

**TALLINNA TEENINDUSKOOLI ÕPPEKAVA**

<b>Õppekavarühm</b>		Majutamine ja toitlustamine				
<b>Õppekava nimetus</b>		Majutusettevõtte juhtimine				
		Hotel Management				
		Управление предприятием гостиничного типа				
<b>Õppekava kood EHS-es</b>		194777				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
						<b>X</b>
<b>Õppekava maht:</b> 60 EKAP						
<b>Õppekeel(ed):</b> eesti, inglise						
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandard <a href="https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10622681/pdf/hotelliteeninduse-spetsialist-tase-5.6.et.pdf">https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10622681/pdf/hotelliteeninduse-spetsialist-tase-5.6.et.pdf</a>  Tööandjate toetus kiri.  "Kutseharidusstandard" Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130. <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013">https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013</a>						
<b>Õppekava õpiväljundid:</b> Pärast õppekava läbimist õpilane: - pakub majutusteenuseid, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ning majutusettevõtte äriideest ja õigusaktidest; - väärtustab erinevate teeninduskultuuride mitmekesisust ning väljendab seda oma tööalase käitumisega; - korraldab oma tööd ratsionaalselt, ohutult, ressursisäästlikult ning tulemuslikult; - analüüsib, hindab ja parendab oma ning meeskonnatööd majutusettevõttes; - juhib ja planeerib meeskonnatööd oma vastutusvaldkonnas; - suhtleb inglise keeles tasemel B2 ja teises ja kolmandas õpitavas võõrkeeles iseseisva keelekasutajana (B1); - kasutab oma majandus- ja ettevõtlusalaseid teadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks.						
<b>Õppekava rakendamine:</b> Õppekava rakendatakse isikule, kellel on keskharidus ning kellel on vähemalt Eesti Kvalifikatsiooniraamistiku 4. taseme Hotelliteenindaja või 5. taseme Hotelliteeninduse spetsialisti kutse või omandatud vastavad kompetentsid. Õppekava on võimalik rakendada statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) või mittestatsionaarses õppevormis.						
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Vähemalt Eesti Kvalifikatsiooniraamistiku 4. taseme Hotelliteenindaja või 5. taseme Hotelliteeninduse spetsialisti kutse või vastavate kompetentside ja keskhariduse olemasolu.						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Õpingud loetakse lõpetatuks pärast hotelliteenindaja spetsialist, tase 5 kutsele vastavate õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Kui kutse- või erialal ei ole kutseksami sooritamine võimalik, lõpetatakse õpingud lõpuksamiga. Erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpuksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.						
<b>Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Hotelliteeninduse, tase 5” vastavad kompetentsid.						
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</b> Kooli lõputunnistus.						
<b>Õppekava struktuur</b> <b>Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)</b>						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	4,5 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil				
Eesti turismigeograafia	2 EKAP	tunneb Eesti kaarti (haldusjaotus, transpordiühendused, turismipiirkonnad)				

		soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi loodusest soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest
Majutusosakonna töökorraldus	2 EKAP	planeerib, korraldab ja juhendab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes ning vajadusel koristab ise korraldab ja vastutab klientide teenindamise ja müügitöö korraldamise eest vastutab klientidega arveldamise protsessi korrektse korraldamise eest korraldab majutusettevõttes külastajate tagasiside andmise protsessi
Toitlustus ja üritusteenindus	2 EKAP	planeerib, korraldab ja juhendab hommikusöögiteenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise planeerib, korraldab ja juhendab ürituste teenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise
Majutusettevõtte juhtimine	3 EKAP	koostab, analüüsib ja uuendab juhendmaterjale majutusettevõttes, kaasates töötajad arendustegevustesse juhendab meeskonda, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise printsiibid ning juhendab meeskonda nende järgimisel
Teenindusprotsesside juhtimine	4 EKAP	analüüsib klientide vajadusi teenindusprotsessi parendamiseks lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest analüüsib teenindusprotsessi, lähtudes ettevõtte teenindusstrateegiast planeerib teenindusprotsessi erinevates etappides ja klienditeeninduse erinevates tööloikudes lähtuvalt teenindusstrateegiast
Teenuste disain ja turundus	3 EKAP	analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihturgusid korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi, kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks, lähtudes külastajate huvidest korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise, lähtudes külastajate ootustest rakendab turundus- ja müügitegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest
Finantsjuhtimise alused	2 EKAP	mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast koostab eelarve oma vastusvaldkonnas olevale osakonnale, kajastades personalikulu ning muid jooksvaid kulusid analüüsib majutusettevõtte eelarve püsikulude ja muutuvkulude suhet majutusettevõtte hooajalise täituvuse erisustest lähtuvalt
Käibejuhtimine ja hinnakujundus majutusettevõttes	3,5 EKAP	mõistab käibejuhtimise põhimõtteid, lähtudes ettevõtte eripärast kasutab online broneerimissüsteemide võimalusi ning analüüsib konkurentsist tulenevaid hinnakujundusmeeteid kujundab ettevõttele majutushinnad, lähtudes ettevõtte sihtrühmadest, lojaalsusprogrammidest, koostöölepingutest ja konkurentsist, arvestades muid hindasid mõjutavaid tegureid
Erialane inglise keel	3 EKAP	mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste vestleb külastajatega igapäevastes tööalastes situatsioonides mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonna võõrkeelset terminoloogiat
Erialane soome keel	3 EKAP	mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat
Erialane vene keel	3 EKAP	mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat
Majutusettevõtte juhtimise praktika	15 EKAP	mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades

planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid  
broneerib ja müüb majutuseettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove analüüsib ennast kui praktikanti

