

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA

Õppekavarühm	Majutamine ja toitlustamine
Õppekava nimetus	Vastuvõtu administraator
	Hotel Receptionist
Õppekava kood EHS-es	207858

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

Õppekeel(ed):
eesti, inglise

Õppekava koostamise alus:

1. Kutseharidusstandard Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130
2. Tööandjate kirjad (My City Hotell, Radisson Blu Sky, Hotell Palace, Radisson Blu Olümpia, Tallink City hotell, Tallink Spa & Conference hotell)

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 pakkuvates ettevõtetes, 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 tasemel A2;

Õppekava rakendamine:

Õppekava rakendatakse isikule, kellel on keskharidus.

Nõuded õpingute alustamiseks:

Õppima võib asuda põhiharidusega isik.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:

Õpingud loetakse lõpetatuks pärast Vastuvõtu administraatori õppekava õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse moodulihindamistega ning lõpueksamiga.

Osakvalifikatsioonid:

Õpingute osalisel läbimisel on õppijal vastavate moodulite läbimisel võimalus sooritada 3.taseme kutseksamid : Puhastusteenindaja, tase 3 spetsialiseerumine Majutusasutuse toateenindaja, tase 3 ja/või Abikelner, tase 3

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:

Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega.

Õppekava struktuur

Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)

Nimetus	Maht	Õpiväljundid
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis
Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1 EKAP	mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises

ning seab oma õpingutele eesmärgid

Turismimajanduse alused	3 EKAP	<p>mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala 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</p> <p>Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid soovib küllastajatele Eesti turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta soovib küllastajale eriomelisi kultuuriirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograafilist asukohta</p>
Puhastus- ja laomajandus	3 EKAP	<p>mõistab majapidamistöe tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega</p> <p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades egonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile</p> <p>koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume ning hindab oma töö tulemust</p>
Toitlustus- ja üritusteenindus	4 EKAP	<p>mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemist, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid</p> <p>koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest</p> <p>teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja anim kasutatavaid tehnilisi vahendeid</p> <p>korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest</p>
Vastuvõtutöö korraldus	7 EKAP	<p>teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest. mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisest.</p> <p>lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele.</p> <p>mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte küllastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot.</p>
Hotelliteenindaja praktika	22 EKAP	<p>teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades.</p> <p>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;</p> <p>töötab ergonoomiliselt erinevates toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; serveerib hommikusöögilaua ja restorani toite ning jooke, korraldab teenindussaalis söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korraldab 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</p> <p>analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes</p>
Soome keel A2	2 EKAP	kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda soome keeles

saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)
 saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)
 saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd
 oskab sooritada ostu kaupluses ja tellida söögikohas.

Vene keel A2

2 EKAP

kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda vene keeles
 saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)
 saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)
 saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd

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

Spaatookorraldus

2 EKAP

Erialane eesti keel

2 EKAP

Esmaabi

1 EKAP

Spaateenindus

8 EKAP

Eritoitlustus

1 EKAP

Teenindaja hügieen

1 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.

Lõputööd ja -eksamid (1 EKAP)

Vastuvõtu administraatori lõpueksam

1 EKAP

õppija teenindab külalist erinevates vastuvõtutöö teenindussituatsioonides eesti ja inglise keeles;
 koostab vastuskirjad külalise päringutele eesti ja inglise keeles;
 analüüsib käibejuhtimise seisukohast broneeringute kasumlikkust.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 22.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Kristi Tarik

Juhtivõpetaja

Telefon 6053122, 5531333, kristi.tarik@teeninduskool.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=178

https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=178&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Vastuvõtu administraator

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	50	50
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1	1
Turismimajanduse alused	3	3
Puhastus- ja laomajandus	3	3
Toitlustus- ja üritusteenindus	4	4
Vastuvõtutöö korraldus	7	7
Hotelliteenindaja praktika	22	22
Soome keel A2	2	2
Vene keel A2	2	2
Valikõpingute moodulid	9	9
Arvutiõpetus	1	1
Kutsealane soome keel	2	2
Kutsealane vene keel	2	2
Hotelli tarkvara	1	1
Restoraniteenindus	2	2
Spaatoõkorraldus	2	2
Erialane eesti keel	2	2
Esmaabi	1	1
Spaateenindus	8	8
Eritoitlustus	1	1
Teenindaja hügieen	1	1
Lõputööd ja -eksamid	1	1
Vastuvõtu administraatori lõpueksam	1	1

Vastuvõtu administraator

Seosed tööandja toetuskirjas esitatud kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus tööandja toetuskirjas	Eriala õppekava moodulid								
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	Turismimajanduse alused	Puhastus- ja laomajandus	Toitlustus- ja üritusteenindus	Vastuvõutöö korraldus	Hotelliteenindaja praktika	Soomkeel A2	Vene keel A2
Õppekava koostamise aluseks on tööandjate poolt kirjeldatud saavutatavad kompetentsid, vastavad ametijuhendid ning tööülesannete kirjeldused.									
Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine									
Tegevusnäitajad: 1) võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaal- kui ka rühmakliendi päringu ja tellimuse ning vastab neile operatiivselt, järgides ettevõttes kehtestatud norme; 2) kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; 3) selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti; 4) planeerib iseseisvalt kliendi tellimusega seotud teenuste teostamise oma vastutusala piires, kinnitab tellimuse ning annab sellest kliendile teada kliendile sobiva kommunikatsioonikanali vahendusel; 5) sisestab iseseisvalt reserveerimisprogrammi detailse tellimuse vastavalt kliendi soovidele; 6) palub kliendil täita külastajakaardi; 7) kliendi saabudes registreerib kliendi sisse tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 8) jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele; 9) määrab toad klientide vahel arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi; 10) valmistab ette võtmekaardid.		X	X			X	X	X	X
Arveldamine									
1) koostab iseseisvalt korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid; 2) arveldab iseseisvalt klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid); 3) lahendab arveldamisel tekkivad veaolukorrad iseseisvalt ja vajadusel korrigeerib arvet; 4) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 5) kliendi lahkudes registreerib kliendi välja tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 6) loeb üle enne iga vahetuse algust rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes					X	X	X	X	X

koostab kassaaruande; 7) kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest; 8) teostab iseseisvalt, õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.									
Klientide teenindamine ja müügitöö									
1) teretab esimesena ja loob kliendiga suheldes positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 2) valib sobiva suhtlemisviisi teenindussituatsioonides; 3) tutvustab klientidele majutusettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest; 4) tutvustab, soovitab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid kasutades lisamüügi teostamise erinevaid võtteid, kasvatades seeläbi majutusettevõtte käivet ja kliendi rahulolu; 5) annab klientidele korrektset piirkonda puudutavat turismialast informatsiooni (sh ühistransport); 6) organiseerib kliendile transpordi (tellib klientidele takso, korraldab transfeere jms); 7) lahendab oma vastutusala piires erinevates olukordades tekkivad keerukamad kliendi kaebused ja arusaamatused; 8) jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra kasutades vajadusel turvatöötaja abi; 9) annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; 10) edastab koheselt (või esimesel võimalusel) klientidele klienti puudutava korrektse informatsiooni; 11) edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele (osakonnale) täitmiseks või vajadusel teostab ise (nt lisavoodi paigaldamine); 12) võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoiustamise; 13) teeb telefoni teel numbritubadesse tellitud äratuskõned vastavalt majutusettevõtte teenindusstandardi nõuetele; 14) küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab saadud info isikule/ osakonnale, kes vastab tagasiside süsteemi eest (selle vastavalt kehtestatud korrale); 15) lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt eesmärgiga hoida kliendikontakti.		X	X	X	X	X	X	X	X
Puhastus ja laomajandus									
1) hoiab oma töökoha igapäevaselt korras ja puhta; 2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid; 3) teostab vajadusel numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 4) komplekteerib endale iga vahetuse alguses vajalikud töövahendid ja –materjalid; 5) vajadusel vahetab voodipesu ja rätikuid; 6) kontrollib vajadusel minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta; 7) valmistab ette öövoodi (Turn Down Service); 8) paigutab nõuetekohaselt numbrituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud; 9) komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed; 10) registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele ning võimalusel informeerib klienti; 11) teostab vajadusel hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 12) valmistab ette oma tööpiirkonna vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu; 13) tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja korrektse dokumentatsiooni täitmise; 14) peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise.		X		X			X		
Toitlustusteenindus									
1) katab selve- ja istumisega laua vastavalt klientide arvule ja toidu valikule ning teeb ettevalmistustöö lähtuvalt tööülesandest; 2) koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu; 3) teenindab kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest.		X	X		X		X	X	X
Üritusteenindus									
1) võtab vastu ja registreerib ürituste tellimused; 2) valmistab ette ürituseks ruumi vastavalt kliendi tellimusele (pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus, tehnilised abuvahendid jm) ja kontrollib tehnika töökorras olekut; 3) kasutab iseseisvalt peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skanner, faks); 4) vajadusel korrastab/pane kokku/hoiustab iseseisvalt ruumi mööbli/tehnilised vahendid; 5) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel koristab; 6)		X	X		X		X	X	X

valmistab iseseisvalt ette lihtsamaid kohvipause; 7) väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist; 8) assisteerib iseseisvalt kliente ja tutvustab erinevate ürituste korraldamise võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne); 9) võtab vastu ja edastab kliendipoolset tagasisidet. 10) koostab korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid ning vajadusel kõrvalist abi küsides.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetensi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Külliki Türi, Ilona Säälk, Kristi Tarik, Liina Nurme
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
108 t	48 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 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

