunnis. Õppija soovib lähtuvalt kliendi vajadustest sobivaid lisateenuseid.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Paaristöö. Õpilane soovib majutusettevõtte teenuseid vastavalt etteantud kliendi soovidele ja vajadustele.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
orienteerub valdkonna töötajale	Õppija	Majutus- ja toitlustusettevõtete kutsestandarditega tutvumine.	Etteantud küsimustele	Mitteeristav

<p>esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, toob välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eetikat</li> <li>• leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab kutse taotleja hindamise sisu ja toimumist</li> <li>• loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas</li> <li>• nimetab rühmatööna eriala õppekava alusel õppekava eesmärgi ja moodulite eesmärgid</li> <li>• koostab juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastab õppeperioodiks oma õppeeesmärgid</li> <li>• hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks</li> </ul>	<p>Majutusteenindaja õppekava sisu ja ülesehitus.</p> <p>Õppetöö korraldus</p>	<p>vastuste saamine (kirjalikult) õpetaja tutvutusest.</p> <p>Rühmatöö õpetajate töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile</p>	
---	--	--	---	--

<p><b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö Enesehindamine Analüüs</p>
---

<p><b>Lävend</b></p>
----------------------

<p>Õppija koostab majutusteenindaja kutsestandardi alusel kirjaliku enesehinnang SWOT analüüsi põhjal</p>
---

<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>
-------------------------------

<p>Majutusteenindaja kutsestandardi alusel kirjalik enesehinnang SWOT analüüsi põhjal</p>
---

<p><b>Mooduli hindamine</b></p>	<p>mitteeristav hindamine</p>
---------------------------------	-------------------------------



**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
2	Turismimajanduse alused	3	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusalaalaseid teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
40 t	24 t	14 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 8	selgitab rühmatööna juhendi alusel mõistete reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevaküllastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi; selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismi sihtkoha seisukohast vaadatuna; tutvustab rühmatööna juhendi alusel turismiettevõtluse erinevaid sektoreid toetudes Eesti riiklikule turismiarenduskavale; kirjeldab juhendi alusel rühmatööna turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju	turismimajanduse alused; eesti kui turismi sihtkoht sise- ja väliturismile; turismiettevõtlus; turismiarenduskava	iseseisev töö arvutis, rühmatöö, õppekäik Turismiinfopunkti	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Rühmatöö: õpilane koostab rühmatööna esitluse, milles on lahti seletatud turismiga seotud mõisted, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

**Hindamismeetod:**

Ülesanne/harjutus  
Ettekanne/esitlus

**Lävend**

õpilane koostab rühmatööna esitluse, kus on kasutatud turismiga seotud mõisted ja nende seletused, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

keskkonnale.
<b>Iseseisvad tööd</b>
turismiarenduskavaga tutvumine <a href="http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/">http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/</a> ja töölehe täitmine
<b>Praktilised tööd</b>
Rühmatöö: õpilane koostab rühmatööna esitluse, milles on lahti seletatud turismiga seotud mõisted, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusosalast infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 6	nimetab ja kirjeldab rühmatööna olulisemad andmebaasid turismi- ja majutusosalase info leidmiseks Eestis; leiab ja kasutab juhendi alusel rühmatööna Eesti turismi- ja majutusosalast ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel; kasutab külastajatele info edastamiseks Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases kirjakeeles	turismiinfo; turismialane seadusandlus; turismialane info internetis	kõitev loeng; päristöö, töölehed; töö arvutiga; harjutused	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab paaristööna vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut. Praktilise töö vormistamisel kasutab sobivaid keelenorme, tunneb õigekirja, kasutab oskuskeelt, koostab ja vormistab teksti vastavalt juhendile.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
turismiinfoportaalidega tutvumine tööleht				
<b>Praktilised tööd</b>				
Õpilane koostab paaristööna vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut. Praktilise töö vormistamisel kasutab sobivaid keelenorme, tunneb õigekirja, kasutab oskuskeelt, koostab ja vormistab teksti vastavalt juhendile				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
iseloostab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis	loetleb rühmatööna juhendi alusel turismistatistika põhilisi näitajad ja selgitab neid konkreetse näite põhjal;	turismistatistika; majutusettevõtete sihtturud; turistide reisimise eesmärgid	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng,	Mitteeristav

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 4 kokku: 12	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		test, harjutused	
---	--	--	---------------------	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.	<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Test Ülesanne/harjutus Ettekanne/esitlus
--	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane koostab rühmatööna kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.
---

<b>Iseseisvad tööd</b>
------------------------

Turismistatistikaga tutvumine. Tööleht.
---

<b>Praktilised tööd</b>
-------------------------

Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.
--

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 14	kirjeldab juhendi alusel hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega; kirjeldab juhendi alusel erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, sellega seotud osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti; nimetab majutusettevõtete liigid Eestis lähtuvalt turismiseadusest ja toob asjakohaseid kirjeldavaid 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	hotellimajanduse alused; majutusettevõtete ülesehitus, osakondade tegevusvaldkonnad ja ametikohad;	kõitev loeng, harjutused, töö arvutiga, iseseisev töö, test	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.	<b>Hindamismeetod:</b> Test
---	--------------------------------

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.

#### Iseseisvad tööd

Õpilane leiab [www.youtube.com](http://www.youtube.com) illustreerivaid videosid erinevate hotelliliikide kohta

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	nimetab majutusettevõtete liigid Eestis lähtuvalt turismiseadusest ja toob asjakohaseid kirjeldavaid näiteid; kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotellikettide näiteid Eestist	majutusettevõtete liigid sihtrühma, asukoha jne alusel; hotelliketid ja iseseisvad hotellid	kõitev loeng, iseseisev töö, töö arvutiga, suuline esitlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Tööleht Eesti majutusettevõtte turu kirjeldamiseks			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö Tööleht	
<b>Lävend</b>				
Õpilane on sooritanud iseseisva töö ja hindamisülesande.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õppija võrdleb kahte Eesti hotelli lähtuvalt antud kriteeriumitest				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine	
soovib külastajatele Eesti turismisihthohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 12	võrdleb rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte külastajate reisimotiive, kasutades turismistatistika andmeid; kirjeldab rühmatööna juhendi alusel erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi; kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu nii majutusettevõtte kui ka külastaja seisukohast	külastajate reisimotiivid, ootused ja vajadused; tagasiside kogumine, erinevad tagasiside võimalused ja tagasiside analüüs; tagasiside kasutamine ettevõtte arenguks	Mitteeristav	
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Uurimustöö Analüüs	

**Lävend**

Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.

**Iseseisvad tööd**

Ühe majutusettevõtte tagasisidega tutvumine majutusettevõtte kodulehel ja tagasiside analüüs

**Praktilised tööd**

Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovitab küllastajale eriomelisi kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmiste Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograalilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 14	iseloomustab Eesti kultuuripärandit keele, laulu, tantsu ja kombestikuga seonduva põhjal; kirjeldab juhendi alusel rühmatööna eriomeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ning vanausuliste ja rannarootslaste kultuuripärandit; nimetab Eesti ametliku turismiportaali andmeid kasutades eriomeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ja vanausuliste ning rannarootslaste kultuuripärandit tutvustavaid söögikohti ja muuseume; nimetab rühmatööna juhendi alusel konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas tuntumaid kultuuri suursündmusi või festivale	eesti kultuuripärand; kohalik kultuuripärand; kultuuripärandi säilitamine; kultuurilised suursündmused	kõitev leong, töö arvutiga, arutelud, suuline esitlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Ettekanne/esitlus		
<b>Lävend</b>				
Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe Eesti kihelkonna kultuuripärandi lühitutvustus				
<b>Praktilised tööd</b>				

Õppija koostab lähtuvalt sihtrühmast reisipaketi Eesti ühes maakonnas.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistöõde sooritamine lävendi tasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Tooman, H. (2010) Kuidas kasvab turismipuu. Tallinn: Argo. <a href="http://www.ethl.ee/">http://www.ethl.ee/</a> <a href="http://www.turism.ee/">http://www.turism.ee/</a> <a href="http://www.manor.ee/">http://www.manor.ee/</a> <a href="http://www.visitpamu.com/et/">http://www.visitpamu.com/et/</a> <a href="http://www.maaturism.ee/">http://www.maaturism.ee/</a>

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
3	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
78 t	48 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, tunneb õpingute ülesehituse erinevaid etappe ja planeerib eriala õppekava alusel isiklikud õppe-eesmärgid, mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</p> <p>Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 12  praktiline töö: 6  iseseisev töö: 8  kokku: 26</p>	<p>analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi; seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega;</p> <p>leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta;</p> <p>leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta; koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikirj, sooviavaldus; valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul;</p> <p>koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani</p>	<p>mina kui isiksus- tugevused ja nõrkused; vajadused, töö väärtused, võimed, motivatsioon, oskused, vilumus; eluroolid, töötamist mõjutavad isiksuseomadused; hea töötaja omadused õpitavas valdkonnas; tööjõuturg ja selle muutumine õpitavas valdkonnas; tööotsimise allikad; avatud- ja varjatud tööturg; töökoha sobivuse hindamine</p>	<p>interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b>  õpilane koostab eneseanalüüsi;</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b>  Iseseisev töö</p>	