### **Valikõpingute moodulid (10 EKAP)**

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>
Hotelli tarkvara	2 EKAP
Infograafika	2 EKAP
Kutsealane inglise keel	2 EKAP
Eriala toetav arvutiõpetus	2 EKAP
Sündmuskorraldus	2 EKAP
Eritoitlustus	2 EKAP
Joogiõpetus	2 EKAP
Kutsealane soome keel	2 EKAP
Spaatöökorraldus	2 EKAP
Joogiõpetus	1 EKAP
Spaatöökorraldus	1 EKAP
Personalijuhtimine majutuseettevõttes	2 EKAP

### **Valikõpingute valimise võimalused:**

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

### **Praktika:**

Põhiõpingutest moodustab praktika 15.00 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=190](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=190)

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=190&rakenduskavad=jah](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=190&rakenduskavad=jah) (koos moodulite rakenduskavadega)

## Majutusettevõtte juhtimine

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
<b>Põhiõpingute moodulid</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	4,5	4,5
Eesti turismigeograafia	2	2
Majutusosakonna töökorraldus	2	2
Toitlustus ja üritusteenindus	2	2
Majutusettevõtte juhtimine	3	3
Teenindusprotsesside juhtimine	4	4
Teenuste disain ja turundus	3	3
Finantsjuhtimise alused	2	2
Käibejuhtimine ja hinnakujundus majutusettevõttes	3,5	3,5
Erialane inglise keel	3	3
Erialane soome keel	3	3
Erialane vene keel	3	3
Majutusettevõtte juhtimise praktika	15	15
<b>Valikõpingute moodulid</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Hotelli tarkvara	2	
Infograafika	2	
Kutsealane inglise keel	2	
Eriala toetav arvutiõpetus	2	
Sündmuskorraldus	2	
Eritoitlustus	2	
Joogiõpetus	2	
Kutsealane soome keel	2	
Spaatöökorraldus	2	
Joogiõpetus	1	

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Spaatöökorraldus	1	
Personalijuhtimine majutusevõttes	2	

## Majutusettevõtte juhtimine

Seosed kutsestandardi „Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid												Valikõpingute moodulid		
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Eesti turismigeograafia	Majutusosakonna töökorraldus	Toitlustus ja üritusteenindus	Majutusettevõtte juhtimine	Teenindusprotsesside juhtimine	Teenuste disain ja turundus	Finantsjuhtimise alused	Käbejuhtimine ja hinnakujundus majutusettevõttes	Erialane inglise keel	Erialane soome keel	Erialane vene keel	Majutusettevõtte juhtimise praktika	Eritoitlustus	Joogiõpetus
1. Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine															
Tegevusnäitajad:															
1. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab nendele operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;		X	X		X		X		X	X	X	X	X		
2. kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;		X	X		X		X		X	X	X	X	X		
3. selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamisega seotud		X	X		X		X		X	X	X	X	X		
4. kinnitab tellimused ning annab sellest kliendile teada kliendile sobival viisil;		X	X		X		X		X	X	X	X	X		
5. sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele;		X	X		X		X		X	X	X	X	X		
6. palub kliendil täita külastajakaardi;			X						X	X	X	X			
7. kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;			X		X				X	X	X	X			
8. jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele;					X							X			

9. määrab toad klientide vahel, arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi;						X								X		
10. valmistab ette võtmekaardid.						X		X						X		
2. Arveldamine																
Tegevusnäitajad:																
1. arveldab klientidega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid);						X	X		X					X		
2. vahetab vajadusel kliendi valuutat, järgides valuuta vahetamise eeskirju;						X	X		X		X	X	X	X		
3. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;						X			X							
4. kliendi lahkudes registreerib kliendi välja, tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;			X			X	X	X			X	X	X	X		
5. loeb enne tööpäeva algust üle rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;			X					X	X		X	X	X	X		
6. kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;			X						X							
7. tagab piisava sularahavaru vastuvõttus, arvestades klientide arvuga majutusettevõttes;			X			X			X							
8. koostab õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.		X	X						X							
3. Klientide teenindamine ja müügitöö																
Tegevusnäitajad:																
1. loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades;			X	X	X	X	X				X	X	X	X		
2. kasutab erinevaid suhtlustehnikaid keerulistes teenindussituatsioonides;			X	X	X	X	X				X	X	X	X		
3. tutvustab klientidele majutusasutust, andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest;			X	X	X	X	X				X	X	X	X		
4. tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale;			X	X	X	X	X				X	X	X	X		
5. teeb lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise;			X	X	X	X	X				X	X	X	X		
6. annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta;		X									X	X	X	X		
7. organiseerib kliendile transpordi (tellib takso, korraldab transfeere jms);		X									X	X	X	X		
8. annab infot ühistranspordi kasutamise kohta;		X									X	X	X	X		
9. lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid;			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X		