Hindamisülesanne:

Lahendab iseseisvalt õpetaja poolt ette antud probleemsituatsiooni, järgides käitumistavasid ning kasutades oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Enesehindamine

Lävend

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

Iseseisvad tööd
E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel; Koostab meeskonnatöona ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.
Praktilised tööd
Rollimängud telefonisuhtluses. Vastab interneti teel ametikirjadele, kasutades korrektset kirjakeelt ning järgib internetisuhtluse head tava.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressurside 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.	majanduse olemus; inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressurside 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	iseseisev töö arvutis, rühmatöö, interaktiivne loeng, arvestustöö	Mitteeristav

Hindamisülesanne: 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.	Hindamismeetod: Arvestustöö
--	---------------------------------------

Lävend

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.
--

Iseseisvad tööd
Eelarve koostamine õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 36 iseseisev töö: 16 kokku: 52</p>	<p>kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtudes õpitavast valdkonnast; võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana;</p> <p>kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid; tutvustab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda;</p> <p>kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele;</p> <p>kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani</p>	<p>ettevõtluskeskkond Eestis, ettevõtja, palgatööline; ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas; kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana; äriidee, äriplaan, äriplaani koostamine</p>	<p>rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, arvestustöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
---	--	---	--	---------------------

<p>Hindamisülesanne: Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.</p>	<p>Hindamismeetod: Iseseisev töö Arvestustöö</p>
---	---

<p>Lävend</p>

<p>Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani</p>

<p>Iseseisvad tööd</p>

<p>Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundliku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe ettevõtte majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.</p>
--

<p>Praktilised tööd</p>

<p>Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.</p>
--

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<p>loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi lähtudes riiklikust strateegiast;</p> <p>loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab riskianalüüsi olemust;</p> <p>tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja</p>	<p>töötervishoid ja töökeskkond, töötervishoiu ja töökeskkonnaalase info leidmine; töötaja õigused ja kohustused ohutu töökeskkonna kujundamisel; töökeskkonna ohutegurid, tulekahju, käitumine tulekahju korral; 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>rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, harjutused, praktiline töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

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 tööõimetuse 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

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi.

Hindamismeetod:

Praktiline töö
 Ülesanne/harjutus

Lävend

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

Iseseisvad tööd

Tööseadusandlusega tutvumine. Õpilane leiab internetist töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja võrdleb erinevaid töölepinguvorme omavahel.

Praktilised tööd

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi; seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta; koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus; valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul; koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani	mina kui isiksus- tugevused ja nõrkused; vajadused, töö väärtused, võimed, motivatsioon, oskused, vilumus; elurollid, töötamist mõjutavad isiksuseomadused; hea töötaja omadused õpitavas valdkonnas; tööjõuturg ja selle muutumine õpitavas valdkonnas; tööotsimise allikad; avatud- ja varjatud tööturg; töökoha sobivuse hindamine	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

õpilane koostab eneseanalüüsi;
õpilane koostab karjääriplaani

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Praktiline töö
Enesehindamine
Analüüs
Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

õpilane koostab eneseanalüüsi ning karjääriplaani

Iseseisvad tööd

eneseanalüüs; karjääriplan

Praktilised tööd

Orienteerumismäng kutseõppeasutuses.

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

kandideerimise dokumentide näidised www.tootukassa.ee, 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 „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1	Ilona Säälilik, Kristi Tarik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	8 t	6 t	
Õpiväljundid	1 mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid		
	2 mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest		
	3 orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid		

Teema: **Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused**

<p>Alateemad: Majutus- ja toitlustusettevõtete arengulugu, olemus, iseärasused ja liigitus ning nende äriideed. Majutus- ja toitlustusettevõttega tutvumine Majutus- ja toitlustusettevõtete kutsestandarditega tutvumine Vastuvõtu administraatori õppekava sisu ja ülesehitus. Õppetöö korraldus</p>
<p>Seotud õpiväljundid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Enesehindamine - Vastuvõtu administraatori õppekava alusel kirjalik enesehinnang SWOT analüüsi põhjal	Mitteeristav hindamine Lävend: Eneseanalüüs on koostatud vastavalt juhistele
Rühmatöö Suuline esitus Analüüs PowerPoint esitlus rühmatööna: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.	Mitteeristav hindamine 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
- Vastuvõtu administraatori õppekava alusel kirjalik enesehinnang SWOT analüüsi põhjal

Hindamiskriteeriumid	
	<p>Õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed ning toob välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused • 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 • kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu • leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh meediast, viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele • loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas • nimetab rühmatööna eriala õppekava alusel õppekava eesmärgi ja moodulite eesmärgid • koostab juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastab õppeperioodiks oma õppeeesmärgid • hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks

Õppemeetodid:

Loeng, õpikäik

Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
--------------------------	------------------------

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Turismimajanduse alused	3	Kristi Tarik
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	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		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
40 t	24 t	14 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
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 ühepäevakülastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi; selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismisihtkoha 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 turismisihtkoht 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.
Iseseisvad tööd
turismiarenduskavaga tutvumine http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/ ja töölehe täitmine
Praktilised tööd
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
Hindamisülesanne: 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.			Hindamismeetod: Rühmatöö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Õpilane koostab vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut.				
Iseseisvad tööd				
turismiinfoportaalidega tutvumine tööleht				
Praktilised tööd				
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	
---	--	--	---------------------	--

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

Lävend

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

Iseseisvad tööd

Turismistatistikaga tutvumine. Tööleht.

Praktilised tööd

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

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

Lävend

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

Iseseisvad tööd

Õpilane leiab 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	köitev loeng, iseseisev töö, töö arvutiga, suuline esitlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Tööleht Eesti majutusettevõtte turu kirjeldamiseks			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Tööleht	
Lävend				
Õpilane on sooritanud iseseisva töö ja hindamisülesande.				
Iseseisvad tööd				
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	
Hindamisülesanne: Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.			Hindamismeetod: 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
soovib 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

Hindamisülesanne:

Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Ettekanne/esitlus

Lävend

Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne

Iseseisvad tööd

Ühe Eesti kihelkonna kultuuripärandi lühitutvustus

Praktilised tööd

Õppija koostab lähtuvalt sihtrühmast reisipaketi Eesti ühes maakonnas.

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

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Puhastus- ja laomajandus	3	Diana Malkevitš, Heikki Eskusson, Kristi Tarik
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õppija mõistab majapidamistöe sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt lähtudes ettevõtte standarditest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	28 t	38 t	