õpilane koostab karjääriplaani	Enesehindamine Analüüs
<b>Lävend</b>	
õpilane koostab eneseanalüüsi ning karjääriplaani	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
eneseanalüüs; karjääriplan	
<b>Praktilised tööd</b>	
Orienteerumismäng kutseõppeasutuses.	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<p>kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest; selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust; koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve; loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse; täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt finantsasutuste poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta; kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik.</p>	<p>majanduse olemus; inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressursside piiratus; turg, nõudmine ja pakkumine, turumajandus; eelarve, eelarve koostamine; maksud, otsesed ja kaudsed maksud; tulud ja kulud, tulude deklareerimine; pangad, pankade teenused; e-riik, portaali kasutusvõimalused</p>	<p>iseseisev töö arvutis, rühmatöö, interaktiivne loeng, arvestustöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane sooritab arvestustöö, kus kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressursisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö</p>	
<b>Lävend</b>				
Õpilane kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressursisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				



Eelarve koostamine õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas, tunneb erinevaid riiklikke normdokumente ja oskab neid internetist leida ning tunneb asjaajamist reglementeerivaid organisatsioonisiseseid normdokumente Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 26	kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtudes õpitavast valdkonnast; võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana; kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid; tutvustab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele; kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani	ettevõtluskeskkond Eestis, ettevõtja, palgatööline; ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas; kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana; äriidee, äriplaani, äriplaani koostamine	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, arvestustöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Arvestustöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundliku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe ettevõtte majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas, teab asjaajamise dokumendihalduse põhimõisteid ning	loetleb ja selgitab iseseisvalt töötavishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi lähtudes riiklikust strateegiast;	töötavishoid ja töökeskkond, töötavishoiu ja töökeskkonnaalase info leidmine; töötaja õigused ja kohustused ohutu töökeskkonna kujundamisel; töökeskkonna ohutegurid, tulekahju, käitumine tulekahju korral;	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng,	Mitteeristav

<p>tunneb asjaajamise hea tava põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 16 kokku: 52</p>	<p>loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab riskianalüüsi olemust; tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks; tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega; kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel; leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta; võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi; loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente; arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist; kirjeldab meeskonnatööna asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt; kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</p>	<p>tööõnnetused ja riskianalüüs; tööseadusandlus, töölepingud, info leidmine töölepinguseaduse kohta; ajatöö ja tükitöö, bruto- ja netopalk, ajutine töövõimetus; dokumendihaldus, dokumentide koostamine ja vormistamine, digiallkirjastamine; dokumentide säilitamine</p>	<p>harjutused, praktiline töö</p>	
--	--	---	-----------------------------------	--

<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi.</p>	<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ülesanne/harjutus</p>
--	--

**Lävend**

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi ning edastab selle etteantud tähtajaks elektrooniliselt.

<b>Iseseisvad tööd</b>
Tööseadusandlusega tutvumine. Õpilane leiab internetist töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja võrdleb erinevaid töölepinguvorme omavahel.
<b>Praktilised tööd</b>
Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 26	kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava; selgitab ja järgib suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid; kasutab tulemusliku meeskonnatöö põhimõtteid; kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone	suhtlemise alused, verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; suhtlemisvahendid, telefoni- ja internetisuhtlus; suhtlemissituatsioonid, hea suhtlemise tavad; kultuurilised erinevused suhtlemisel, kliendikeskne teenindus, suhtlemis- ja teenindussituatsioonid	Loeng, rollimängud, õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Lahendab iseseisvalt õpetaja poolt ette antud probleemsituatsiooni, järgides käitumistavasid ning kasutades oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine
---	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane on andnud omapoolse lahenduse õpetaja poolt etteantud probleemsituatsioonile, on järginud head käitumistava ning kasutanud oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.
--

<b>Iseseisvad tööd</b>
------------------------

E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel; Koostab meeskonnatööna ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.
---

<b>Praktilised tööd</b>
-------------------------

Rollimängud telefonisuhtluses. Vastab interneti teel ametikirjadele, kasutades korrektset kirjakeelt ning järgib internetisuhtluse head tava.
---

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	õpetaja koostatud töölehed, harjutused

kandideerimise dokumentide näidised [www.tootukassa.ee](http://www.tootukassa.ee), [www.rajaleidja.ee](http://www.rajaleidja.ee)  
T. Paes, T. Jürivete, H Ferschel Oma rada, 2013  
Norman Amundson, Gray Poehnell Karjääriteed, 2011  
Karjääriõpetuse valikkursus kutseõppeasutuses - Kutseõppeasutuse õpetajaraamat , SA Innove 2007

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
4	Puhastus- ja laomajandus	3	Anne Mäe, Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õppija mõistab majapidamistöe sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt lähtudes ettevõtte standarditest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
12 t	28 t	38 t	
<b>Teemad ja alateemad</b>	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena. Komplekseksam koosneb alljärgnevatest osadest: etteantud aja jooksul kirjaliku tööplaani koostamine hotelli numbritoa lõppkoristuseks ja praktiliste oskuste demonstratsioon - vastavalt tööplaanile hotelli numbritoa lõppkoristus 30 min. jooksul, kasutades õigeid töövahendeid ja puhastusaineid.		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majapidamistöe tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 18	- kirjeldab majapidamistöe planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid - kirjeldab küllastaja poolt maha unustatud esemete, tehniliste rikete, varguste, või materiaalsete kahjude tekitamisega seotud toateenija tegevusi	- majapidamistöe tähtsus, sisu ja eesmärgid. - koostöö teiste osakondadega. Vastutusosalad. - majapidamisosakonna struktuur ja tööjaotus. - ametikohtade tööülesanded.	Rühmatöö, iseseisev töö, mõistekaardi koostamine, kõitev loeng	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatöö: majutusettevõtte struktuur, -ametid, -ülesanded, koostöö teiste osakondadega	<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö
--	------------------------------------

<b>Lävend</b>
Rühmatöö: õpilane koostab esitluse, milles on järgmised osad: - majapidamisosakonna tähtsus, ülesanded ja seosed teiste majutusettevõtte osakondadega - majapidamisosakonna ametikohad ja nende tööülesanded erisuurustega majutusettevõtetes -toateenija mõistekaart

**Iseseisvad tööd**

Kirjeldada toateenija rolli kvaliteetse külustuselamuse pakkujana ja nimetada peamised tööandja ootused toateenija ametikohal töötajale.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>Jaotus tundides:            praktiline töö: 6            iseseisev töö: 4            kokku: 10</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi</li> <li>- valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt</li> <li>- valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule</li> <li>- valib juhendi aluselsobiva koristustarviku/koristusmasina ning kasutab neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades</li> <li>- puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid</li> <li>- sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks</li> <li>- kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral</li> </ul>	<p>koristamise põhitegurid, otstarbekas koristamine majutusasutuste koristamisele esitatavad nõuded</p> <p>mustuse tüübid</p> <p>vesi puhastusainete koostises koristusained ja koristustarvikud</p> <p>Isikukaitsevahendid koristamisel</p> <p>koristusmeetodid ja pinnakatted</p> <p>koristusmasinad ja seadmed</p> <p>koristustööde ergonoomika</p> <p>esmaabi</p>	<p>Kõitev loeng, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö, iseseisev töö, mõttega lugemine</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b>            Õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti.            Kontrolltöö: mustus, isikukaitsevahendid, koristustarvikud, esmaabi.</p>		<p><b>Hindamismeetod:</b>            Praktiline töö            Kontrolltöö</p>		
<p><b>Lävend</b></p> <p>Õpilane doseerib juhendamisel õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti. Kontrolltöö on sooritatud lävendi tasemel.</p>				
<p><b>Praktilised tööd</b></p> <p>Mustuse tundmine. Koristusainete tundmine ja doseerimine. Koristustarvikute tundmine ja kasutamine. Koristustarvikute hooldamine. Väljatöötatud taastusharjutuste sooritamine ja teistele esitlemine.</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile</p> <p>Jaotus tundides:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi</li> <li>- valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või</li> </ul>	<p>Põrandakattematerjalid, hooldamine, puhastamine</p> <p>Pinnakattematerjalid, hooldamine, puhastamine</p> <p>Koristusmeetodid, hooldusmeetodid, kaitsemeetodid</p> <p>Põrandate ja teiste pindade praktiline hooldamine, puhastamine, kaitsmine</p>	<p>Interaktiivne loeng, praktiline töö, iseseisev töö arvutis, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>

praktiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	hooldusmeetodi - puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattmaterjale töötades asjakohaste töövõtetega ja hügieeniliselt			
<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe ruumi pindade hoolduskoristus (koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine)			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koristab ühe etteantud ruumi pinnad ja pinnakattmaterjalid. Valib koristusained ja doseerib need vastavalt juhendile. Töötab ergonoomiliselt ja ökonoomselt.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev töö arvutis. Õpetaja poolt antud töölehe täitmine (erinevate põranda ja muude pindade kattmaterjalide iseloomustamine ja nendelt pindade hooldamine)				
<b>Praktilised tööd</b>				
Põrandate kuivalt-, niiskelt- ja märjalt pühkimine Põrandate pesemine ja kaitsmine Seinapindade puhastamine Laepindade puhastamine Mööbli puhastamine ja hooldamine Sanpindade puhastamine ja desinfitseerimine				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile</li> <li>- kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele</li> <li>- koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile</li> <li>- käitub külalistest mahajäänud esemetega nõuetekohaselt järgides ettevõtte töökorraldust</li> <li>- hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele</li> </ul>	toa lõppkoristus, toa vahekoristus toa suurpuhastus üldruumide iseloomustus niisked ja märjad üldruumid saunade koristamine. basseinalade koristamine majapidamistöõde kvaliteet	Kõitev loeng, praktiline töö, praktika, iseseisev töö	Mitmeeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Majutusruumi lõppkoristus vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Praktikapäevika aruande esitus			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ettekanne/esitlus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koristab majutusruumi pärast külastaja lahkumist vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Töötab ergonoomiliselt, hügieeniliselt ja kvaliteetselt. Hindab objektiivselt oma töö kvaliteeti.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Majutusruumi koristusjuhendi koostamine etteantud kriteeriumide alusel. Praktikapäeviku täitmine.				