10. analüüsib probleemi ja hindab nende võimalikke mõjusid;			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
11. võtab vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
12. jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
13. annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;			X							X	X	X	X		
14. edastab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni;										X	X	X			
15. edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise (nt lisavoodi paigaldamine);			X							X	X	X			
16. võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise;					X					X	X	X			
17. vajaduse korral äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega;			X	X	X	X	X			X	X	X	X		
18. küsib kliendilt tagasisidet ja korraldab tagasiside saamise vastuvõuletis;					X	X	X			X	X	X			
19. analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale;					X	X	X			X	X	X			
20. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, eesmärgiga kliendikontakti jätkamiseks.			X	X	X	X	X			X	X	X	X		
4. Puhastus ja laomajandus															
Tegevusnäitajad:															
1. hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;			X												
2. kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid, järgides kasutusjuhendeid;			X												
3. organiseerib numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;			X												
4. vajaduse korral vahetab voodipesu ja rätikuid, kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;			X												
5. öövoodi ettevalmistamine (turn down service);			X												
6. paigutab vajaduse korral nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;			X												
7. komplekteerib vajaduse korral kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;			X												
8. registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele, võimalusel informeerib klienti;			X												
9. organiseerib hoolduskoristust üldruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;			X												
10. valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu;			X												
11. tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;			X												
12. organiseerib inventuuri ;			X												



13. korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.			X															
5. Toitlustusteenindus																		
Tegevusnäitajad:																		
1. vastutab hommikusöögi ettevalmistuste eest vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;			X														X	
2. vajaduse korral planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule;			X														X	
3. ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile;			X														X	
4. valmistab vajaduse korral hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka			X														X	
5. vastutab laudade katmise ja koristamise eest ning vajadusel katab ja koristab ise;			X															
6. vastutab hommikusöögi väljapanemise eest ja vajadusel teeb seda ise;			X															
7. vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega;			X															
8. külm- ja kuumtöötlemismeetodid;			X															
9. toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad.			X														X	X
6. Üritusteenindus																		
Tegevusnäitajad:																		
1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;			X							X	X	X						
2. vastutab ruumi ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorrasolekut;			X															
3. kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks) ja juhendab nende			X															
4. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise;			X															
5. organiseerib kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise;			X															
6. vajadusel väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist;			X															
7. tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne);			X							X	X	X						
8. küsib kliendilt tagasisidet;						X	X	X		X	X	X						
9. koostab korrektseid arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele, arvestades raamatupidamise nõudeid ning küsides vajaduse korral kõrvalist abi.						X	X	X	X									

7. Juhendamine																
Tegevusnäitajad:																
1. vastutab juhendmaterjalide koostamise ja uuendamise eest;					X	X	X		X	X	X	X				
2. annab uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas;					X	X	X									
3. pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning probleemide lahendamisel;					X	X	X		X							
4. jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata			X	X	X	X	X		X							
5. kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma töö kohta ning annab juhendatavale tagasisidet;					X	X	X		X							
6. tunnustab uut töötajat tema edusammudes;					X	X										
7. analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegutsemise suhtes.					X	X										
8. Juhtimine																
Tegevusnäitajad:																
1. edastab teistele osakondadele asjakohast ja operatiivset infot;			X	X	X	X									X	
2. kaasab töötajaid arendustegevustesse;			X	X	X	X									X	
3. seab ühised eesmärgid ja annab informatsiooni nende täitmise kohta ;			X	X	X	X									X	
4. innustab töötajaid ühiste eesmärkide saavutamisele;			X	X	X	X									X	
5. organiseerib tööd tegevustepõhiselt;			X	X	X	X									X	
6. on kursis igapäevase informatsiooniga ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale;			X	X	X	X									X	
7. kohaneb kiiresti muutuvatele olukordadele, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö;			X	X	X	X									X	
8. kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja täpsustab			X	X	X	X									X	
9. annab informatsiooni vastavale töötajale edasi;			X	X	X	X									X	
10. koostab töögraafikud, jälgides hotelli täituvust ja muid ettevõttes toimuvaid üritusi;			X	X	X	X									X	
11. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;			X	X	X	X									X	
12. organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist;			X	X	X	X									X	
13. inspireerib meeskonda;			X	X	X	X									X	
14. viib läbi arenguvestlusi ja analüüsib tulemusi;			X	X	X	X									X	

15. selgitab välja töötajate koolitusvajadused.			X	X	X	X								X		
---	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	4,5	Kristi Tarik, Helna Karu-Baher
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis		
	2 mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist		
	3 mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas		
	4 kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel		
	5 käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil		

Teema: **Majanduse ja ettevõtluse alused**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 12, iseseisev töö: 30, kokku: 42

**Alateemad:**

- majandus ja ettevõtlus;
- majanduslikud vajadused;
- turumajandus, nõudlus ja pakkumine;
- maksusüsteem Eestis;
- pangandus ja finantskirjaoskus;
- E-riik ja majandus;
- ettevõtluskeskkond ja ettevõtlusvormid;
- tööohutus ja töötervishoid;
- töötervishoid ja ohutegurid töökeskkonnas;
- töö- ja tuleohutus töökeskkonnas;

- töötaja ja tööandja õigused ja kohustused töö- ja tuleohutuse tagamisel;
- riskianalüüs ja ohutegurite vähendamise meetmed;

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist
- mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas
- kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Lihtsustatud äriplaani koostamine.	Mitteeristav hindamine Lävend: Paaristööna on koostatud juhendile vastav äriplaani.