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. Vastutusala. - majapidamisosakonna struktuur ja tööjaotus. - ametikohtade tööülesanded.	Rühmatöö, iseseisev töö, mõistekaardi koostamine, kõitev loeng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rühmatöö: majutusettevõtte struktuur, -ametid, -ülesanded, koostöö teiste osakondadega			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
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"> - määrab koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid; - valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt - valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule - valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile; - puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid - sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse tööviime säilitamiseks - kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral 	<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>Hindamisülesanne: 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>Hindamismeetod: Praktiline töö Kontrolltöö</p>	
Lävend				
<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>				
Praktilised tööd				
<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: praktiline töö: 12</p>	<ul style="list-style-type: none"> - puhastab vastavalt juhiste mööbli ja esemed raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, 	<p>Suurpuhastus</p> <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>

iseseisev töö: 6 kokku: 18	-aineid ja/või -masinaid; - kirjeldab põranda ja muude pindade katematerjalide peamisi omadusi - valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi - puhastab seinad, laed, aknad ja põrandad raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või -masinaid - puhastab ja korrastab vastavalt juhistele kasutatud koristustarvikud ja /või -masinaid.			
Hindamisülesanne: Ühe ruumi pindade hoolduskoristus (koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine)		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö		
Lävend				
Õpilane koristab ühe etteantud ruumi pinnad ja pinnakatematerjalid. Valib koristusained ja doseerib need vastavalt juhendile. Töötab ergonoomiliselt ja ökonoomselt.				
Iseseisvad tööd				
Iseseisev töö arvutis. Õpetaja poolt antud töölehe täitmine (erinevate põranda ja muude pindade katematerjalide iseloomustamine ja nendelt pindade hooldamine)				
Praktilised tööd				
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 ning hindab oma töö tulemust Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 18	- koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile - kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele - koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile - käitub külalistest mahajäänud esemetega nõuetekohaselt järgides ettevõtte töökorraldust - hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele - vahetab voodipesu ja korrastab voodi vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale; vahetab vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale; - korrastab hügieenitarvikud,	toa lõppkoristus, toa vahekoristus toa suurpuhastus üldruumide iseloomustus niisked ja märjad üldruumid saunade koristamine. basseinialade koristamine majapidamistööde kvaliteet	Kõitev loeng, praktiline töö, praktika, iseseisev töö	Mitteeristav

	reklaammaterjalid, minibaari jms, vajadusel lisab puuduvad tarvikud ja esemed, järgides majutusasutuses kehtivat korda.		
Hindamisülesanne: Majutusruumi lõppkoristus vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Praktikapäevika aruande esitus		Hindamismeetod: Praktiline töö Ettekanne/esitus	
Lävend			
Õpilane koristab majutusruumi pärast külastaja lahkumist vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Töötab ergonoomiliselt, hügieeniliselt ja kvaliteetselt. Hindab objektiivselt oma töö kvaliteeti.			
Iseseisvad tööd			
Majutusruumi koristusjuhendi koostamine etteantud kriteeriumide alusel. Praktikapäeviku täitmine.			
Praktika			
Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine			

Hindamisülesanne	Õpilane valmistab etteantud aja jooksul ette numbritoa lõppkoristuse tööplaani ning teostab numbritoa lõppkoristuse.
Hindamismeetod	Praktiline töö
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Hindamisülesanne on sooritatud etteantud aja jooksul ning tööd teostatud kvaliteetselt ning ergonoomiliselt.	
Lõimitud teemad	Moodulhindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava kompleksülesande sooritamise tulemusena. Kompleksülesanne 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. Mooduli lõppedes on võimalik kompleksülesande asemel sooritada kutseksam Puhastusteenindaja, tase 3, spetsialiseerumine Majutusasutuse toateenindaja, tase 3
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Viin, T. Villig, R. Hotellimajanduse alused Tallinn 2011 Tamm, T. Kuura, E. Lapp, S. Majapidamistöökohad majutusettevõttes 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 „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Toitlustus- ja üritusteenindus	4	Riina Laht, Krista Kalmus, Kristi Tarik
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud Turismimajanduse aluste moodul		
Mooduli eesmärk	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 külalastajaid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
24 t	24 t	30 t	
Teemad ja alateemad	Moodulhindamine		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
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 - täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral; - 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
Hindamisülesanne: Joonistada praktikaettevõtte toitlustusosakonna ruumide ja ühe tehnoloogilise liini plaan. Rühmatööd 1. toiduseadus ja toiduhügieen, nõuete täitmine praktikaettevõttes 2. ettevõtte enesekontrolliplaan, selle jälgimine praktikaettevõttes.		Hindamismeetod: Rühmatöö Arvestustöö		

Lävend
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. Hommikusöökide liigid. Hommikusöögi menüüs kasutatavad külmad/soojad toidud, joogid, pagaritooted. Hommikusöökide serveerimine. 3. Erivajadusega kliendirühmad, toitude kohandamine erivajadustega klientidele.	Loeng, diskussioon rühmas, kriitilised juhtumid, mõttetalgud, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Koostada rühmatööna hommikusöögimenüü vastavalt lähteülesandele, rühmatöö esitus.			Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus	
Lävend				
Rühmatöö on esitatud ja suuliselt esitletud lähtudes juhistest				
Iseseisvad tööd				
Koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 8 kokku: 26	- planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; - täpsustab menüüd ja päevapakumisi; - kirjeldab teenindaja rolli ja ülesandeid toitlustusettevõttes konkreetse toitlustusettevõtte näitel - koostab serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja korrektses erialases keeles - teeb laua eelkatte vastavalt menüüle, küllastajate arvule ja teenindusstandardile - teenindab küllastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid järgides nii isikliku kui ka toiduhügieeninõudeid - kirjeldab arusaadavalt küllastajatele menüüs pakutavaid toite ja jooke, nimetades	Toitlustusteenindaja roll, oskused, ülesanded, isikliku hügieeni nõuded. Laudade tüübid, laudade paigutamine ruumides. Lauakatmisvahendid ja eelkate. Roogade serveerimise tehnikad ja töövõtted. Teenindusprotsess toitlustuses.	Loeng, praktiline ülesanne, rollimäng	Mitteeristav

	nende koostise ja valmistamismeetodid - lahendab teenindusolukordi vastavalt etteantud ülesandele - on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga oma vastutusala piires, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; - kohandab eelkatet vastavalt juhistele - serveerib juhendamisel lihtsamaid toite ja jooke; - saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; - korrastab vastavalt teenindusstandardile pärast külastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid ning vajadusel peseb nõud; - kohandub meeskonnatöös ning analüüsib ennast klienditeenindajana.			
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne: Praktiline teenindusülesanne vastavalt juhendile	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

praktilise teenindusülesande sooritamine vastavalt hindamisstandardile
--

Iseisvad tööd

Majutusettevõtte teenindusstandardiga tutvumine, isikliku teenindusstandardi koostamine.
--

Praktilised tööd

Toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja koostamine erialases eesti keeles. Laua eelkatte tegemine vastavalt menüüle. Rollimäng erinevate klienditeenindussituatsioonide lahendamiseks.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenusi, 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 koosolekuteenusi, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid	Koosolekutegevõtluse 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 toimumispaiaga 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	Mitmeeristav

Hindamisülesanne: Õpilane planeerib rühmatööna etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks päevakava, esialgse eelarve, koosolekuruumi stiili, pakub	Hindamismeetod: Rühmatöö
--	------------------------------------

koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ning valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid. Esitleb oma tööd kasutades enamkasutatavaid tehnilisi vahendeid.

Lävend

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.

Iseseisvad tööd

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 5	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
Hindamisülesanne: Õpilane teenindab praktiliselt koosolekust osavõtjaid. Aruande esitus.			Hindamismeetod: Praktiline töö Ettekanne/esitus	
Lävend				
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.				

Hindamisülesanne	Moodulhindamine toimub osakutse Hommikusöögiteenindaja tase 3 hindamisstandradi alusel.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhindamise eelduseks on kõikide õpiväljundite hindamisülesannete sooritamine lävendi tasemel. Mooduli läbimisel on võimalik sooritada Abikelner, tase 3 kutseksam
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	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) Suhtlemisoscused, 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 <http://www.kaupmeesteliit.ee>
Toiduseadus
Interneti allikad: <http://www.teenindaja.ee/tag/klienditeenindus/>

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Vastuvõtutöö korraldus	7	Roman Fokin, Annely Raudsepp, Kristi Tarik
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu loob positiivse kliendikontakti suheldes aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid nii eesti kui ka inglise keeles ja valdab vastuvõtuosakonna protseduure. Teab hinnakujundamise põhimõtteid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
96 t	62 t	24 t	

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

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
Hindamisülesanne: - arve koostamine etteantud ülesande alusel - paranduskande teostamine etteantud ülesande alusel - kassaraportist vigade leidmine ja õige raporti koostamine			Hindamismeetod: Iseseisev töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
- arve on koostatud lähtudes juhendist - arve on parandatud lähetudes juhendist - kassaraport on koostatud lähtudes juhendist				
Iseseisvad tööd				
- 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: 17 kokku: 41	- 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

Hindamisülesanne: Probleemolukorra rollimäng ja kirjalik analüüs	Hindamismeetod: Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine
Lävend	
Probleemsituatsioon on suulilt lahendatud teenindusstandardile vastavalt ja sooritatud müügitehniliselt korrektselt; Kirjalikus analüüsis toodud välja probleemid, lahendused ja analüüs	
Iseseisvad tööd	
- etteantud probleemolukorra lahendamine vastavalt teenindusstandarditele, müügitehnikatele ning teenindaja volitustele	
Praktilised tööd	
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
Hindamisülesanne: - tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine - probleemsituatsiooni suuline lahendamine		Hindamismeetod: Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine		
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5		
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		
Iseseisvad tööd				
- tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine				