<b>Praktika</b>
Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine

<b>Hindamisülesanne</b>	Õpilane valmistab etteantud aja jooksul ette numbritoa lõppkoristuse tööplaani ning teostab numbritoa lõppkoristuse.
<b>Hindamismeetod</b>	Praktiline töö
<b>Hindamine</b>	Mitteeristav
<b>Lävend</b>	
Hindamisülesanne on sooritatud etteantud aja jooksul ning tööd teostatud kvaliteetselt ning ergonoomiliselt.	
<b>Lõimitud teemad</b>	Moodulhindamine
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena. Komplekseksam koosneb alljärgnevatest osadest: etteantud aja jooksul kirjaliku tööplaani koostamine hotelli numbritoa lõppkoristuseks ja praktiliste oskuste demonstratsioon - vastavalt tööplaanile hotelli numbritoa lõppkoristus 30 min. jooksul, kasutades õigeid töövahendeid ja puhastusaineid.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Viin, T. Villig, R. Hotellimajanduse alused Tallinn 2011 Tamm, T. Kuura, E. Lapp, S. Majapidamistöökodade majutusteenuste Tallinn 2012 Alt, H. Puusepp, K. Toom, J. Koristamine- see on lihtne? töövihik õpetajale, õpilasele, õppevideo , REK 2010 Kuura, E. Puhastusteenindus AS Kirjastus Ilo 2003 Padu, L. Schumann, S. Puhastus kodu ja puhtad rõivad AS Kirjastus Ilo 2004 www.kutsekoda.ee



**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
5	Toitlustus- ja üritusteenindus	4	Riina Laht, Krista Kalmus, Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	läbitud Turismimajanduse aluste moodul		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab toitlustus- ja üritusteeninduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning planeerib, valmistab ja serveerib einet, lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
24 t	32 t	48 t	
<b>Teemad ja alateemad</b>	Moodulhindamine		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- kirjeldab hotelli toitlustusosakonna ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust - mõistab toiduhügieeni põhimõtteid lähtudes Toiduseadusest ning kirjeldab toiduohutuse tagamist ettevõttes - loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale toitlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides - mõistab ettevõtte enesekontrolliplaani sisu ja sellega seotud tegevusi köögis	1.Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed, majutusettevõtte toitlustusosakond, töökorralduse põhimõtted toitlustusosakonnas. Ruumide jaotus ja üldnõuded nendele. 2.Meeskonnatöö toitlustusosakonnas. Töö planeerimise põhimõtted: köögitöö planeerimine, ettevalmistustööd, tööde järjekord ja ajastatus, väljastusleti töökorraldus. 3.Toiduseadus, toiduohutus, toiduainete käitlemise, toiduhügieeni ja ettevõtte enesekontrolli põhimõtted.	Kõitev loeng, diskussioon, kriitilised juhtumid, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Joonistada praktikaettevõtte toitlustusosakonna ruumide ja ühe tehnoloogilise liini plaan. Rühmatööd 1. toiduseadus ja toiduhügieen, nõuete täitmine praktikaettevõttes 2. ettevõtte enesekontrolliplaan, selle jälgimine praktikaettevõttes.		<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Arvestustöö		
<b>Lävend</b>				
Rahuldavalt täidetud hindamisülesanded: aktiivne osalemine kahes rühmatöös, esitatud joonised.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest - koostab ja põhjendab menüüd lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõtetest ning kliendi soovidest ja vajadusest - kirjeldab etteantud menüü alusel taimetoitlaste, laktoosi- ja gluteenitalumatuse all kannatavate klientide toiduvalikute võimalusi	1. Menüü koostamise põhimõtted. 2. Hommikusööikide liigid. Hommikusööigi menüüs kasutatavad külmad/soojad toidud, joogid, pagaritooted. Hommikusööikide serveerimine. 3. Erivajadusega kliendirühmad, toitude kohandamine erivajadustega klientidele.	Loeng, diskussioon rühmas, kriitilised juhtumid, mõttetalgud, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Koostada rühmatööna hommikusöögimenüü vastavalt lähteülesandele, rühmatöö esitus.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
Rahuldavalt sooritatud ja esitletud rühmatöö.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele Jaotus tundides: praktiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	- kirjeldab planeeritavate toitude valmistamiseks köögitoode järjekorda ja planeerib selleks kuluva aja - teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele - valmistab etteantud tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamaid toite ja hommikueine toite vastavalt standardretseptidele - valmistab toitu ressursisäästlikult, arvestades erivajadusega külalastajaid, kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitooteid, kül- ja kuumtöötlemise võtteid, pidades kinni toiduhügieeni reeglitest	1. Toiduainete eeltöötlemine, peamised tükelduskujud. 2. Võileivad 2. Salatid 3. Pudrud 4. Munaroad 5. Magustoidud hommikusöögil 6. Pagari- ja kondiitritooted 7. Joogid	meeskonnatöö, praktiline töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Tööjuhendi ja ülesande järgi tööplaani koostamine, praktiline toitude valmistamine ja serveerimine.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				

Aktiivne osalemine praktilistes tundides.

### Praktilised tööd

1. Kokanoa käsitlemine, tükeldamine. Salatid. 2. Pudrud. Pagari- ja kondiitritooted. Tee. 3. Munaroad. Võileivad. Kohv.

### Praktika

Toiduainete eeltöötlemine. Hommikusöögil serveeritavate toitude ja jookide valmistamine tehnoloogilise kaardi järgi kasutades sobivaid töövõtteid ja tehnikaid, järgides toiduhügieeni nõudeid ja säästlikkuse printsiipi.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates tootlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 8 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"><li>- kirjeldab teenindaja rolli ja ülesandeid tootlustusettevõttes konkreetse tootlustusettevõtte näitel</li><li>- koostab toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja korrektses erialases keeles</li><li>- teeb laua eelkatte vastavalt menüüle, külastajate arvule ja teenindusstandardile</li><li>- teenindab külastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid järgides nii isikliku kui ka toiduhügieeninõudeid</li><li>- kirjeldab arusaadavalt külastajatele menüüs pakutavaid toite ja jooke, nimetades nende koostise ja valmistamismeetodid</li><li>- lahendab teenindusolukordi vastavalt etteantud ülesandele</li><li>- korrastab vastavalt teenindusstandardile pärast külastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid</li></ul>	Tootlustusteenindaja roll, oskused, ülesanded, isikliku hügieeni nõuded. Laudade tüübid, laudade paigutamine ruumides. Lauakatmisvahendid ja eelkate. Roogade serveerimise tehnikad ja töövõtted. Teenindusprotsess tootlustuses.	Loeng, praktiline ülesanne, rollimäng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktiline teenindusülesanne vastavalt juhendile			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
praktilise teenindusülesande sooritamine vastavalt Hotelliteenindaja tase 4 kutseeksami hindamisstandardile				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Majutusettevõtte teenindusstandardiga tutvumine, isikliku teenindusstandardi koostamine.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja koostamine erialases eesti keeles. Laua eelkatte tegemine vastavalt menüüle. Rollimäng erinevate klienditeenindussituatsioonide lahendamiseks.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	- mõistab koosoleku- ja sündmuskorralduse sisu ja küllastajate ootusi vastavale teenusele - tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid	Koosolekuettevõtluse sihtrühmad, nende ootused ja eelistused. Koosolekute liigid ja koosolekutorismi paketid. Koostööpartnerid ja teenuspakkujad. Koosoleku tellimuse lugemine ja informatsiooni täpsustamine. Koosoleku eelplaneerimine, kulude liigid ja eelarve koostamine. Pakkumise koostamine ja esitlemine tellijale. Koosoleku toimumispaiga ja ruumide valik. Tehniliste vahendite valik ja koosolekuruumi paigutus. Lisateenuste pakkumine ja korraldamine. Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotuskanalid. Koosoleku dokumentatsioon. Koosolekujärgsed tegevused.	Rühmatöö, iseseisev töö, arutelu, mõistekaart	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane planeerib rühmatööna etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks päevakava, esialgse eelarve, koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ning valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid. Esitleb oma tööd kasutades enamkasutatavaid tehnilisi vahendeid.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab koosoleku päevakava ja sellele vastava eelarve, planeerib koosoleku läbiviimiseks koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ja valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid, analüüsib koosoleku eelplaneerimise protsessi ning teeb ettepanekuid protsessi tõhustamiseks, esitleb oma tööd kasutades erinevaid tehnilisi vahendeid.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane planeerib rühmatööna etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks päevakava, esialgse eelarve, koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ning valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid. Esitleb oma tööd kasutades enamkasutatavaid tehnilisi vahendeid.				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest Jaotus tundides: praktiline töö: 12 iseseisev töö: 4 kokku: 16	- korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal - teab koosolekuteenindaja tööülesandeid, lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal	Koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine. Koosoleku registreerimislaua ülespaneku põhimõtted. Koosoleku registreerimislaua dokumentatsioon ja töövahendid. Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotus osalejatele ja esinejatele. Koosoleku registreerimislaua teenindaja hoiakud, tööülesanded ja vastutus. Koosoleku registreerimislaua etikett.	Praktiline töö, probleemsituatsioonide lahendamine	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane teenindab praktiliselt koosolekust osavõtjaid. Aruande esitlus.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ettekanne/esitlus	
<b>Lävend</b>				

Õpilane osaleb koosoleku ettevalmistavas ja teenindavas tegevuses, tegutseb lähtuvalt koosoleku sisust ja küllastajate soovidest ning vajadustest. Esitleb saadud kogemusi kaasõpilastele

#### Praktilised tööd

Koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine.