**Iseseisvad tööd:**

- lihtsustatud äriplaani koostamine;

Hindamiskriteeriumid	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust;</li> <li>- loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse;</li> <li>- kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele;</li> <li>- kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani;</li> <li>- loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab riskianalüüsi olemust;</li> <li>- tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega;</li> <li>- arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist;</li> </ul>

Teema: **Karjääri planeerimine**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 8, iseseisev töö: 18, kokku: 26

**Alateemad:**

- Karjäärükujundamine;
- tööturg;
- kandideerimisdokumendid ja tööintervjuu;
- karjääriplaani.

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis
- käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Enesehindamine Analüüs Eneseanalüüsi ja karjääriplaani koostamine lähtuvalt oma isiksusest, tööturuvõimalustest.	Mitteeristav hindamine Lävend: Töö on tähtaegselt koostanud korrektses eesti keeles, kasutades IKT vahendeid, tuues välja oma tugevused, nõrkused ja nende ületamise võimalused

<b>Iseseisvad tööd:</b> Karjääriplaani koostamine.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi;</li> <li>- seostab kutse-, eriala- ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega;</li> <li>- leiab iseseisvalt informatsiooni, sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta;</li> <li>- leiab iseseisvalt informatsiooni, sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta;</li> <li>- koostab juhendamisel endale, sh elektrooniliselt, lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.</li> </ul>

Teema: **Tööõigus**

<b>Jaotus tundides:</b> praktiline töö: 12, iseseisev töö: 27, kokku: 39
<b>Alateemad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- käitumine tööõnnetuse korra;</li> <li>- tööseadusandlus ja asjaajamine;</li> <li>- töölepinguseadus ja tööleping;</li> <li>- töötamine võlaõigusliku lepingu alusel (töövõtuleping, käsundusleping);</li> <li>- töötamist reguleerivad sisedokumendid organisatsioonis;</li> <li>- töötasu arvestamine;</li> <li>- enamlevinud dokumentide vormistamine ja digitaalne allkirjastamine;</li> <li>- asjaajamine ja dokumendihaldus (sh säilitamine).</li> </ul>
<b>Seotud õpiväljundid:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas toimimisel</li> </ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
--------------------------------------	-------------------

Rühmatöö Probleemsituatsiooni lahendamine Töökeskkonnaanalüüsi koostamine rühmatööna	Mitteeristav hindamine Lävend: Töökeskkonnaanalüüs on koostatud lähtudes juhendist.
--	---

<b>Iseseisvad tööd:</b> Töökeskkonna riskianalüüsi koostamine Töölepingu seaduse kokkuvõtte koostamine	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel; - võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi; - loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente;

Teema: **Sissejuhatus erialasse**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 4, iseseisev töö: 6, kokku: 10	
<b>Alateemad:</b> õpieesmärkide seadmine õppekorralduseeskirjaga tutvumine	
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- eesmärgistab õppimise ja loob õpeteekonna

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Ettevõtlusarendamise Sihtasutus <a href="http://www.eas.ee">www.eas.ee</a> <a href="http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ja_ksundusleping.html">http://e-ope.khk.ee/oo/erne_lepingud/tvtuleping_ja_ksundusleping.html</a> Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf</a> Kulu, L. Majandusõpik gümnaasiumile. Ermecol, 2011 Maksu- ja tolliamet <a href="http://www.emta.ee">www.emta.ee</a> Rahandusministeerium <a href="http://www.fin.ee">www.fin.ee</a> Randma, T. Ettevõtluse alused. Infotükk, 2008 Sotsiaalministeerium. Töökeskkonna käsiraamat <a href="http://www.ti.ee/ott/raraamat.pdf">http://www.ti.ee/ott/raraamat.pdf</a> Suppi, K. Ettevõtlusõpik- käsiraamat. Altex, 2013 Töö- ja teenuste osutamise lepingute koostamine Töölepingu seadus Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. Võlaõigusseadus





**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
2	Eesti turismigeograafia	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õppija teab Eesti üldandmeid ja haldusjaotust, maakondade turismivõimalusi ja vaatamisväärsusi. Õppija tutvustab Eesti turismiregioone ja jagab turistidele turismialast informatsiooni.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 tunneb Eesti kaarti (haldusjaotus, transpordiühendused, turismipiirkonnad)		
	2 soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi loodusest		
	3 soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest		

Teema: **Eesti Turismigeograafia**

<p><b>Jaotus tundides:</b>  teoreetiline töö: 8, iseseisev töö: 44, kokku: 52</p>
<p><b>Alateemad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eesti üldiseloostus;</li> <li>- Eesti looduse eripära;</li> <li>- Rahvuspargid Eestis;</li> <li>- Erinevate piirkondade muuseumid;</li> <li>- Aktiivsete tegevuste liigid ja nende pakkujad piirkonniti;</li> <li>- Tuntumad teemapargid Eestis, asukohad, iseloostus.</li> </ul>
<p><b>Seotud õpiväljundid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb Eesti kaarti (haldusjaotus, transpordiühendused, turismipiirkonnad)</li> <li>• soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi loodusest</li> <li>• soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest</li> </ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Uurimustöö Õppija koostab kolmepäevase turismipaketi Eestit külastavale välituristide lähtudes tema eripäradest, huvidest ja soovides.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab turismipaketi lähtudes ülesandest ning arvestades välituristi soove ning eripärasid. Töö koostamisel on lähtutud Tallinna Teeninduskooli kirjalike tööde juhendist.

**Iseseisvad tööd:**

Õppija koostab kolmepäevase turismipaketi Eestit külastavale välituristide lähtudes tema eripäradest, huvidest ja soovides.