Praktilised tööd

Kliendisituatsioonide harjutamine.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhindamise eelduseks on kõikide õpiväljundite saavutamine lävenditasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Seymour, M. Hotel & Hospitality English, 2011 Mae, A., Tooman, H. Inimeselt Inimesele, 1999 Loengumaterjalid

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Hotelliteenindaja praktika	22	Riina Laht, Heikki Eskusson, Kristi Tarik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
Auditoorseid tunde	Praktika		
12 t	560 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	- 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
Hindamisülesanne: Õpilane tutvub praktikaettevõttega ja täidab praktikadokumentatsiooni.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Praktikadokumentatsioon on vormistatud nõuetekohaselt.				
Iseseisvad tööd				
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: 120 kokku: 120</p>	<ul style="list-style-type: none"> - valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele - koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja külastajate liikumisest - töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega - komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile - teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile - koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile - täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid - kasutab külastajaga suheldes viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist - registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust - edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust - tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile - edastab info materiaalse kahjustuse kohta järgides ettevõtte töökorraldu 	<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>Hindamisülesanne: Praktika sooritamine ja praktikapäeviku pidamine</p>		<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>		
<p>Lävend</p>				
<p>Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Praktikapäeviku täitmine</p>				
<p>Praktika</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; serveerib hommikusöögilaua ja restorani toite ning jooke, korrastab teenindussaadis söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitute ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 160 kokku: 164</p>	<ul style="list-style-type: none"> - koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja toitlustustoimingutest - valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt toitlustusosakonnas kehtestatud nõuetele - teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras - töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid - töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste toitlustusosakonna töötajatega - serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele - korrastab juhendi alusel teenindussaadis söögilauad pärast küllastaja lahkumist - peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele - tööde lõppedes korrastab oma töökoha - teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule - tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite kasutades erialast terminoloogiat - serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega - teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest - küllastaja lahkumisejärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid - teenindab koosoleku- ja konverentsikliente lähtudes ettevõtte teenindusstandardist; - analüüsib enda teadmisi ja oskusi toitlustusteeninduses. 	<p>Tööplaan, töökoht, meeskonnatöö Mise en place, tööohutus ja töötervishoid Teenindussaadis laudade koristamine ja oma töökoha korrashoid Nõude pesemine Toitude ja jookide serveerimine Küllastajate teenindamine Küllastajatega arveldamine Teenindusala korrastamine Koosoleku- ja konverentsikliendi teenindamine</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

Hindamismeetod:
 Praktiline töö

Lävend
Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.
Iseseisvad tööd
Praktikapäeviku täitmine
Praktika
Töötamine toitlustusosakonnas ja konverentsikeskuses

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas; sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtule ja koosolekuteeninduses tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesest informatsiooni broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades küllastajate soove</p> <p>Jaotus tundides: praktika: 280 kokku: 280</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna vajadustele - töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist - registreerib juhendamisel küllastajaid sisse ja välja vormistades vajalikud dokumendid vastavalt seadusandlusele ja teenindusstandardile - tutvustab küllastajatele majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes küllastajate soovidest ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutab korrektselt erialast sõnavara - kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat - teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes nende soovidest ja vajadustest - vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest - korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest - arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid - koondab, liigitab ja edastab ettevõttesest informatsiooni vastavalt osakondade vajadusele lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest dokumentidest 	<p>Töö planeerimine</p> <p>Töötamine vastuvõtu-, spaa- ja koosolekuosakondade meeskondades</p> <p>Ettevõtte põhi- ja lisateenuste tutvustamine küllastajatele</p> <p>Põhi- ja lisateenuste müük</p> <p>Kirjalik ja suuline päringutele vastamine</p> <p>Küllastajate sisse- ja väljaregistreerimine</p> <p>Info vastuvõtmine ja edastamine</p> <p>Küllastajatega arveldamine</p> <p>Vastuvõtutöös kasutatavad seadmed ja arvutiprogrammid</p> <p>Ettevõttesisese info töötlemine</p> <p>Tagasiside kogumine</p> <p>Dokumentide arhiveerimine</p> <p>Ilu-, spaa- ja tervisetooted, nende tutvustamine ja müük</p> <p>klienditellimuse koostamine</p> <p>arve koostamine ja arveldamine</p>	Praktika, iseseisev töö	Mitteeristav

	<ul style="list-style-type: none"> - sooritab vastavalt töökirjeldusele vastuvõtutöö ja koosolekuteeninduse toiminguid vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme käsitledes - kogub ja edastab külastajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile - koostab ja säilitab asjakohased dokumendid ja aruanded vastavalt õigusaktides ja ettevõtte standardites kehtestatud nõuetele 			
--	--	--	--	--

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: 4 kokku: 4	<ul style="list-style-type: none"> - loetleb oma tugevused praktiliste tööde teostaja, klienditeenindaja ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena - loetleb juhendi alusel tegevusi, mis praktika jooksul õnnestusid hästi; - nimetab juhendi alusel, mida klienditeenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada - annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele - kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks 	Praktikaaruanne ja enesehinnang. Esitlus	Iseseisev töö arvutiga, esitluste esitlemine ja kuulamine	Mitmeeristav

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.

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

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Soome keel A2	2	Ilona Säälük
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Omandada keeleoskuse tase A2, mis võimaldab toime tulla igapäevastes korduvates suhtlusolukordades , mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel rutiinsetel teemadel.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		
Õpiväljundid	1 kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda soome keeles		
	2 saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)		
	3 saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)		
	4 saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd		
	5 oskab sooritada ostu kaupluses ja tellida söögikohas.		

Teema: **Soome keel A2**

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 36, iseseisev töö: 16, kokku: 52
Alateemad: Teated eraelus ja tööl. Teate koostamine: aeg, koht, tegevused, päevaplaanid. Viisakas palve. Keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid. Enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine.
Seotud õpiväljundid:

- kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda soome keeles
- saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)
- saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)
- saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd
- oskab sooritada ostu kaupluses ja tellida söögikohas.

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Tunnikontroll Suuline esitus 1. Enesetutvustus (nimi, keel päritolu, pere, hobiaid); 2. Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); 3. Vestlus Soome kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.	Mitteeristav hindamine Lävend: - Õppija tutvustab ennast soome keeles. - Õppija saab hakkama lihtsamates teenindussituatsioonides -

Iseseisvad tööd:

Erialase sõnavara omandamine Quizlet-õpikeskkonnas
 CV koostamine soome keeles

Hindamiskriteeriumid	
	- hääldab oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni - kasutab suhtlemisel sobivaid soomekeelseid viisakusväljendeid - kasutab suhtlemisel viisakusväljendeid ja argielulist sõnavara - tutvustab end soome keeles - esitab lihtsaid küsimusi ja vastab neile - oskab paluda öeldu kordamist või veelkordset selgitust ja lahendab probleemi

Õppemeetodid:

Loeng, rollimängud, paaristöö, iseseisev töö

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	www.suomenmestari.ee S. Heikkilä Hyvin menee! L. Silferberg Suomen kielen alkeisoppikirja YLE TV „Supisuomea“ video- ja võrguõppekursus, S.Latomaa „Mitä kuuluu?“ hääldus- ja kuulamisharjutused

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Vene keel A2	2	Roman Fokin
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Omandada keeleoskuse tase A2, mis võimaldab toime tulla igapäevastes korduvates suhtlusolukordades , mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatega rutiinsetel teemadel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		
Õpiväljundid	1 kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda vene keeles		
	2 saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)		
	3 saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)		
	4 saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd		

Teema: **Vene keel A2**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 36, iseseisev töö: 16, kokku: 52

Alateemad:

Tavad ja kombad meil ja õpitavat keelt kõnelevates maades.

Toitumisharjumused meil ja Soomes

Soome rahvusroad ja tähtpäevad: peamised road, nimetused ja seosed.

Teated eraelus ja tööl. Teate koostamine: aeg, koht, tegevused, päevaplaanid.

Viisakas palve.

Kuulutused. Lühendid.

Kutsed tähtpäevadel.

Riiklikud pühad meil ja Soomes. Soovid pühadeks ja tähtpäevadeks.

Keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid.
 Erialane sõnavara: toiduained, toitude nimetused.
 Enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine.
 Töövahendid majutuses ja toitlustamisel.
 Tööülesanded klienditeeninduses.
 Telefonisuhtlus klienditeeninduses

Seotud õpiväljundid:

- kasutab viisakusfraase ja oskab ennast esitleda vene keeles
- saab aru fraasidest, mis on vahetult seotud igapäevaste suhtlussituatsioonidega (pere, sisseostud, kodukoht, töö)
- saab aru lühikestest lihtsatest tekstidest ja isiklikest kirjadest, oskab leida infot lihtsatest igapäevatekstidest (reklaamid, tööpakkumised, menüüd, sõiduplaanid)
- saab hakkama igapäevaste tüüpiliste suhtlusülesannetega, oskab kaasa rääkida, oskab kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, haridust ja tööd

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Suuline esitus 1. Enesetutvustus (nimi, keel päritolu, pere, hobid); 2. Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); 3. Vestlus Vene kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.	Mitmeeristav hindamine Lävend: - Õppija tutvustab ennast vene keeles. - Õppija saab hakkama lihtsamates teenindussituatsioonides - õppija kirjeldab etteantud pildi järgi Vene kultuuri ruumi lihtsamate väljenditega

Iseseisvad tööd:

Erialase sõnavara omandamine
 CV koostamine soome keeles

Praktilised tööd:

rollimängud

Hindamiskriteeriumid

- hääldab oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni
- kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid
- tunneb Vene kultuuriruumi ja toidukultuuri
- kasutab suhtlemisel viisakusväljendeid ja argielulist sõnavara
- kirjutab juhendamisel ja abivahendite abil lihtsaid tekste nagu silte, teateid, reklaami, kutseid üritustele, menüüsid
- kirjutab juhendi abil läbitud teemadel tekste
- tutvustab end ja räägib oma tööst, nimetab 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 õeldu kordamist või veelkordset selgitust ja lahendab probleemi

Õppemeetodid:

- loeng;

- arutlus;
- analüüsiv arutelu;
- praktilise töö.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Ele Viilipus Turismi vene keel, Kirjastus Argo 2013; А.Голубева, А.Задорина, Е.Ганапольская "Русский язык для гостиниц и ресторанов", С.-Пт. 1998. С.Хавронина, Л. Харламова, И. Казнышкина "Практический курс русского языка для работников сервиса", Москва, 2007,

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Arvutiõpetus	1	Ants Viljus, Kaido Tiits
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	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		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
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

Lävend
õpilane edastab iseseisva töö elektrooniliselt ning koostab suulise ettekande
Iseseisvad tööd
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
Hindamisülesanne: koostab tellimuse vastuskirja ja edastab selle elektrooniliselt; koostab arve ja edastab selle elektrooniliselt			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal tellimuse vastuskirja ja arve ning edastab antud dokumendid elektrooniliselt				
Praktilised tööd				
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
Hindamisülesanne: Praktiline kompleksülesanne majutusettevõtte reserveerimissüsteemiga, mille käigus õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteandmete põhjal erinevaid toiminguid (külaliste sisse- ja väljaregistreerimine, erinevad aruanded)			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	

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

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Koostab ja vormistab kirjaliku töö teemal: Spaateenuste pakett lähtuvalt külastaja sihtgrupist
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	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 „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Kutsealane soome keel	2	Ilona Säälik
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud moodul Soome keel A2		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija suhtleb kliendiga soome keeles kasutades erialast sõnavara ja viisakusväljendeid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
24 t	16 t	12 t	
Õpiväljundid	1 mõistab ja kasutab suhtlemisel lihtsamat majutusala soome keele terminoloogiat		
	2 suhtleb kliendiga majutusasutuse tegevustega seotud teemadel soome keeles		
	3 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööl terminoloogiat		
	4 tutvustab kliendile situatsioonist lähtuvalt vaba aja tegevuste, eesti kultuuri ja kultuuriasutustega seotud teenuseid soome keeles		

Teema: **Kutsealane soome keel**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 36, iseseisev töö: 18, kokku: 54

Alateemad:

teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine;
 isikliku keeleõppeplaani väljatöötamine;
 keeleõpe virtuaalses õpikeskkonnas: vabavara lised abivahendid;
 sõnavara ja grammatika õppimisel
 enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine;
 töövahendid majutuses ja toitlustamisel;
 tööülesanded klienditeeninduses;
 telefonisuhtlus klienditeeninduses
 sinatamine ja teietamine;

viisakusväljendid;
majutusettevõtetes kasutatavad terminoloogia ja väljendid

Seotud õpiväljundid:

- mõistab ja kasutab suhtlemisel lihtsamat majutusalaast soome keele terminoloogiat
- suhtleb kliendiga majutusasutuse tegevustega seotud teemadel soome keeles
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutöölalast terminoloogiat
- tutvustab kliendile situatsioonist lähtuvalt vaba aja tegevuste, eesti kultuuri ja kultuuriasutustega seotud teenuseid soome keeles

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Analüüs Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani	Mitteeristav hindamine Lävend: Isikliku keeleõppeplaani koostamine õpetaja poolt etteantud juhendi järgi
Rühmatöö Suuline esitus Analüüs Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.	Mitteeristav hindamine Lävend: Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.

Iseseisvad tööd:

Õpetaja poolt etteantud teksti tõlkimine, kasutades sõnaraamatuid ja elektroonilisi sõnaraamatuid

Praktilised tööd:

- Õpilane koostab hotelli külastajale tervituskaardi
- Paaristööna lindistavad õpilased soome keelse töölalase situatsiooni. Õpperühm analüüsib lindistust kuulates antud töölalases situatsioonis keelekasutust, arusaamist

Hindamiskriteeriumid

- 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
- tutvustab end ja räägib oma tööst, oskab nimetada soome keeles töövahendeid ja
- kirjeldab oma tööülesandeid;
- kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid;
- kasutab suhtlemisel sobivat majutusettevõtete terminoloogiat
- kasutab soomekeelseid väljendeid külastajal vaba aja tegevuste ja teenuste pakkumiseks

Õppemeetodid:

kõitev loeng,
arutelu,
töölehed,

töö arvutiga,
harjutused

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb sõnavaratestide ja praktilise hindamisülesande tulemusena, mis toimub mooduli lõpus soomekeelse kliendi teenindamisel hotelli vastuvõtus
Mooduli hindamine	eristav hindamine
Õppematerjalid	Tiina Maripuu, Sülvi Mölder Turismi soome keel õpetaja koostatud töölehed https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/12/15/asiointisuomea

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkharidusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
12	Kutsealane vene keel	2	Roman Fokin
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud moodul vene keel A2		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija suhtleb kliendiga vene keeles kasutades erialast sõnavara ja viisakusväljendeid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
18 t	22 t	12 t	
Õpiväljundid	1 mõistab ja kasutab suhtlemisel lihtsamat majutusala vene keele terminoloogiat		
	2 suhtleb kliendiga majutusasutuse tegevustega seotud teemadel vene keeles		
	3 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööl terminoloogiat ning tutvustab kliendile situatsioonist lähtuvalt vaba aja tegevuste, eesti kultuuri ja kultuuriasutustega seotud teenuseid vene keeles		

Teema: **Kutsealane vene keel**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 36, iseseisev töö: 16, kokku: 52

Alateemad:

teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine;
 isikliku keeleõppeplaani väljatöötamine;
 keeleõpe virtuaalses õpikeskkonnas: vabavaralised abivahendid;
 sõnavara ja grammatika õppimisel
 enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine;
 töövahendid majutuses ja toitlustamisel;
 tööülesanded klienditeeninduses;
 telefonisuhtlus klienditeeninduses
 sinatamine ja teietamine;
 viisakusväljendid;

majutusettevõtetes kasutatavad terminoloogia ja väljendid

Seotud õpiväljundid:

- mõistab ja kasutab suhtlemisel lihtsamat majutusala vene keele terminoloogiat
- suhtleb kliendiga majutusalas tegevustega seotud teemadel vene keeles
- mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööl terminoloogiat ning tutvustab kliendile situatsioonist lähtuvalt vaba aja tegevuste, eesti kultuuri ja kultuuriasutustega seotud teenuseid vene keeles

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Analüüs Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani	Mitteeristav hindamine Lävend: Isikliku keeleõppeplaani koostamine õpetaja poolt etteantud juhendi järgi
Rühmatöö Suuline esitus Analüüs Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.	Mitteeristav hindamine Lävend: Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.