<b>Hindamisülesanne</b>	Moodulhindamine toimub osakutse Hommikusöögiteenindaja tase 3 hindamisstandradi alusel.
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhindamise eelduseks on kõikide õpiväljundite hindamisülesannete sooritamine lävendi tasemel. Moodulhindamine toimub osakutse Hommikusöögiteenindaja tase 3 hindamisstandradi alusel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Lars-Olaf Nassen L.-O., Parem teenindamine. Tallinn: 2001. Avita Lehtsaar, T (2008) Suhtlemiskonflikti psühholoogia, TÜ Kirjastus Kann, A., Veskus, T., Tedersoo, E., Laasik, M., Vokk, R. Toiduhügieenikoolituse täiendmaterjalid. TTÜ Toiduainete instituut 2010 Karjatse, M. (1998) Miks klient rahul ei ole, Tallinn Kotkas M., Roosipõld A., Restoraniteenindus. Tallinn: Argo 2010 McKay, M jt (1999) Suhtlemisoskused, jastus Väike Vanker Müristaja H., Tarmula K. Sündmus- ja koosolekukorraldus ARGO Tallinn 2011 Niiberg, T; Urva, t (2009) Enesekehtestamine - ei või ja. Rekkor S., Kersna, A., Roosipõld, A, Merits M., Toitlustuse alused. Argo 2008 Rekkor S., Vainu A., Eerik R., Parm T., Teenindamise kunst. Tallinn: Argo 2013 Tooman, H., Mae, A. (1999) Inimeselt inimesele Tooman, H. (2003). Teeninduskultuur kui turundussõnum Toots, K. (2007) Teeninduskultuur TÜ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 28.01.2002 määrus (EÜ) nr 178/2002, millega sätestatakse toidualaste õigusnormide üldised põhimõtted ja nõuded. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 29.04.2004 määrus ( EÜ) nr 852/2004 toiduainete hügieeni kohta. Hea hügieenitava juhend <a href="http://www.kaupmeesteliit.ee">http://www.kaupmeesteliit.ee</a> Toiduseadus Interneti allikad: <a href="http://www.teenindaja.ee/tag/klienditeenindus/">http://www.teenindaja.ee/tag/klienditeenindus/</a>

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
6	Vastuvõtutöö korraldus	7	Kristi Leinus
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu loob positiivse kliendikontakti suheldes aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid nii eesti kui ka inglise keeles ja valdab vastuvõtuosakonna protseduure.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
96 t	54 t	32 t	
<b>Teemad ja alateemad</b>	Moodulhindamine eksami vormis		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 24 iseseisev töö: 13 kokku: 37	- teostab majutus- ja komplekstallimuste vastuvõtmise ja registreerimise vastavalt juhendile - kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks - teostab sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid vastavalt hotelli poliitikale ja Eesti Vabariigi seadusandlusele - jälgib, et kliendi andmed oleksid vastavalt seadusele ja headele tavadele kaitstud	- Vastuvõtuosakonna seos teiste osakondadega - Tellimuste tüübid ja vastuvõtmine - Ülebroneering ja ülemajutus - Hinnapoliitika - Peamised ülesanded vastuvõtuosakonnas - Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid - Majaseis, analüüs ja korrigeerimine - Öötöö	loeng, arutelu, iseseisev töö, situatsioonide läbimängud	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

- mõistete lahtiseletamine
- administraatori tööülesannete prioritseerimine
- erialaterminite ja lühendite lahtiseletamine
- protseduuriliste situatsioonülesannete lahendamine

**Hindamismeetod:**

- Kontrolltöö
- Probleemsituatsiooni lahendamine

**Lävend**

kontrolltöö on sooritatud lävendi tasemel;  
situatsioonülesande lahendamine reaktiivne

**Iseseisvad tööd**

Kliendi tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakumise ning tellimuse kinnituse vormi koostamine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisseadusest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	- nimetab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonid - teostab korrektselt kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele - koostab Eesti Vabariigi seadusandlusele ning ettevõtte ja kliendivahelisele kokkuleppele vastava(d) arve(d) - teostab korrektsed paranduskanded vastavalt juhendile - teostab korrektse kassaraporti kontrolli - leiab kassaraportist vead ning korrigeerib need vastavalt õigele kassaseisule	- makseviisid - käibemaksumäärad majutusasutuses - arve komponendid - arve parandamine - kassaraport	loeng, arutelu, iseseisev töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> - arve koostamine etteantud ülesande alusel - paranduskande teostamine etteantud ülesande alusel - kassaraportist vigade leidmine ja õige raporti koostamine			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Ülesande ja iseseisvate tööde sooritamise lävendi tasemel				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
- arve koostamine vastavalt kliendi tarbitud teenustele - kassaeeskirjade koostamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 2 kokku: 26	- valdab ja kasutab erinevaid suhtlustehnikaid - Küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab vahetule juhile - lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt - rakendab kehtestavat käitumist probleemolukordades - lahendab kaebused lähtudes win-win põhimõttest - teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile	- teenindaja rollid vastuvõtuosakonnas - teenindusstandard ja teeninduse kvaliteet - kaebuste käsitlemine ja lahendamine - teenindaja volituste ulatus vastuvõtu osakonnas - teenindaja erinevad käitumisstiilid - erivajadustega kliendid - müügitehnikad - upsell ja upgrade	loeng, situatsioonimängud	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Probleemolukorra rollimäng ja kirjalik analüüs	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine
<b>Lävend</b>	
Probleemsituatsioon on suulilt lahendatud teenindusstandardile vastavalt ja sooritatud müügitehniliselt korrektselt; Kirjalikus analüüsis toodud välja probleemid, lahendused ja analüüs	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
- etteantud probleemolukorra lahendamine vastavalt teenindusstandarditele, müügitehnikatele ning teenindaja volitustele	
<b>Praktilised tööd</b>	
Harjutused teemadel: - teenindaja erinevad käitumisstiilid - erivajadustega kliendid - müügitehnikad - upsell ja upgrade	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 42 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 24 kokku: 78	- teab ja kasutab inglisekeelseid vastuvõtutöö termineid; - kasutab erialast ingliskeelset terminoloogiat vestlusel hotelli kliendiga; - valdab inglisekeelset sõnavara kliendi sisse- ja väljakirjutamisel	- tellimuste vastuvõtmine ja kliendile vastamine - kliendi sisse- ja väljakirjutamine - arveldamine - klienditeeninduslikud probleemsituatsioonid	loeng, probleemsituatsioonide lahendamine; arutelu	Eristav
<b>Hindamisülesanne:</b> - tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine - probleemsituatsiooni suuline lahendamine		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine		
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>		
Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades lihtsat ja kliendile arusaadavat inglise keelt mõningate vigadega; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades lihtsat inglise keelt mõningate vigadega	Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades kergesti jälgitavat ja kliendile arusaadavat inglise keelt väheste vigadega; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades ladusat inglise keelt väheste vigadega	Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades grammatiliselt korrektset ning keeletunnetuslikult eeskujulikku inglise keelt; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades grammatiliselt korrektset ning keeletunnetuslikult eeskujulikku inglise keelt		
<b>Iseseisvad tööd</b>				
- tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine				



**Praktilised tööd**

Kliendisituatsioonide harjutamine.

<b>Hindamisülesanne</b>	Etteantud kliendi päringule vastuskirja koostamine. Arve koostamine ja rollimäng.
<b>Hindamismeetod</b>	Eksam
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhindamise eelduseks on kõikide õpiväljundite saavutamine lävenditasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Seymour, M. Hotel & Hospitality English, 2011 Mae, A., Tooman, H. Inimeselt Inimesele, 1999 Loengumaterjalid