**Praktilised tööd:**

Õppija esitleb rühmatööna ühe piirkonna turismiattraksioone.

**Hindamiskriteeriumid**

- annab ülevaadet Eesti nii regioonidest kui turismipiirkondadest;
- kirjeldab Eesti turismipiirkondade looduslikku eripära, rahvusparkide looduspärandit ja annab soovitusi lähtudes külastajate huvist;
- soovitab külastajatele Eesti teemaparke, aktiivse tegevuse võimalusi ning muuseume lähtudes külastaja soovidest.

**Õppemeetodid:**

- loeng;
- praktiline töö;
- esitlus;
- iseseisev töö.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Toots, K. Kuidas tunned Eestimaad? Eesti turismigeograafia õpik. Argo, 2009 I.Arold "Eesti maastikud" <a href="http://www.puhkaeestis.ee">www.puhkaeestis.ee</a> <a href="http://www.visitestonia.com">www.visitestonia.com</a> <a href="http://www.turismiweb.ee">www.turismiweb.ee</a>

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
3	Majutusosakonna töökorraldus	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvast ettevõttes majapidamis- ja vastuvõtuosakonna töid.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 planeerib, korraldab ja juhendab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes ning vajadusel koristab ise		
	2 korraldab ja vastutab klientide teenindamise ja müügitöö korraldamise eest		
	3 vastutab klientidega arveldamise protsessi korrektse korraldamise eest		
	4 korraldab majutusettevõttes küllastajate tagasiside andmise protsessi		

Teema: **Majapidamisosakonna töökorraldus**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 4, praktiline töö: 4, iseseisev töö: 18, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> - majapidamistöe tähtsus, sisu ja eesmärgid; - koostöö teiste osakondadega. Vastutusosalad; - majapidamisosakonna struktuur ja tööjaotus; - ametikohtade tööülesanded.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • planeerib, korraldab ja juhendab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes ning vajadusel koristab ise

*Hindamisülesanded*

<b>Hindmismeetodid ja hindamisülesanded</b>	<b>Hindekriteeriumid</b>
---	--------------------------

Iseseisev töö Praktiline töö Õppija koostab majutusettevõttele majapidamistöde tööplaani.	Mitmeeristav hindamine Lävend: Esitatud on tööplaani, mis vastab juhendile lävendi tasemel. Lähtutud on Tallinna Teeninduskooli kirjalike tööde juhendist.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Õppija koostab tööplaani, töötajate graafiku ning tööjaotusplaani majutusettevõtte majapidamisosakonnale.	
<b>Praktilised tööd:</b> Õppija juhendab kaasõpilast Majutusteeninduse/Hotelliteenindaja kursuselt majapidamistöodel.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- kirjeldab majapidamistööst planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid; - juhendab numbritubade ja üldruumide korrastamist majutusettevõttes; - planeerib töötajate vajaduse majapidamisosakonnas lähtudes majutusettevõtte täituvusest.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng, praktiline töö, analüüs	

Teema: **Vastuvõtuosakonna töökorraldus**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 4, praktiline töö: 4, iseseisev töö: 18, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> - Vastuvõtuosakonna seos teiste osakondadega; - tellimuste tüübid ja vastuvõtmine; - ülebroneering ja ülemajutus; - hinnapoliitika; - peamised ülesanded vastuvõtuosakonnas; - sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid; - majaseis, analüüs ja korrigeerimine; - probleemsituatsioonide lahendamine; - makseprotseduuride loomine ja järgimine; - tagasiside süsteem; - lojaalsusprogramm.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• korraldab ja vastutab klientide teenindamise ja müügitöö korraldamise eest</li> <li>• vastutab klientidega arveldamise protsessi korrektse korraldamise eest</li> <li>• korraldab majutusettevõttes küllastajate tagasiside andmise protsessi</li> </ul>

Hindamisülesanded

<b>Hindmismeetodid ja hindamisülesanded</b>	<b>Hindekriteeriumid</b>
Iseseisev töö Õppija koostab majutusettevõtte vastuvõtu osakonnale teenindustandardid lähtudes ettevõtte eripärast.	Mitteeristav hindamine Lävend: Koostatud teenindustandardites on järgitud ettevõtte eripära, küllastajate sihtrühma.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Õppija koostab majutusettevõtte vastuvõtuosakonnale teenindustandardid, lähtudes ettevõtte eripärast.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- kirjeldab vastuvõtutöö planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid; - koostab vastuvõtuosakonna teenindustandardid; - analüüsib tagasiside süsteemide eeliseid ja puudusi.
<b>Õppemeetodid:</b> Loeng Grupitöö Arutelu	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhina.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Viin, T. Villig, R. Hotellimajanduse alused Tallinn 2011 Tamm, T. Kuura, E. Lapp, S. Majapidamistööd 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. Puhas kodu ja puhtad rõivad AS Kirjastus Ilo 2004 www.kutsekoda.ee

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
4	Toitlustus ja üritusteenindus	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvast ettevõttes toitlustusosakonna töid hommikusöögi- ning üritusteeninduses		
<b>Õpiväljundid</b>	1 planeerib, korraldab ja juhendab hommikusöögiteenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise		
	2 planeerib, korraldab ja juhendab ürituste teenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise		