Iseseisvad tööd:

Õpetaja poolt etteantud teksti tõlkimine, kasutades sõnaraamatuid ja elektroonilisi sõnaraamatuid

Praktilised tööd:

- Õpilane koostab hotelli küllastajale tervituskaardi

Paaristööna lindistavad õpilased venekeelse tööalase situatsiooni. Õpperühm analüüsib lindistust kuulates antud tööalases situatsioonis keelekasutust, arusaamist

Hindamiskriteeriumid

- 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
- tutvustab end ja räägib oma tööst, oskab nimetada vene keeles töövahendeid ja
- kirjeldab oma tööülesandeid;
- kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid;
- kasutab suhtlemisel sobivat majutusettevõtete terminoloogiat
- kasutab venekeelseid väljendeid küllastajel vaba aja tegevuste ja teenuste pakkumiseks

Õppemeetodid:

kõitev loeng,
arutelu,
töölehed,
töö arvutiga,
harjutused

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	ne Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb sõnavaratestide ja praktilise hindamisülesande tulemusena, mis toimub mooduli lõpus venekeelse kliendi teenindamisel hotelli vastuvõtus
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Ele Viilipus Turismi vene keel, Kirjastus Argo 2013; A.Голубева, А.Задорина, Е.Ганапольская "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</p>

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskharidusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
13	Hotelli tarkvara	1	Kristi Tarik, Triin Eljas
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul: - Turismimajanduse alused		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija omandab põhilised teadmised ja oskused hotelli enamikasutatavatest hotellitarkvaradest ja teeb lihtsamaid erinevat tüüpi tellimusi, viib läbi sisse ja väljakirjutamise toiminguid, koostab erinevat tüüpi arveid ja teeb kliendi profiili.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	8 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
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
Hindamisülesanne: Õpilane koostab vastavalt juhendile arvutitarkvaras kliendi profiili ja arhiveerib vajalikud profiilid		Hindamismeetod: Iseseisev töö Tööleht		
Lävend				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Tööleht: Erinevaid broneerimissüsteemide 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"> - kasutab baastasemel ühte konkreetset hotelli tarkvara - koostab ja sisestab erinevaid tellimuse (kinnitus, äraütlemine) - võtab vastu ja sisestab online broneerimissüsteemide tellimused - teeb koostööd reisibüroodega (tellimused, lepingulised tingimused) - teeb tellimustes parandusi ja muudatusi 	<ul style="list-style-type: none"> - individuaaltellimuse sisestamine - koostöö reisibüroodega: profiili loomine, individuaal- ja grupitellimuste sisestamine 	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Vastavalt ülesandele koostab ja sisestab tellimuse, ja teeb tellimuses vajalikud parandused ja muudatused				
Lävend				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Kirjeldab ühte hotelli tarkvarasüsteemi.				
Praktilised tööd				
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"> - kirjutab sisse ja avab tellimusega ja tellimusega külalise arve - müüb ja postitab lisateenuseid hotellikülalise arvele ja külalisele väljas poolt majutusasutust - leiab, kasutab ja edastab tarkvarast vajalikku infot - teostab külalise lahkumisega seotud protseduurid, - koostab erinevaid arveid, kontrollib ja teostab makseid ja teeb lihtsamaid arve parandusi, muudatusi 	<ul style="list-style-type: none"> - külalise sissekirjutamine, arve avamine, lisateenuste postitamine - külalise väljakirjutamine, arve koostamine, kontrollimine. - arveldamine külalisega vastavalt teenindusstandardile 	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutiga, arutlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane kirjutab vastavalt ülesandele külastaja sisse ja avab talle arve, postitab külastaja arvele lisateenuseid ja koostab lahkuvale külastajale arve.		Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus Tööleht		
Lävend				

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 külalastajad 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 sooritamine lävendi tasemel

Mooduli hindamine

mitteeristav hindamine

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

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

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

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
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	
---	---	--	--------------	--

Hindamisülesanne:

E-portfoolio koostamine rühmatööna

Hindamismeetod:

 Praktiline töö
Õpimapp/portfoolio

Lävend

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

Iseseisvad tööd

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

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Kõikide hindamisülesannete teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	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 „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
15	Spaatöökorraldus	2	Siret Rannik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja teenindab spaakülastajaid majutusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	26 t	20 t	
Õpiväljundid	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		
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamine lävendi tasemel ja osalemine praktilise töö tundides. Praktilise tööde kohta esitab õpimapi.		
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine		
Õppematerjalid	Eesti Spa Liit. www.estonianspas.eu Spa hotellide kohuleheküljed Maaturism. www.maaturism.ee http://www.16662.ee/esmaabivotted.html http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf http://www.redcross.ee/et/materjalid.html Seadus: Töötervishoid ja tööohutus Tööinspektsiooni koduleht: www.ti.ee		

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
16	Erialane eesti keel	2	Annely Raudsepp
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija kasutab nii kõnes kui kirjas korrektset erialast eesti keelt ja järgib eesti keele õigekirja reegleid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
väljendab ennast teenindussituatsioonis korrektses eesti keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- väljendab end arusaadavalt, viisakalt, keeleliselt korrektselt eesti keeles etteantud teenindussituatsioonis - valib teenindussituatsioonile sobiva teenindusosalase sõnavara ja kasutab korrektset erialast terminoloogiat	- suuline ja kirjalik suhtlemisoskus - suulise ja kirjaliku väljenduslaadi eripära - tervitamine, tervitustele vastamine nii isiklikult kui ka telefoni teel - enda ja kaaslaste esitlemine - selgituste palumine - keeleline mõjutamine	kõitev loeng, mõttega lugemine, diskussioon klassis, diskussioon väikeses rühmas, rühmatöö, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rollimängu: Teenindussituatsioonide lahendamine keeleliselt korrektses eesti keeles.		Hindamismeetod: Rühmatöö Probleemsituatsiooni lahendamine		
Lävend				
Õpilane esitab lävendi tasemel vastavalt juhendile hindamisülesande ja iseseisvad tööd				
Iseseisvad tööd				
Ideekaart: Viisakusväljendid				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
---------------------	-----------------------------	-------------------------	---------------------	------------------

leiab informatsiooni meedias saadaolevate erialaste tekstide kohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	- leiab informatsiooni meedias saadaolevate erialaste tekstide kohta ja vastab teksti kohta esitatud küsimustele - mõistab funktsionaalstiililt erinevaid tekste, sh mitmesuguseid kasutamishüpeid - oskab leida tekstist vajalikku või teda huvitavat informatsiooni juhendi alusel - oskab jälgida raadio- ja TV-uudiseid ning -teateid, et saada vajalikku infot juhendi alusel - oskab eristada kuulatu detaile ja järjestada sündmusi juhendi alusel	- info hankimine - olulise ja mitteolulise eristamine - kuulamisoskus	kõitev loeng, mõttega lugemine, diskussioon klassis, diskussioon väikeses rühmas, rühmatöö, iseseisev töö	Mitteeristav
---	---	---	---	--------------

Hindamisülesanne:

Õpilane jälgib raadio- ja TV-uudiseid ning -teateid ja leiab sealt juhendi alusel vajalikku informatsiooni

Lävend

Õpilane esitab lävendi tasemel vastavalt juhendile hindamisülesande ja iseseisvad tööd

Iseseisvad tööd

Õpilane leiab juhendi alusel etteantud tekstist vajalikku informatsiooni

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab erialast teksti ja oskab eristada olulise mitteolulisest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- leiab erialasest sidumata tekstist info seadmete ja töövahendite kohta ning vastab esitatud küsimustele - mõistab lugeda menüüd	- teksti mõistmine - info leidmine - kulinaarne terminoloogia	kõitev loeng, mõttega lugemine, diskussioon klassis, diskussioon väikeses rühmas, rühmatöö, iseseisev töö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane loeb menüüd ja teeb vastavalt külastaja soovidele pakkumise

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Ülesanne/harjutus

Lävend

Õpilane esitab lävendi tasemel vastavalt juhendile hindamisülesande ja iseseisvad tööd

Iseseisvad tööd

Koostab vastavalt menüüle ja päringule külastajale hinnapakumise

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

koostab erialaseid dokumente ja tekste rakendades õigekirja reegleid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	<ul style="list-style-type: none"> - koostab sisult ja keeleliselt korrektse menüü, kasutades erialast terminoloogiat - koostab dokumendid praktikale asumiseks (CV, avaldus, motivatsioonikiri, oskuste nimistu koostamine) - koostab keeleliselt ja vormiliselt õigesti erinevaid ametikirju (e-kirju) juhendi alusel - koostab kirjalikult korrektset eesti keeles praktikaaruande vastavalt etteantud juhendile - leiab ja parandab etteantud tekstis õigekirja- ja stiilivigu, rakendades õigekirja reegleid - viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele vastavalt Teko kirjalike tööde koostamise juhendile. 	<ul style="list-style-type: none"> - häälikuortograafia - algustäheortograafia - kokku- ja lahkukirjutamine - veaohklikud sõnavormid - kirjavahemärgid, sh sidekriips menüüsõnades - võõrsõnad - tsitaatsõnad - lühendid tekstis - numbrid tekstis - hindade vormistamine 	kõitev loeng, mõttega lugemine, diskussioon klassis, diskussioon väikeses rühmas, rühmatöö, iseseisev töö	Mitteeristav
---	--	---	---	--------------

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab juhendi alusel dokumendid praktikale asumiseks (CV, avaldus, motivatsioonikiri)