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
7	Majutuseettevõtte töökorraldus	1	Kristi Leinus
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu oskab koostada ettevõttele selle spetsiifikast lähtuvalt toimiva ja sobiva struktuuri ning oskab juhendada uut töötajat vastavalt töödokumentidele ja ettevõtte poliitikale, analüüsida klienditeekonda ning teenindusplaani. Õppija tunneb ning kirjeldab käibejuhtimise peamisi osasid.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
18 t	8 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja analüüsib eesliniteenindajate ja tagaliini töötajate rolli klienditeekonnal ning koostab teenindusplaani Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- koostab ja analüüsib klienditeekonda - koostab ja analüüsib teenindusplaani	- klienditeekond - teenindusplaani (Service Blueprint)	loeng, situatsioonilahendus, õppekäik	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö				
<b>Lävend</b>				
kirjalikult esitatud teenindusplaani				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
teenindusplaani koostamine vabalt valitud teenindussituatsiooni põhjal				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

loob ettevõttele optimaalse suurusega struktuuri lähtuvalt ettevõtte eripärast ja teenustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	- teab majutusasutuste võimalikke osakondi - teab majutusasutuste osakondade võimalikke ametikohti ning nende eesmärgid - teab erinevaid struktuuritüüpe ja oskab neid ettevõttest lähtuvalt eelistada	- struktuuritüübid - struktuur hotellikettides - struktuuri koostamise põhimõtted ja etapid	loeng, situatsiooni lahendamine	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> rühmatööna struktuuri koostamine			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
rühmatööna sobiva struktuuri koostamine etteantud ettevõttele lähtuvalt selle spetsiifikast				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab uut töötajat selgelt ning arusaadavalt ametiülesannete, teenindusstandardite ning muude ettevõtte töönormdokumentide alusel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 14	- nimetab ettevõttes kasutatavaid töönormdokumente ning seonduvaid ametkondi - nimetab teenindusstandardite võimalikke standardeid ning mõõdikuid - teab ametijuhendi kohustuslikke ja soovituslikke komponente - oskab seada mõõdikuid	- töö kvaliteeti reguleerivad normdokumendid - töö ülesandeid reguleerivad normdokumendid - mõõdikud - uue töötaja koolitusprogramm	loeng, situatsioonülesande lahendamine, õppekäik	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Uue töötaja koolitusprogramm			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on sooritatud, kohustuslikud komponendid on esindatud.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
- Uue töötaja koolitusprogrammi koostamine				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhina.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Loengumaterjalid Viin T. Hotelli vastuvõtt Tartu Ülikooli kirjastus 2005 Viin T., Villig R. Hotellimajanduse alused Tallinn Argo 2011 e-õpiobjekt Majutustooto müük <a href="https://sites.google.com/site/majutustooto/home">https://sites.google.com/site/majutustooto/home</a> Mae A. ja Tooman H. Inimeselt inimesele 1999 Tooman H. Kuidas kasvab turismipuu?2010 Hotellide ja Reisibüroode (Rahvusvaheline) Suhtlemise Reeglistik IHRA ja UFTAA

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
8	Hotelliteenindaja praktika	22	Anne Mäe, Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvast ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>	
20 t	26 t	544 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusteenuste erinevates osakondades. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 13 kokku: 19	- kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri - kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte struktuuri ja töötajate peamisi tööülesandeid - hindab juhendi alusel enda kui praktikandi kohta praktikaettevõttes	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande koostamine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutiga	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane tutvub praktikaettevõttega ja täidab praktikadokumentatsiooni.			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Praktikadokumentatsioon on vormistatud nõuetekohaselt.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Praktikapäeviku täitmine ÕIS's ning praktikaaruande koostamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume;</p> <p>tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust;</p> <p>Jaotus tundides:  praktika: 98  kokku: 98</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele</li> <li>- koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja külastajate liikumisest</li> <li>- töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega</li> <li>- komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile</li> <li>- teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile</li> <li>- koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile</li> <li>- täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid</li> <li>- kasutab külastajaga suheldes viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist</li> <li>- registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust</li> <li>- edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust</li> <li>- tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile</li> <li>- edastab info materiaalse kahjustuse kohta järgides ettevõtte töökorraldu</li> </ul>	<p>Töö planeerimine.</p> <p>Ergonoomiline ja hügieeniline töötamine</p> <p>Meeskonnatöö - koostöö teiste osakondadega</p> <p>Majutusruumi vahe ja lõppkoristus.</p> <p>Üldruumide koristus.</p> <p>Majapidamisaruannete täitmine</p> <p>Klienditeenindus</p> <p>Unustatud esmed.</p> <p>Info liikumine ettevõttes.</p> <p>Ohuõpetus</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b>  Praktika sooritamine ja praktikapäeviku pidamine</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b>  Praktiline töö</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Praktikapäeviku täitmine</p>				

**Praktika**

Töötamine majapidamisosakonnas

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>töötab ergonoomiliselt erinevate tootlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaadis söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitide ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 144 kokku: 152</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja tootlustustoimingutest</li> <li>- valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt tootlustusosakonnas kehtestatud nõuetele</li> <li>- teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras</li> <li>- töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid</li> <li>- töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste tootlustusosakonna töötajatega</li> <li>- valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte</li> <li>- serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele</li> <li>- korrastab juhendi alusel teenindussaadis söögilauad pärast küllastaja lahkumist</li> <li>- peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele</li> <li>- tööde lõppedes korrastab oma töökoha</li> <li>- teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule</li> <li>- tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite kasutades erialast terminoloogiat</li> <li>- serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega</li> <li>- teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest</li> <li>- küllastaja lahkumisjärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid</li> <li>- teenindab koosoleku- ja konverentsikliente lähtudes ettevõtte teenindusstandardist.</li> </ul>	<p>Tööplaan, töökoht, meeskonnatöö</p> <p>Mise en place, tööohutus ja töötervishoid</p> <p>Hommikusöögi toitide valmistamine ja serveerimine.</p> <p>Teenindussaadis laudade koristamine ja oma töökoha korrashoid</p> <p>Nõude pesemine</p> <p>Toitide ja jookide serveerimine</p> <p>Küllastajate teenindamine</p> <p>Küllastajatega arveldamine</p> <p>Teenindusala korrastamine</p> <p>Koosoleku- ja konverentsikliendi teenindamine</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
<b>Lävend</b>
Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.
<b>Iseseisvad tööd</b>
Praktikapäeviku täitmine
<b>Praktika</b>
Töötamine toitlustusosakonnas ja konverentsikeskuses

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas; sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades küllastajate soove Jaotus tundides: praktika: 302 kokku: 302	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna vajadustele</li> <li>- töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist</li> <li>- registreerib juhendamisel küllastajaid sisse ja välja vormistades vajalikud dokumendid vastavalt seadusandlusele ja teenindusstandardile</li> <li>- tutvustab küllastajatele majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes küllastajate soovide ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutab korrektselt erialast sõnavara</li> <li>- kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat</li> <li>- teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes nende soovide ja vajadustest</li> <li>- vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest</li> <li>- korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest</li> <li>- arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid</li> <li>- koondab, liigitab ja edastab ettevõttesisest informatsiooni vastavalt osakondade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Töö planeerimine</li> <li>Töötamine vastuvõtu-, spaa- ja koosolekuosakondade meeskondades</li> <li>Ettevõtte põhi- ja lisateenuste tutvustamine küllastajatele</li> <li>Põhi- ja lisateenuste müük</li> <li>Kirjalik ja suuline päringutele vastamine</li> <li>Küllastajate sisse- ja väljaregistreerimine</li> <li>Info vastuvõtmine ja edastamine</li> <li>Küllastajatega arveldamine</li> <li>Vastuvõtutöös kasutatavad seadmed ja arvutiprogrammid</li> <li>Ettevõttesisese info töötlemine</li> <li>Tagasiside kogumine</li> <li>Dokumentide arhiveerimine</li> <li>Ilu-, spaa- ja tervisetooted, nende tutvustamine ja müük</li> <li>klienditellimuse koostamine</li> <li>arve koostamine ja arveldamine</li> </ul>	Praktika, iseseisev töö	Mitteeristav

	vajadusele lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest dokumentidest - sooritab vastavalt töökirjeldusele vastuvõttu ja koosolekuteeninduse toiminguid vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme käsitledes - kogub ja edastab külastajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile - koostab ja säilitab asjakohased dokumendid ja aruanded vastavalt õigusaktides ja ettevõtte standardites kehtestatud nõuetele			
--	--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Praktika sooritamine ja eneseanalüüs

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.

**Iseseisvad tööd**

Praktikapäeviku täitmine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 13 kokku: 19	- loetleb oma tugevused praktiliste tööde teostaja, klienditeenindaja ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena - loetleb juhendi alusel tegevusi, mis praktika jooksul õnnestusid hästi; - nimetab juhendi alusel, mida klienditeenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada - annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele - kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Praktikaaruanne ja enesehinnang. Esitlus	Iseseisev töö arvutiga, esitluste esitlemine ja kuulamine	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Õpilane koostab enesehinnangu kus hindab ennast, kui hotelliteenindajat. Õpilane koostab kokkuvõtva esitluse praktikast.

**Hindamismeetod:**

 Iseseisev töö  
Suuline esitus  
Analüüs

**Lävend**

Õpilane koostab enesehinnangu kus hindab lühidalt ennast, kui hotelliteenindajat. Õpilane koostab kokkuvõtva esitluse praktikast ja kannab selle ette ja vastab täiendavatele küsimustele.