Teema: **Toitlustus ja üritusteenindus**

**Jaotus tundides:**

praktiline töö: 16, praktika: 10, iseseisev töö: 26, kokku: 52

**Alateemad:**

- Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed;
- majutusettevõtte toitlustusosakond;
- töökorralduse põhimõtted toitlustusosakonnas;
- meeskonnatöö toitlustusosakonnas;
- töö planeerimise põhimõtted;
- teenindusprotsess toitlustuses.
- Koosolekuettevõtluse sihtrühmad, nende ootused ja eelistused;
- koosolekute liigid ja koosolekutarismi paketid;
- koostööpartnerid ja teenuspakkujad;
- koosoleku tellimuse lugemine ja informatsiooni täpsustamine;
- koosoleku eelplaneerimine, kulude liigid ja eelarve koostamine;
- pakkumise koostamine ja esitlemine tellijale;
- koosoleku toimumispaiga ja ruumide valik;
- tehniliste vahendite valik ja koosolekuruumi paigutus;
- lisateenuste pakkumine ja korraldamine;
- koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotuskanalid;

- koosoleku dokumentatsioon;
- koosolekujärgsed tegevused;
- koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine;

**Seotud õpiväljundid:**

- planeerib, korraldab ja juhendab hommikusöögiteenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise
- planeerib, korraldab ja juhendab ürituste teenindust majutusettevõttes ning vajadusel teenindab ise

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Õppija koostab küllastajale tervikliku hinnapakumise eesti ja inglise keeles, lähtudes küllastaja soovidest ja vajadustest.	Mitteeristav hindamine Lävend: Koostatud pakkumine vastab juhendile lävendi tasemele, kiri on koostatud õigesti nii inglise kui eesti keeles.
Praktiline töö Praktilises teenindusülesandes planeerib ja juhendab kaastöötajate tööd oma vastustusvaldkonnas.	Mitteeristav hindamine Lävend: Rahuldavalt sooritatud töö planeerimine ja kaastöötajate juhendamine.

**Iseseisvad tööd:**

Õppija koostab majutusettevõtte toitlustusosakonnale tööplaani ja töötajate töögraafiku.  
Õppija koostab küllastajale tervikliku hinnapakumise eesti ja inglise keeles lähtudes küllastaja soovidest ja vajadustest.

Hindamiskriteeriumid	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjeldab majutusettevõtte toitlustusosakonna ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust;</li> <li>- mõistab toiduhügieeni põhimõtteid, lähtudes Toiduseadusest ning kirjeldab toiduohutuse tagamist ettevõttes;</li> <li>- teenindab küllastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid järgides nii isikliku kui ka toiduhügieeninõudeid;</li> <li>- lahendab teenindusolukordi (ka probleemsituatsioone) vastavalt etteantud ülesandele;</li> <li>- juhendab kaastöötajaid oma vastustusvaldkonnas.</li> <li>- mõistab koosoleku- ja sündmuskorralduse sisu ja küllastajate ootusi vastavale teenusele;</li> <li>- tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid;</li> <li>- korraldab osalejate registreerimist ja juhendab teenindajaid;</li> <li>- teab koosolekuteenindaja tööülesandeid, lahendab teenindusolukordi;</li> <li>- koostab hinnapakumisi küllastajatele, lähtudes küllastaja soovidest ja vajadustest ürituse korraldamisel.</li> </ul>

**Õppemeetodid:**

Loeng,  
Praktiline töö

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulihinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
<b>Mooduli hindamine</b>	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) Suhtlemisoskused, jastus Väike Vanker  
Müristaja H., Tarmula K. Sündmus- ja koosolekukorraldus ARGO Tallinn 2011  
Niiberg, T; Urva, t (2009) Enesekehtestamine - ei või ja.  
Rekkor S., Kersna, A., Roosipõld, A, Merits M., Toitlustuse alused. Argo 2008  
Rekkor S., Vainu A., Eerik R., Parm T., Teenindamise kunst. Tallinn: Argo 2013  
Tooman, H., Mae, A. (1999) Inimeselt inimesele  
Tooman, H. (2003). Teeninduskultuur kui turundussõnum  
Toots, K. (2007) Teeninduskultuur TÜ  
Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 28.01.2002 määrus (EÜ) nr 178/2002, millega sätestatakse toidualaste õigusnormide üldised põhimõtted ja nõuded.  
Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 29.04.2004 määrus ( EÜ) nr 852/2004 toiduainete hügieeni kohta.  
Hea hügieenitava juhend <http://www.kaupmeesteliit.ee>  
Toiduseadus  
Interneti allikad: <http://www.teenindaja.ee/tag/klienditeenindus/>



**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
5	Majutusettevõtte juhtimine	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse lähtudes majanduslikust keskkonnast ja keskkonnasäästlikest mõtteviisidest.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 koostab, analüüsib ja uuendab juhendmaterjale majutusettevõttes, kaasates töötajad arendustegevustesse		
	2 juhendab meeskonda, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise		
	3 koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise printsiibid ning juhendab meeskonda nende järgimisel		

Teema: **Ressursisäästlikud mõtteviisid**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, iseseisev töö: 18, kokku: 24
<b>Alateemad:</b> - Keskkonnasäästlikud mõtteviisid; - energiakasutus; - jäätmekäitlus; - paberikulu; - märgis "Roheline Võti"; - majutusettevõtetes kasutatavad keskkonnasäästlikust märkivad märgised.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  • koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise printsiibid ning juhendab meeskonda nende järgimisel

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine Õppija koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise plaani majutusettevõttele.	Mitteeristav hindamine Lävend: Koostatud plaan vastab juhendile ning lävendile.