Hindamismeetod:

 Iseseisev töö
 Arvestustöö

Lävend

Õpilane esitab lävendi tasemel vastavalt juhendile hindamisülesande ja iseseisvad tööd

Iseseisvad tööd

Etteantud juhendi alusel menüü koostamine. Koostab etteantud juhendi alusel ametikirja (e-kirja)

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Õpilane esitab lävendi tasemel kõik hindamisülesanded ja iseseisvad tööd
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	"Eesti õigekeelsussõnaraamat ÕS 2013" Eesti Keele Sihtasutus 2013; Tiiu Erelt "Eesti ortograafia" Eesti Keele Sihtasutus 2005; Külliki Kask "Meedia mõju" Avita 2013; Merike Kuhhi "Eesti ametikeel" Ilo 2006; Interneti andmebaasid: http://www.eki.ee/knab/knab.htm http://portaal.eki.ee/ http://www.keelevara.ee/login/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	põhiharidusega õppija		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
17	Esmaabi	1	Heikki Eskusson
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	8 t	6 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
hindab kannatanu seisundit, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid, kasutades põhilisi esmaabivahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 20	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendi alusel esmaabi korralduse põhimõtteid majutusettevõttes • hindab juhendi alusel kannatanu tervislikku seisundit • annab juhendi alusel esmaabi kergemate vigastuste (põletus-, löikehaavade, põrutuste, kukkumiste ja nihestumiste) korral • toimib õnnetusjuhtumi korral enda ja kaastöötajate tervist säästvalt 	<p>Esmaabi korraldus</p> <p>Esmaabivahendid ja põhilised esmaabivõtted.</p> <p>Kukkumine, luumurrud, lihaste ja liigeste venitused, põletushaavad, külmumine, kuumakahjustused, mürgitused, võõrkehad.</p> <p>Sidumis- ja toestamisvahendid.</p> <p>Kannatanu tõstmine, kandmine, transportimine.</p> <p>Esmaabivahendid töökohal</p>	Loeng, arutlus, praktiline õpe, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline esmaabi andmise situatsioonülesanne juhendi alusel		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö		
Lävend				
Õpilane annab juhendi alusel etteantud situatsioonülesandele kannatanule esmaabi. Esitab nõuetele vastava iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Kirjeldab juhendi alusel esmaabi andmist kannatanule kergemate vigastuste korral ja nimetab ära kasutatavad esmaabivahendid.				
Praktilised tööd				
Esmaabivõtete kasutamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kutsub abi ja suhtleb asjakohaselt päästeametiga ja juhatab teed kannatanu juurde Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6	nimetab hädaabinumbri suhtleb telefoni teel Päästeametiga kirjeldades kannatanu sisundit suhtleb telefoni teel Päästeametiga kirjeldades kohale jõudmise võimalusi leiab välja kõige lühema tee kannatanuni jõudmiseks	Hädaabinumber Suhtlus Päästeametiga	Kõitev loeng, iseseisev töö, situatsioonide lahendamine	Mitmeeristav
Hindamisülesanne: Nimetab Päästeameti telefoninumbri ja suhtleb vastavalt juhendile telefoni teel Päästeametiga			Hindamismeetod: Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
Nimetab Päästeameti telefoninumbri ja suhtleb vastavalt juhendile telefoni teel Päästeametiga. Esitab nõuetekohase iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Koostab juhendi alusel kiirabi kannatanuni jõudmise teekonna.				

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusteenindus		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
18	Spaateenindus	8	Siret Rannik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja teenindab spaakülastajaid majutusettevõttes		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
38 t	76 t	46 t	48 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 18 kokku: 32	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna spaakultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses • selgitab juhendi alusel ravispaa, heaoluspaa, mineraalveespaa, thalassospaa ja päevaspaa sisu • nimetab rühmatööna Eesti spaahotellid ja kirjeldab nende erinevusi • kirjeldab ühe majutusettevõtte näitel majutusettevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid 	Spaakultuuri ajalugu Spaade liigid, spaaliit Spaahotellid Eestis Spaateenused, iluteenused ja terviseteenused	kõitev loeng, rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Eristav
Hindamisülesanne: Õpilane kirjeldab juhendi alusel erinevate spaade sisu ja (ravispaa, heaoluspaa, mineraalveespaa, thalassospaa ja päevaspaa)		Hindamismeetod: Rühmatöö Ülesanne/harjutus		
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5		
Õpilane kirjeldab erinevate spaade sisu, kuid mõned spaad jäävad kirjeldamata. Õpilane kirjeldab ühe Eesti spaahotelli teenuseid, kuid ei kirjelda mitte kõiki teenuseid ja tekst kodutöodes on vigadega ja konarlik.	Õpilane kirjeldab eramus erinevate spaade sisu. Õpilane kirjeldab enamus ühe Eesti spaahotelli teenuseid ja teeb kodutööde tekstis mõned suuremad vead.	Õpilane kirjeldab kõiki erinevate spaade sisu. Õpilane kirjeldab ühe Eesti spaahotelli kõiki teenuseid ja tekst kodutöodes on sujuv ja ilma suuremate vigadeta.		

Iseseisvad tööd

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

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 40 iseseisev töö: 26 kokku: 72	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires • lahendab erinevaid teenindussituatsioone tagades külastaja, enda ja kaastöötajate turvalisuse kogu külastusprotsessi vältel • selgitab juhendamisel külastajate soovid või probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi • põhjendab pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest • rakendab juhendi alusel spaateenindajana peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid 	Spaa teenindusala Spaa kodukord Turvameetmed spaades Spaakülastajate teenindamine, külastajate soovide ja vajadustega arvestamine	Kõitev loeng, õppekäik, praktiline töö, rühmatöö, iseseisev töö, rollimängud.	Eristav
Hindamisülesanne: Õpilane valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires.		Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Praktiline töö		
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5		
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. .	Õpilane valmistab iseseisvalt juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires, kuid teeb praktilise ülesande täitmisel mõned vead, mida ise märkab ja parandab. Esitab nõuetekohase isesiesva töö.	Õpilane valmistab iseseisvalt eeskujulikult juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires. Esitab nõuetekohase isesiesva töö.		
Iseseisvad tööd				
Rühmatöö: juhendi alusel kirjeldada erinevate spaateenuste turvalisust ja tööohutuse nõuded. Praktilised tööd kirjeldab õpimapis				
Praktilised tööd				
Spaa teenindusala korrastamine ja ettevalmistamine klientide teenindamiseks Klientide teenindamine, probleemide lahendamine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab rühmatööna spaateenustega seotud ohuallikad ja kirjeldab nende ohtlikust külastajatele • kirjeldab rühmatööna asjakohaseid esmaabivõtteid põletuse, nihestuse, 	Spaas esinevad ohuallikad, külastajate teavitamine ohtudest Esmabikapp spaas Esmabi enimesinevate traumade korral Hädaabi kutsumine	Kõitev loend, praktiline töö, rühmatöö, iseseisev töö	Eristav

praktiline töö: 6 iseseisev töö: 16 kokku: 28	minestamise vms korral <ul style="list-style-type: none"> • nimetab hädaabi telefoninumbri ja kirjeldab abikutsumise protsessi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele • annab külastajale asjakohast abi kerge nahapõletuse, nihestuse, minestamise korral • teatab õnnetusest ja kutsub abivajajale abi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele 			
Hindamisülesanne: Praktiline esmaabi andmise situatsioonülesanne juhendi alusel			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5		
Õpilane annab juhendi alusel etteantud situatsioonülesandele kannatanule esmaabi, kuid teeb mõned vead, mida juhendaja juhendamisel parandab. Esitab nõuetele vastava iseseisva töö	Õpilane annab juhendi alusel etteantud situatsioonülesandele kannatanule iseseisvalt esmaabi ja teeb paar viga, mida ise märkab ja parandab koheselt. Esitab	Õpilane annab juhendi alusel etteantud situatsioonülesandele kannatanule iseseisvalt esmaabi ja ei tee suuremaid vigu. Esitab nõuetele vastava iseseisva töö		
Iseseisvad tööd				
Rühmatöö: juhendi alusel nimetab erinevate spaateenuste ohuallikaid ja kirjeldab nende ohtlikkust küllastajatele. Praktilised tööd kirjeldab õpimapis.				
Praktilised tööd				
Esmaabivõtete kasutamine				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid arvestades küllastajate soove Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktika: 48 iseseisev töö: 16 kokku: 76	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab ja soovib ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt küllastaja soovidele lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust • vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi • müüb küllastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära • koostab teenuste ja toodete kirjaliku arve vastavalt hinnakirjale • arveldab küllastajatega vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele ja kasutades erinevaid maksevahendeid 	Ilu-, tervise- ja spaateenused ning -tooted Klienditellimuste vormistamine ettevõtte infosüsteemis Teenuste ja toodete müük Arvete koostamine ja arveldamine	Köitev loeng, iseseisev töö, rollimängud	Eristav
Hindamisülesanne: Vormistab juhendi alusel kliendi tellimuse ning esitab pakutud spaateenuste kohta küllastajale arve.				

Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5
Vormistab juhendi alusel kliendi tellimuse ning esitab pakutud spaateenuste kohta külastajale arv etehes töös mõned vead, mida parandab juhendaja juhendamisel..	Vormistab juhendi alusel kliendi tellimuse ning esitab pakutud spaateenuste kohta külastajale arve, tehes töös mõned vead, mida oskab ka ise parandada.	Vormistab juhendi alusel õigesti kliendi tellimuse ning esitab pakutud spaateenuste kohta külastajale õige arve.
Iseseisvad tööd		
Valib vastavalt juhendile külastaja soove arvestades spaateenuste paketi ja kirjeldab pakutud spaateenuseid. Praktilised tööd kirjeldab õpimapis		
Praktilised tööd		
Külastajatele ilu-, tervise- ja spaateenuste tutvustamine ja müük. Klientitellimuste koostamine, klientidele arvete koostamine ja arveldamine		

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamise lävendi tasemel ja osalemine praktilise töö tundides. Praktilise tööde kohta esitab õpimapi.
Mooduli hindamine	eristav hindamine
Õppematerjalid	Eesti Spa Liit. www.estonianspas.eu Spa hotellide kohuleheküljed Maaturism. www.maaturism.ee http://www.16662.ee/esmaabivotted.html http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf http://www.redcross.ee/et/materjalid.html Seadus: Töötervishoid ja tööohutus Tööinspektsiooni koduleht: www.ti.ee

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
19	Eritoitlustus	1	Riina Laht
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul: Toitlustamine		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane koostab erinevate toitumisvajadustega klientidele sobilikud menüüd, arvutab menüü toiteväärtuse ning valmistab toitumiseärasustele sobilike valmistamisviisidega roogasid ja jooke, rakendades toidu- ja tööhutuse põhimõtteid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	8 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab juhendi alusel erinevate toitumiseärasustega klientide toitumise eripära Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	<ul style="list-style-type: none"> - selgitab juhendi alusel ealistest iseärasustest tulenevaid toitumisealaseid erisusi - selgitab juhendi alusel füüsilisest koormusest tulenevaid toitumisealaseid erisusi - selgitab juhendi alusel tervislikust seisundist, toidutalumatuses ja toiduallergiatest tulenevaid toitumisealaseid erisusi - selgitab juhendi alusel taimetoitluse erinevaid liike ja nendest tulenevaid toitumisealaseid vajadusi 	Toitainete vajadus - energia vajadus. Tsöliaakia Laktoositalumatus, Diabeet Toiduallergiad Taimetoitlus	Loeng, arutelu, analüüs, iseseisev töö.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Hindamise eelduseks- esitatud on iseseisev töö.
 Arutelus osalemine teemal "Erinevate toitumisealaste iseärasustega klientide toitumine".

Hindamismeetod:

Rühmatöö
 Iseseisev töö
 Arutlus

Lävend

Esitatud nõuetele vastav iseseisev töö.
Aruteluses "Erinevate toitumisalaste iseärasustega klientide toitumine".
osalemine. Õppija selgitab ealistest iseärasustest tulenevaid toitumisalaseid erisusi juhendi alusel.

Iseseisvad tööd

Probleemülesande lahendamine rühmatööna teemal "Erinevate toitumisalaste iseärasustega klientide toitumine".

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab ja kohandab toitlustusettevõtte tavapärase menüü ja retseptuuri toitumiseärasustega klientidele sobivaks Jaotus tundides: praktiline töö: 6 kokku: 6	- kohandab ettevõtte menüü ja retseptuuri toitumisspetsiifilise kliendirühma vajadustele - koostab erivajadustega klientidele menüüsid	Menüü kohandamine erivajadustega klientidele Retseptuuri kohandamine erivajadustega klientidele Menüü koostamine arvestades kliendirühmade toitumisalast omapära.	Loeng, lauamäng, diskussioon, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õppija kohandab etteantud menüü vastavalt kliendisihtrühma toitumisalastele spetsiifilistele vajadustele juhendi alusel.			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Õppija kohandab etteantud menüü vastavalt kliendisihtrühma toitumisalastele spetsiifilistele vajadustele juhendi alusel. Õppija esitab nõuetekohase iseseisva töö.				
Iseseisvad tööd				
Rühmatöö: Juhendi alusel hommikusöögi menüü koostamine erivajadustega klientidele				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab juhendi alusel toitumiseärasustega klientidele sobilikke roogi ja jooki Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	Valmistab juhendamisel etteantud juhendite järgi erivajadustega klientidele roogi ja jooki. Kasutab juhendamisel roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsetust. Rakendab juhendamisel toidu- ja tööohutuse põhimõtteid. Korraldab oma töökohta juhendamisel.	toitumisalaste iseärasustega klientidele sobilikke roogade ja jookide valmistamine	Rühmatöö, arutelu	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õppija valmistab juhendamisel etteantud juhendite järgi roogi ja jooki, kasutades juhendamisel roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsetust, rakendab juhendamisel toidu- ja tööohutuse põhimõtteid			Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö	

korraldab oma töökohta juhendamisel.

Lävend

Õppija valmistab juhendamisel etteantud juhendite järgi roogi ja jooki, kasutab juhendamisel roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsestust rakendab juhendamisel toidu- ja tööohutuse põhimõtteid korraldab oma töökohta juhendamisel.

Praktilised tööd

Toitumisalaste iseärasustega klientidele sobilike roogade ja jookide valmistamine.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Juhendi alusel menüü ja tehnoloogiliste kaartide kohandamine erivajadusega kliendile ja selle teostamine praktiliselt
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Anne Kersna, Indrek Kivisalu, Maire Merits ja Sirje Rekkor Toiduvalmistamine suurköögis, Argo, 2010 Iina Kalbri, Toitumisõpetus, kirjastus ILO AS, 2007 Rekkor, S., Kersna, A., Merits, M., Toitlustuse alused, kirjastus Argo 2010 Toitumisõpetuse e- õppematerjalid: http://www.e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis/toitumisopetus/ e-kursus Toitumisõpetuse alused https://moodle.e-ope.ee/login/index.php

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Vastuvõtu administraator“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	põhiharidusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
20	Teenindaja hügieen	1	Siret Rannik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õppija hindab teemasid, mis on vajalik klienditeenindajal kõrgete hügieenistandardite järgimiseks.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
18 t	8 t		
Õpiväljundid	1 teab patogeensete mikroorganismide leviku teid ja nakkusohhtlikkust;		
	2 mõistab isikliku hügieeni tagamise vajalikkust järgides hügieenireegleid.		

Teema: **Teenindaja hügieen**

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18, iseseisev töö: 8, kokku: 26
Alateemad: Mikroorganismid nakkushaigused käte pesemine isiklik hügieen allergilised nahapõletikud nakkavad nahahaigused Nahalööbeelemendid Nakkuse vältimine Nahahoolduse põhimõtted
Seotud õpiväljundid:

- teab patogeensete mikroorganismide leviku teid ja nakkusohtlikkust;
- mõistab isikliku hügieeni tagamise vajalikkust järgides hügieenireegleid.

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Suuline esitus Koostada rühmatööna etteantud teemal plakatesitus ning selle ettekandmine.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija on koostanud juhiste järgi esitluse ja selle suuliselt ette kandnud

Iseseisvad tööd:

Õppija koostab esituse paaristööna ühe nakkushaiguse kohta ja esitleb seda klassis

Hindamiskriteeriumid

Õppija
- nimetab juhendi alusel vähemalt 5 nahahaigust ja kirjeldab nende tunnuseid ning hoolduspõhimõtteid
- leotleb teenindajale vajalikke hügieenireegleid

Õppemeetodid:

Õpetamisel kasutatakse teema tutvustamist, arutelu, analüüsi, rühmatööd, iseseisva ja rühmatöö töö juhendeid, olukorra hindamist ja lahendamist, elulisi näiteid.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne moodustub jooksvate hindamisülesannete koondhindenä.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	1. Nienstedt, W. Hänninen, O. jt. Inimese füsioloogia ja anatoomia. Tallinn: Medicina, 2001 2. Nahahaigused (M. Hannuksela, T.Reunala, J. Karvonen, R. Suhonen) 3. Dermatoveneroloogia (H. Vahter) 4. Nahahaigused perearstile (H. Silm, S.Kaur)