**Iseseisvad tööd**

Praktika analüüs, enesehindamine ja esitluse koostamine: kokkuvõte praktikast.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Ettevõttepoolse juhendaja hinnang praktika sooritamise kohta ja erinevate õpiväljundite sooritamise kohta, praktikapäevik, praktikaaruanne koos eneseanalüüsiga ja esitlus praktika kohta
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Tallinna Teeninduskooli praktikakord ja kirjalike tööde vormistamise juhend

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
9	Soome keel B1	2	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
36 t	16 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 2</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 3</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat		Eristav

<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 4</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 5</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutöölalast terminoloogiat		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
--------------------------	------------------------

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
10	Vene keel A2	2	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja majutusasutuse teenindusprotsessis iseseisvalt arusaadavas vene keeles.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
36 t	16 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>		<b>Hindamine</b>
suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A2 keelekasutajana vene keeles			Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>	

<b>Õpiväljund 2</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>		<b>Hindamine</b>
selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles			Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>	

<b>Õpiväljund 3</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>		<b>Hindamine</b>
kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud põhisonavara ja nõustab klienti teenuste valikus			Eristav

<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 4</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
--------------------------	------------------------

## Tallinna Teeninduskool

### 4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“ VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

<b>Sihtrühm</b>	Keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
11	Arvutiõpetus	1	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistaks lihtsamat arvutialast sõnavara, teksti-ja tabelitöötlust, veebis navigeerimise ja esitluse loomise põhimõtteid ning kasutab neid informatsiooni hankimiseks, töötlemiseks, edastamiseks, tööks vajalikuks suhtluseks		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
12 t	8 t	6 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab dokumendi loomisel tekstitöötlust, loob ja kujundab esitlusi ning tabeleid kasutades enamkasutatavaid funktsioone Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 8	kasutab lihtsamat arvutialast sõnavara; järgib ohutusnõudeid kuvariga töötamisel; koostab ja vormistab juhendi alusel dokumendi; koostab ja vormistab juhendi alusel tabeli; koostab ja vormistab ruumiplaani; koostab ja vormistab juhendi alusel esitluse	arvutialased põhimõisted, riistvara ja tarkvara; arvuti kasutamine ja korrashoid -töölaud, failihaldus, otsingute tegemine, failide lihtne redigeerimine, prindihaldus; ohutus kuvariga töötamisel; põhioperatsioonid, dokumendi muutmine, andmete sisestamine, andmete märgistamine, kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine, teksti ja lehekülje kujundamise põhivõtted; dokumendi viimistlemine, päis ja jalus, printimine; objektide lisamine dokumendile -tabelid, pildid; tabelitöötlustes dokumendi loomine ja muutmine, põhioperatsioonid, andmete märgistamine, kopeerimine, teisaldamine, kustutamine, read ja veerud, valemid ja funktsioonid, kujundamine, diagrammid ja objektid, printimine	kombineeritud loeng, praktiline töö, harjutusülesanded, suuline esitus/ettekanne	Mitmeeristav

**Hindamisülesanne:**

Edastab iseseisva töö töö etteantud tähtjaks elektrooniliselt. Koostab esitluse.

**Hindamismeetod:**

Iseseisev töö  
 Praktiline töö  
 Ülesanne/harjutus  
 Ettekanne/esitlus

<b>Lävend</b>
õpilane edastab iseseisva töö elektrooniliselt ning koostab suulise ettekande
<b>Iseseisvad tööd</b>
Koostab ja vormistab kirjaliku töö teemal: Puhkusepakett turismigrupile Töö sisaldab: 1.Sissejuhatus ( sh legend) 2.Majutus sh. ruumide kirjeldus ja ruumide plaan (joonis) 3.Toitlustus sh. menüüde kirjeldused (tabelis) 4. Puhkusepaketi teenused turismigrupile 5.Kasutatud allikad (vähemalt 2 võõrkeelset) Edastab töö etteantud tähtajaks elektrooniliselt.Koostab esitluse.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab interneti kasutamise põhimõtteid ja turvalisuse tähtsust ning kasutab arvutit info otsimiseks, töötlemiseks ja info edastamiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 4 kokku: 10	kirjeldab turvalist interneti kasutamist; sooritab internetis lihtsamaid erialase info otsinguid; hindab ja töötleb internetist leitud infot; tõlgib võõrkeelset infot; kasutab elektronposti, vastab kirjadele	veebi kasutamine, veebis navigeerimine, otsing, elektronposti kasutamine, kirjavahetus, adresseerimine, postkasti haldamine, listid ja uudisgrupid; turvalisus, andmekaitse; interneti kasutusvõimalused ja turvalisus	kombineeritud loeng, praktiline töö, harjutusülesanded	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> koostab tellimuse vastuskirja ja edastab selle elektrooniliselt; koostab arve ja edastab selle elektrooniliselt			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal tellimuse vastuskirja ja arve ning edastab antud dokumendid elektrooniliselt				
<b>Praktilised tööd</b>				
koostab tellimuse vastuskirja ja edastab selle elektrooniliselt; koostab arve ja edastab selle elektrooniliselt				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab oma töös töökeskkonna(operatsioonissüsteemi) põhilisi funktsioone Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 8	nimetab erinevaid hotellides kasutatavaid arvutiprogramme sisestab andmeid ja koostab aruandeid (demo programmiga)	Programmi tutvustus ja kasutamine	kombineeritud loeng, praktiline töö, harjutusülesanded	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktiline kompleksülesanne majutusettevõtte reserveerimissüsteemiga, mille käigus õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteandmete põhjal erinevaid toiminguid (külaliste sisse- ja väljaregistreerimine, erinevad aruanded)			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Ülesanne/harjutus	

<b>Lävend</b>
õpilane sooritab praktilise kompleksülesande arvutil, kasutades majutusettevõtte reserveerimissüsteemi
<b>Praktilised tööd</b>
Praktiline ülesanne majutusettevõtte reserveerimissüsteemiga, mille käigus õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteandmete põhjal erinevaid toiminguid

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Koostab ja vormistab kirjaliku töö teemal: Spaateenuste pakett lähtuvalt külastaja sihtgrupist
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	R. Reinumägi Tekstidokumendi loomine ja kujundamine Word2010-2013 abil, Binari Pro OÜ, 2015; R. Reinumägi Esitluse loomine MS PowerPoint, Binari Pro OÜ, 2011; R. Reinumägi Excel 2007-2010 valemid ja funktsioonid, Binari Pro OÜ, 2012



**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
12	Kutsealane soome keel	2	Ilona Säälük
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija suhtleb kliendiga soome keeles kasutades erialast sõnavara ja viisakusväljendeid		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
24 t	16 t	12 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 16	leiab abistavaid teabeallikaid tekstide mõistmiseks ja töötab välja oma isikliku keeleõppeplaani; kasutab sõnaraamatuid, ka elektroonilisi teabeallikaid, tekstide mõistmiseks; hindab end keele õppimisel, tuues välja oma tugevused ja nõrkused keeleõppes; kasutab teabeallikaid ja sõnaraamatuid, ka elektroonilisi, mis on abiks lihtsate tekstide koostamisel; toetab keele õppimist, katsetades uusi talle sobivaid õpimeetodeid	teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine; isikliku keeleõppeplaani väljatöötamine; keeleõpe virtuaalses õpikeskkonnas: vabavaralised abivahendid; sõnavara ja grammatika õppimisel	kõitev loeng, arutelu, töölehed, töö arvutiga, harjutused	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani

**Hindamismeetod:**  
Iseseisev töö  
Analüüs

**Lävend**

Isikliku keeleõppeplaani koostamine õpetaja poolt etteantud juhendi järgi

**Iseseisvad tööd**

Õpetaja poolt etteantud teksti tõlkimine, kasutades sõnaraamatuid ja elektroonilisi sõnaraamatuid

### Praktilised tööd

Õpilane koostab hotelli küllastajale tervituskaardi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 12	tutvustab end ja räägib oma tööst, oskab nimetada soome keeles töövahendeid ja kirjeldab oma tööülesandeid; esitab lihtsaid küsimusi ja vastab neile, kui teemaks on tema ise ning konkreetne tüüpiline töösituatsioon ja kui vestluspartner räägib aeglaselt ja selgesti; oskab paluda öeldu kordamist või veelikordset selgitust ja lahendab probleemi	enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine; töövahendid majutuses ja toitlustamisel; tööülesanded klienditeeninduses; telefonisuhtlus klienditeeninduses	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane tutvustab ennast rühmale soome keeles				
<b>Lävend</b>				
Soomekeelne enesetutvustus suulise esitlusena. Iseseisev töö -CV koostamine				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
CV koostamine soome keeles Soomekeelse sõnavara omandamine				
<b>Praktilised tööd</b>				
Paaristööna lindistavad õpilased soome keelse töölase situatsiooni. Õpperühm analüüsib lindistust kuulates antud töölases situatsioonis keelekasutust, arusaamist				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast võrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 14	oskab hääldada oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni; kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid; kasutab suhtlemisel sobivat majutusettevõtete terminoloogiat	sinatamine ja teietamine; viisakusväljendid; tavad ja kombed Eestis ja Soomes; majutusettevõtetes kasutatavad terminoloogia ja väljendid	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Suuline esitus	

**Lävend**

Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.

**Iseseisvad tööd**

Paaristööna rollimäng. Õpetaja etteantud situatsiooni põhjal koostavad õpilased paaristööna probleemi lahenduse dialoogi, kus kasutavad majutusettevõtetes kasutatavat terminoloogiat

**Praktilised tööd**

Majutusettevõttes numbritoa tutvustus soome keeles Majutusettevõttes pakutava hommikusöögi tutvustamine soome keeles

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab lihtsa seostatud teksti tuttavatel teemal ning kirjutada isiklikku kirja Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	kasutab suhtlemisel viisakusväljendeid ja argielulist sõnavara; kirjutab juhendamisel ja abivahendite abil lihtsaid tekste nagu silte, teateid, reklaami, kutseid üritustele; kirjutab juhendi abil läbitud teemadel tekste	teated eraelus ja tööl, teate koostamine: aeg, koht, tegevused, päevaplaanid; kuulutused ja lühendid; kutsed tähtpäevadel; riiklikud pühad Eestis ja Soomes, soovid pühadeks ja tähtpäevadeks; keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid; tee juhatamine hotellis	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse teejuhi hotellis liikumiseks			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane juhatab küllastajale hotellis teed etteantud ülesande alusel				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse teejuhi hotellis liikumiseks				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli õppeprotsessi hinnatakse mitteeristavalt ja kujundava hindamisena. Moodulit kokkuvõttev hindamine on mitteeristav hindamine. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb praktilise hindamisülesande tulemusena, mis toimub mooduli lõpus soomekeelse toitlustusteenindusena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Sonja Gehring, Sanni Heinzmann, Suomen mestari; FINN LECTURA, Helsinki, 2010, 3. trükk Margit Kuusk, Suomi selväksi, soome keele õpik, 4. trükk, Tartu 2013 Tiina Maripuu, Sülvi Mölder, Turismi soome keel, Argo 2009. Kaare Sark, Hyvä-parempi-paras, soome keele õppekomplekt algajatele, Tallinn 2009 jt uuem trükk. Õpi üldkasutatavaid sõnu 50 keeles: <a href="http://www.goetheverlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM">http://www.goetheverlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM</a> Supisuomea: <a href="http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/">http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/</a>