**Iseseisvad tööd:**

Õppija koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise plaani majutusettevõttele.

**Hindamiskriteeriumid**

- analüüsib keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise olulisust;
- järgib keskkonnasäästlike mõtteviiside printsiipe oma vastutusallas;
- juhendab kaastöötajaid keskkonnasäästlike mõtteviiside printsiipide rakendamisel.

**Õppemeetodid:**

- loeng;
- arutelu.

Teema: **Majutusettevõtte strateegiline planeerimine**

**Jaotus tundides:**

praktiline töö: 18, praktika: 10, iseseisev töö: 26, kokku: 54

**Alateemad:**

- Majutusettevõtete kvaliteedi standardid ja-kontroll;
- programmide (nt Fidelio, Hotis, Revinate, Benchmarking, Snapshot jne) kasutamine majutusettevõtte juhtimises;
- majutusettevõtte majandustulemused
- meeskonnatöö majutusettevõttes

**Seotud õpiväljundid:**

- koostab, analüüsib ja uuendab juhendmaterjale majutusettevõttes, kaasates töötajad arendustegevustesse
- juhendab meeskonda, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid

<p>Iseseisev töö Analüüs Ettekanne/esitlus Õppija koostab kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi ning esitleb seda.</p>	<p>Mitteeristav hindamine Lävend: Koostatud töö vastab juhendile ning lävendi tasemele.</p>
---	---

<p><b>Iseseisvad tööd:</b> Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus.</p>	
--	--

<p><b>Hindamiskriteeriumid</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- korraldab meeskonna tööd kohaneses kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö;</li> <li>- kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja kasutab seda töösoorituse kvaliteedi ja efektiivsuse parendamiseks;</li> </ul>
------------------------------------	---

<p><b>Õppemeetodid:</b> - loeng; - arutelu.</p>	
---	--

<p><b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b></p>	<p>Moodulihinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena.</p>
---	--

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

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
6	Teenindusprotsesside juhtimine	4	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime klientide vajaduste ja teenindusprotsessi analüüsimise ning teenindusprotsessi planeerimisega lähtudes ettevõtte eesmärkidest		
<b>Õpiväljundid</b>	1 analüüsib klientide vajadusi teenindusprotsessi parendamiseks lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest		
	2 analüüsib teenindusprotsessi, lähtudes ettevõtte teenindusstrateegiast		
	3 planeerib teenindusprotsessi erinevates etappides ja klienditeeninduse erinevates tööloikudes lähtuvalt teenindusstrateegiast		

Teema: **Teenindusprotsesside juhtimine**

**Jaotus tundides:**

praktiline töö: 36, praktika: 20, iseseisev töö: 48, kokku: 104

**Alateemad:**

Teenindusprotsessi juhtimine  
 teeninduspsühholoogia alused;  
 teeninduslik mõttekultuur ja teenindusvalmidus;  
 sise- ja väliskliendi teenindamise vahelised seosed;  
 teenindus- ja müügiprotsess;  
 teenindusprotsessi korraldamine;  
 küllastaja tagasiside kogumine, analüüsimine ja probleemide lahendamine;  
 kliendisuhete juhtimine.

**Seotud õpiväljundid:**

- analüüsib klientide vajadusi teenindusprotsessi parendamiseks lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest
- analüüsib teenindusprotsessi, lähtudes ettevõtte teenindusstrateegiast

- planeerib teenindusprotsessi erinevates etappides ja klienditeeninduse erinevates tööloikudes lähtuvalt teenindusstrateegiast

#### Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
<p>Iseseisev töö Praktiline töö Ettekanne/esitlus Koostab grupitööna külastaja teekonna lähtudes kliendikesksest teenindusprotsessist. Teeb ettepanekuid ühtse klienditeeninduse tasemete tagamiseks ettevõttes. Esitleb ettepanekuid grupis.</p>	<p>Mitteeristav hindamine Lävend: Koostatud töö lähtub juhendist nbing vastab lävendile. Lähtutud on Tallinna Teeninduskooli kirjalike tööde juhendist.</p>

<p><b>Iseseisvad tööd:</b> Koostab grupitööna külastaja teekonna lähtudes kliendikesksest teenindusprotsessist. Teeb ettepanekuid ühtse klienditeeninduse tasemete tagamiseks ettevõttes.</p>	
<p><b>Hindamiskriteeriumid</b></p>	<p>- juhib kliendikeskselt teenindusprotsessi ja selle erinevaid etappe, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid; - analüüsib meeskonnatööna kliendisuhete hoidmise ja tagasiside vahelisi seoseid juhtumite põhiselt;</p>
<p><b>Õppemeetodid:</b> Loeng Arutelu Analüüs</p>	

<p><b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b></p>	<p>Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.</p>
<p><b>Mooduli hindamine</b></p>	<p>mitteeristav hindamine</p>
<p><b>Õppematerjalid</b></p>	<p>Niiberg, T. (2011). Suhtlemise kuldreeglid: Tunnusta, naerata ja kehtesta. Tallinn: Pegasus. Saareväli, R. (2011). Suhtlemisoskused I. Kasutamise kuupäev: 28. 08 2014.a., allikas <a href="http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html">http://www.hkhk.edu.ee/suhtlemine/index.html</a> Saareväli, R. (2012). Suhtlemine II. Kasutamise kuupäev: 28.08.2014.a. Israel, S. (2011). Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi käsiraamat. Tallinn: Äripäev.</p>