Kuulosta hyvältä [http://www.youtube.com/view\\_play\\_list?p=99A0C61D8059FD96](http://www.youtube.com/view_play_list?p=99A0C61D8059FD96)  
<http://quizlet.com/35935972/hotellivirkailija-flash-cards/>  
Keelesild <http://www.keelesild.ee/opi-soome-keelt#algajale>  
Ly Kukk e-kursus: Soome keel hotelliteenindajatele: <https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=6208>  
<http://www.oneness.vu.lt/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/>

## Tallinna Teeninduskool

### 4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“

#### VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
13	Kutsealane vene keel	2	Roman Fokin, Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	vene keele algtase A1		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsa erialase mõttevahetuse tuuma, suhtleb teenindussituatsioonides võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega, edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutusettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
18 t	22 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija mõistab lihtsa erialase teksti tuuma, koostab igapäevatööga seotud erialast teksti; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 8 kokku: 18	loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele; suhtleb suuliselt kliendiga, kasutades majutus-ja toitlustusalast terminoloogiat, väljendeid ning järgides grammatika reegleid; koostab enda CV ja motivatsioonikirja juhendi alusel	Viisakusväljendid ja isiklikud andmed - 4t. Teejuhatamine - 2 t. Turismialased terminid ja turismiliigid - 2t. Kordamine. Teejuhatamine - 2t. Hotellide kirjeldus - 2t. Hotellitoad ja hotelliteenused - 2t. Hotelli tüübid 2 t. Sisseregistreerimine - 2t. Toiduained - 4t. Restorani info - 2t. Menüüde tõlkimine - 4t. Eesti reisisihina 2 t. CV koostamine 4 t.	lugemis-/ või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel, vestlus senistest töökogemustest ja tulevikuplaanidest, rühmatöö (eriala tutvustus), sõnavara test, paaristöö, rollimäng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Hotelli tüüpide ja hotelli tubade sõnade töö. Toiduainete sõnade töö. Menüü tõlkimine vene keelest eesti keelde. CV koostamine vene keeles.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				

## Hindamisülesanded

Hindamisülesanded ja hindmismeetodid	Hindekriteeriumid
Menüü tõlkimine vene keelest eesti keelde.	<p>Eristav hindamine Hinne 3: Tõlgib menüüd kasutades sõnavara/online-allikaid ja õpetaja abi pidevalt.</p> <p>Hinne 4: Tõlgib menüüd kasutades õpetaja abi, sõnavara vahete vahel.</p> <p>Hinne 5: Tõlgib menüüd iseseisvalt.</p>
CV koostamine vene keeles.	<p>Eristav hindamine Hinne 3: Koostab CV-d kasutades juhendit kogu aeg, võimalikud grammatilised vead.</p> <p>Hinne 4: Koostab CV-d kasutades juhendit/õpetaja abi vahete vahel, ilma määravate grammatiliste vigadeta.</p> <p>Hinne 5: Koostab CV-d iseseisvalt, grammatilised vead on harva esindatud.</p>
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Toiduainete sõnavara iseseisev kordamine. Restoranide menüüde tõlkimine vene keelest eesti keelde Info leidmine Eesti kohta turismi reisisihina. Enda CV koostamine juhendiga.	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>saab hakkama igapäevastes lihtsates suhtlusolukordades, kus vesteldatse tuttavatel teemadel; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 6 kokku: 16</p>	<p>sõnastab arusaadavalt oma mõtteid kliendiga suhtlemisel; informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani</p>	<p>suhtlusetiketi põhireeglid; tervitus ja suhtluse alustamine, teised viisakusväljendid; info edastamine, kasutades majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat; telefonivestlus, küsimustele vastamine. majutusettevõtte teenused ja kasutustingimused; tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani</p>	<p>dialog, paaristöö, lugemis- ja kuulamisülesannete täitmine, sõnavara test</p>	Mitteeristav
<p><b>Hindamisülesanne:</b> paaristöö- dialogide koostamine ja läbi mängimine antud suhtlussituatsioonide kohta (telefonivestlus kliendiga, klientide informeerimine teenuste ja kasutustingimuste kohta, tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ise koostatud ettevõtte ruumiplaani)</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Suuline esitus</p>	
<b>Lävend</b>				

õpilane vestleb dialoogis külastajatega arusaadavas vene keeles igapäevastes tööalastes situatsioonides, sh ka telefoni teel
<b>Iseseisvad tööd</b>
õpilane tutvustab õpperühmale vabalt valitud majutusevõtte poolt pakutavaid teenuseid
<b>Praktilised tööd</b>
õpilane koostab konkreetse majutusevõtte põhjal ettevõtte ruumiplaani

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö, toitlustus- ja vastuvõtutöö alast võrkeelset terminoloogiat.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 8 kokku: 18</p>	<p>nimetab korrektses võrkeeles majutusevõtete liigid ning erinevaid majutusevõtte ruume; tutvustab juhendi alusel ennast toateenijana tuppa sisemisel ja selgitab välja külalise koristamise soovi; nimetab korrektses võrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevad rätikud; tutvustab juhendi alusel külastajale toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road; nimetab korrektses võrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad; tutvustab juhendi alusel majutusevõtte teenuste sisu; koostab juhendi alusel majutusevõtte vastuvõtu külalise sisseregistreerimise ja väljaregistreerimise protseduuri, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat</p>	<p>majutusevõtte liigid ja majutusevõtte erinevad ruumid; toateenija sõnavara (enesetutvustus, kliendi soovi välja selgitamine, majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevate rätikute nimetused); toidukorrad ja ajad, roagrupid, hommikusöögilaua road; laua serveerimisnõud ning söögiriistad; majutusevõtete teenused; külaliste vastuvõtutöö, sisse- ja väljaregistreerimisprotseduur</p>	<p>töö tekstiga, väljenditega ja sõnavaraga, dialoog, paaristöö, rollimäng, sõnavara test</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> rühmatöö - plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine</p>		<p><b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Suuline esitus Ettekanne/esitlus</p>		
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>rühmatöö - plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine, kasutades erialast terminoloogiat</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>rollimäng "Restoranis", kasutades oma koostatud menüüd, milles õpilane nimetab korrektses vene keele toidukorrad ja ajad, loetleb hommikusöögilaua road ning tutvustab külastajale menüü ja menüüs olevate toitade koostised, nimetab lihtsamad laua serveerimisnõud ja söögiriistad; rühmatöö-plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine; rollimäng "Uue hotelli külastaja sisse- ja välja registreerimine"</p>				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema iseseisva töö ülesanded. Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks suhtleb õpilane võõrkeelt kõnelevate majutus-ja toitlustusettevõtte külastajatega ja edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutusettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Ele Viilipus Turismi vene keel, Kirjastus Argo 2013; А.Голубева, А.Задорина, Е.Ганопольская "Русский язык для гостиниц и ресторанов", С.-Пт. 1998. С.Хавронина, Л. Харламова, И. Казнышкина "Практический курс русского языка для работников сервиса", Москва, 2007, Рекламные проспекты гостиниц и ресторанов



**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
14	Hotelli tarkvara	1	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodul: - Turismimajanduse alused		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab põhilised teadmised ja oskused hotelli enamkasutatavatest hotellitarkvaradest ja teeb lihtsamaid erinevat tüüpi tellimusi, viib läbi sisse ja väljakirjutamise toiminguid, koostab erinevat tüüpi arveid ja teeb kliendi profiili.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
6 t	8 t	12 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
tunneb baastasemel Fidelio Front Office, Opera ja Hotellinx ülesehitus ja süsteemi ning oskab neid käivitada ja teab põhilisi mõisteid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 3 kokku: 9	- kirjeldab erinevaid broneerimissüsteeme ja oskab välja tuua nende erinevused - selgitab hotelli tarkvarade peamisi mõisteid - koostab arvutitarkvaras kliendi profiili - arhiveerib vajalikud profiilid	- Hotellitarkvarad, nende kasutusvõimalused ja eesmärgid - Tarkvaraga töötamisel vajalikud mõisted, nõuded - Kliendi profiili koostamine ja arhiveerimine	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab vastavalt juhendile arvutitarkvaras kliendi profiili ja arhiveerib vajalikud profiilid			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Tööleht	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Tööleht: Erinevaid broneerimisüsteemide võrdlus				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab erinevaid, nii individuaal, kui ka grupitellimusi kasutades olemasolevat arvuti tarkvara Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kasutab baastasemel ühte konkreetset hotelli tarkvara</li> <li>- koostab ja sisestab erinevaid tellimuse (kinnitus, äraütlemine)</li> <li>- võtab vastu ja sisestab online broneerimissüsteemide tellimused</li> <li>- teeb koostööd reisibüroodega (tellimused, lepingulised tingimused)</li> <li>- teeb tellimustes parandusi ja muudatusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individuaaltellimuse sisestamine</li> <li>- koostöö reisibüroodega: profiili loomine, individuaal- ja grupitellimuste sisestamine</li> </ul>	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Vastavalt ülesandele koostab ja sisestab tellimuse, ja teeb tellimuses vajalikud parandused ja muudatused				
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Kirjeldab ühte hotelli tarkvarasüsteemi.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja sisestab erinevaid tellimusi ja teeb tellimustes parandusi ja muudatusi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teeb erinevatele külalistele hotelli tarkvaras sissekirjutusi, postitab lisateenuseid ja avab erinevaid arveid Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 3 kokku: 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjutab sisse ja avab tellimusega ja tellimusega külalise arve</li> <li>- müüb ja postitab lisateenuseid hotellikülalise arvele ja külalisele väljas poolt majutusasutust</li> <li>- leiab, kasutab ja edastab tarkvarast vajalikku infot</li> <li>- teostab külalise lahkumisega seotud protseduurid,</li> <li>- koostab erinevaid arveid, kontrollib ja teostab makseid ja teeb lihtsamaid arve parandusi, muudatusi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- külalise sissekirjutamine, arve avamine, lisateenuste postitamine</li> <li>- külalise väljakirjutamine, arve koostamine, kontrollimine.</li> <li>- arveldamine külalisega vastavalt teenindusstandardile</li> </ul>	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutiga, arutlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane kirjutab vastavalt ülesandele külastaja sisse ja avab talle arve, postitab külastaja arvele lisateenuseid ja koostab lahkuvale külastajale arve.		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus Tööleht		
<b>Lävend</b>				

Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö

**Iseseisvad tööd**

Mõistekaart - hotelli tarkvara mõisted

**Praktilised tööd**

Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja kirjutab külastajat sisse ja avatellimusega ja tellimusega külalisele. Postitab arvele lisateenuseid. Koostab arve ja teostab makseid.

**Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine**

Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde ja iseseisvate tööde sooritamise lävendi tasemel

**Mooduli hindamine**

mitteeristav hindamine

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
15	Restoraniteenindus	2	
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab restorani töökorraldust tulenevalt ettevõtte äriideest ja teenindab kliente rakendades erinevaid teenindusviise		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
6 t	16 t	30 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
õppija mõistab erinevate restoranide äriideid ja restoraniteeninduse põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 8 kokku: 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>võrdleb erinevate restoranide tooteid ja teenuseid lähtuvalt äriideest</li> <li>kirjeldab erinevaid teenindusviise restoranis</li> <li>kasutab restorani töö planeerimisel toitlustusettevõtte tööd reguleerivaid õigusakte juhendamisel</li> </ul>	Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed, toitlustustrendid, teenindusliigid toitlustuses (2t) Teenindusprotsess toitlustamises (4h)	Arutlus, juhtumi kirjeldus, analüüs, kõitev loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> SWOT analüüs, eneseanalüüs, kirjalik test		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Analüüs		
<b>Lävend</b>				
Testi sooritamise 51%, hindamisülesannete sooritamise lävendipõhiselt				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
1. SWOT analüüs vastavalt juhendile 2. Eneseanalüüs				

<b>Õpiväljund 2</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
õppija rakendab klientide	• planeerib ja korraldab serveerimist	• klienditeenindus restoranis	Praktiline töö,	Mitteeristav

teenindamisel erinevaid teenindusviise Jaotus tundides: praktiline töö: 30 iseseisev töö: 8 kokku: 38	meeskonnatööna rakendades erinevaid teenindusviise • kasutab müügi ja teenindamise tehnikaid tavapärastes teenindusolukordades • arveldab kliendiga ja käsitleb nõuetekohaselt sularaha nii selle vastuvõtmisel kui ka tagastamisel	• valmistab toidu lõplikult söögisaalis ja serveerib klientidele lähtuvalt juhendist, arvestades portsjoni kompositsiooni, vormistamise ja kaunistamise võtteid • arveldamine kliendiga	eneseanalüüs	
---	---	--	--------------	--

<b>Hindamisülesanne:</b> E-portfoolio koostamine rühmatööna	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Õpimapp/portfoolio
--	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õppija osaleb kõikides praktilistes tundides; rühmatööna koostatud e-portfoolio on koostatud vastavalt juhendile
--

<b>Iseseisvad tööd</b>
------------------------

Koostada e-portfoolio fotodest ja videodest rühmatööna "Elu õpperestoranis" kasutades platvorme prezi.com või tasuta kodulehe loomise platvorm (nt weebly.com jne)
--

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Kõikide hindamisülesannete teostamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Rekkor, S; jt. Teenindamise kunst. Tallinn: Argo, 2013. Rekkor, S; jt. Toitlustuse alused. Tallinn: Argo, 2008. Kotkas, M; Roosipõld, A. Restoranteenindus. Tallinn: Argo, 2010.

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
16	Ettevalmistus kutseksamiks	1	Kristi Leinus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Ettevalmistus kutseksamiks koondab kokku õppija õppeajal kogutud teadmised ja oskused ja aitab luua terviklikku ning süsteemset pildi. Moodul aitab õppijal valmistada kutseksami sooritamiseks nii teoreetiliselt kui praktiliselt.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
4 t	14 t	8 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 õppija teab ja tunneb Hotelliteenindaja kutseksami nõudeid ning hindamiskriteeriume		
	2 Õppija koostab külastajale hinnapakumise lähtudes kutseksami nõuetest		
	3 Õppija valmistab iseseisvalt külastaja kinnituskirja järgi tellimuse kinnituse vormi ning arve		

Teema: **Ettevalmistus kutseksamiks**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 4, praktiline töö: 8, iseseisev töö: 14, kokku: 26
<b>Seotud õpiväljundid:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• õppija teab ja tunneb Hotelliteenindaja kutseksami nõudeid ning hindamiskriteeriume</li> <li>• Õppija koostab külastajale hinnapakumise lähtudes kutseksami nõuetest</li> <li>• Õppija valmistab iseseisvalt külastaja kinnituskirja järgi tellimuse kinnituse vormi ning arve</li> </ul>

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinne kujuneb praktiliste tööde esitamise eest
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Õppematerjalid**

Hotelliteenindaja tase 4 kutsestandard [www.kutsekoda.ee](http://www.kutsekoda.ee)  
Hotelliteenindaja tase 4 hindamisstandard: [www.ehrl.ee](http://www.ehrl.ee)

**Tallinna Teeninduskool**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
17	Spaatöökorraldus	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja teenindab spaakülastajaid majutusettevõttes		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
6 t	26 t	20 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi		
	2 teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel		
	3 tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsub abivajajale abi		
	4 broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid arvestades külastajate soove		

Teema: **Spaatöökorraldus**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 6, praktiline töö: 20, iseseisev töö: 26, kokku: 52

**Alateemad:**

Spaakultuuri ajalugu  
 Spaade liigid, spaaliit  
 Spaahotellid Eestis  
 Spaateenused, iluteenused ja terviseteenused  
 Ilu-, tervise- ja spaateenused ning -tooted  
 Klienditellimuste vormistamine ettevõtte infosüsteemis  
 Teenuste ja toodete müük  
 Arvete koostamine ja arveldamine  
 Spaa teenindusala



Spaa kodukord  
Turvameetmed spaades  
Spaakülastajate teenindamine, külastajate soovide ja vajadustega arvestamine

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi
- teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel
- tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi
- broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid arvestades külastajate soovide

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Iseseisev töö Praktiline töö Õpilane valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õpilane valmistab iseseisvalt juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires, kuid teeb praktilise ülesande täitmisel mõned vead, mida juhendaja juhendamisel märkab ja parandab tehtud vead. Esitab nõuetekohase isesiesva töö. .

**Iseseisvad tööd:**

Rühmatöö: Õpilane kirjeldab ühe Eesti spaahotelli teenuseid (spaahotelli liik, pakutavad teenused ja nende lühikirjeldus)

**Praktilised tööd:**

Spaa teenindusala korrastamine ja ettevalmistamine klientide teenindamiseks Klientide teenindamine, probleemide lahendamine.

**Hindamiskriteeriumid**

- kirjeldab rühmatööna spaakultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses
- selgitab juhendi alusel ravispaa, heaoluspaat, mineraalveespaat, thalassospaat ja päevaspaat sisu
- nimetab rühmatööna Eesti spaahotellid ja kirjeldab nende erinevusi
- kirjeldab ühe majutusettevõtte näitel majutusettevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid
- tutvustab ja soovib ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt külastaja soovidele lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust
- 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 lähtuvalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest
- rakendab juhendi alusel spaateenindajana peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid
- vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi
- müüb külastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära
- koostab teenuste ja toodete kirjaliku arve vastavalt hinnakirjale
- arveldab külastajatega vastavalt ettevõtte protseduuri reeglitele ja kasutades erinevaid maksevahendeid

**Õppemeetodid:**

Kõitev loeng, õppekäik, praktiline töö, rühmatöö, iseseisev töö, rollimängud.

**Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine**

Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamise lävendi tasemel ja osalemine praktilise töö tundides. Praktilise töö kohta esitab õpimapi.

<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Eesti Spa Liit. <a href="http://www.estonianspas.eu">www.estonianspas.eu</a> Spa hotellide kohuleheküljed Maaturism. <a href="http://www.maaturism.ee">www.maaturism.ee</a> <a href="http://www.16662.ee/esmaabivotted.html">http://www.16662.ee/esmaabivotted.html</a> <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf</a> <a href="http://www.redcross.ee/et/materjalid.html">http://www.redcross.ee/et/materjalid.html</a> Seadus: Töötervishoid ja tööohutus Tööinspektsiooni koduleht: <a href="http://www.ti.ee">www.ti.ee</a>