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe, statsioonarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
7	Teenuste disain ja turundus	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes külastajate huvidest ning rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid		
	2 korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi, kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid		
	3 koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks, lähtudes külastajate huvidest		
	4 korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise, lähtudes külastajate ootustest		
	5 rakendab turundus- ja müügitgevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest		

Teema: **Teenuse disain ja turundus**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 24, praktika: 10, iseseisev töö: 44, kokku: 78

**Alateemad:**

- Elamusmajandus ja elamustoode;
- turismitoote keskkond;
- riiklik turismiarenduskava;
- turismistatistika;
- sihtkohatoode;
- sihtrühmapõhine teenuste disain;
- strateegiline disain;
- teenuste disaini protsess;
- külaliste teekonna analüüsimetodid;.

- kvaliteedijuhtimise alused;
- majutus-ja toitlustusettevõtte turundus;
- tarbijate ostukäitumine;
- turundusuuringud.

#### Seotud õpiväljundid:

- analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid
- korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi, kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid
- koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks, lähtudes küllastajate huvidest
- korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamist, lähtudes küllastajate ootustest
- rakendab turundus- ja müügitegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest

#### Hindamisülesanded

Hindamise meetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Kontrolltöö Analüüs Ettekanne/esitlus Õppija loob teenuste disaini protsessi mudeli ning analüüsib kaasõpilase oma. Esitleb tehtud tööd.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab teenuste disaini protsessi mudeli ning esitleb seda. Analüüsib kaasõpilase mudelit. Töö on tehtud lävendi tasemel.

#### Iseseisvad tööd:

Õppija koostab juhtumi: sihtkoha analüüs, ettevõtte analüüs, tooteanalüüs.

#### Praktilised tööd:

Õppija loob teenuste disaini protsessi mudeli ning analüüsib kaasõpilase oma.

#### Hindamiskriteeriumid

- analüüsib sihtkoha ja ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sealhulgas analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega;
- töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist;
- koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli;
- hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovide ja vajadusest;
- sõnastab väärtuspakkumised lähtuvalt küllastaja segmentide huvidest;
- koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks;
- esitleb turismitoodet ja teenust kliendile, lähtudes toote ja teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast;
- nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eetika nõuetest;
- võrdleb majutusettevõtte küllastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid;
- analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi;

#### Õppemeetodid:

Loeng, individuaalne töö, analüüs, arutelu

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Internetiallikad: <a href="http://www.eas.ee">www.eas.ee</a> ; <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a> ; <a href="http://www.mkm.ee">www.mkm.ee</a> ; <a href="http://www.rigiteataja.ee">www.rigiteataja.ee</a> ; <a href="http://www.stat.ee">www.stat.ee</a> ; <a href="http://www.ehrl.ee">www.ehrl.ee</a> ; <a href="http://www.etfl.ee">www.etfl.ee</a> ; <a href="http://www.maturism.ee">www.maturism.ee</a> ; <a href="http://www.visitestonia.com">www.visitestonia.com</a> ; <a href="http://www.puhkaeestis.ee">www.puhkaeestis.ee</a> ; <a href="http://www.vkhk.ee">www.vkhk.ee</a>



**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
8	Finantsjuhtimise alused	2	Malle Post
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab majandusarvestuse printsiipe ning kasutab neid oma vastutusvaldkonnas.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast		
	2 koostab eelarve oma vastusvaldkonnas olevale osakonnale, kajastades personalikulu ning muid jooksvaid kulusid		
	3 analüüsib majutusettevõtte eelarve püsikulude ja muutuvkulude suhet majutusettevõtte hooajalise täituvuse erisustest lähtuvalt		

Teema: **Finantsjuhtimise alused**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 16, praktika: 10, iseseisev töö: 26, kokku: 52

**Alateemad:**

- finantsjuhtimise alused;
- raamatupidamise korraldamine, seadusest tulenevad nõuded;
- algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid;
- kassapõhine ja tekkepõhine arvestusprintsip;
- kontode süsteem, kirjendite koostamine;
- põhilised aruanded;
- finantsprognooside koostamine lähtudes ettevõtte muutuv- ja püsikuludest.

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast
- koostab eelarve oma vastusvaldkonnas olevale osakonnale, kajastades personalikulu ning muid jooksvaid kulusid
- analüüsib majutusettevõtte eelarve püsikulude ja muutuvkulude suhet majutusettevõtte hooajalise täituvuse erisustest lähtuvalt

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas;	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö lävendi tasemele, järgides Tallinna Teeninduskooli kirjalike tööde juhendit.

<b>Iseseisvad tööd:</b> - õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas;	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- tunneb tekkepõhise raamatupidamise põhimõtteid, sh nimetab info tarbijad, tunneb põhimõisteid, rakendab varade ja kohustuste arvestuse üldpõhimõtteid; - koostab kirjendeid ja kajastab neid arvestusregistris, arvutab kontokäibed ja saldod; - koostab raamatupidamise põhiaruanded: bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded; - koostab oma vastutusvaldkonna finantsanalüüsi, kasutades raamatupidamise aruannet.
<b>Õppemeetodid:</b> - loeng; - analüüs; - arutelu.	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009 Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004 Teearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Äriandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Vaksmäe, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999 Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998. Internetiallikad: www.emta.ee; www.riigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee;

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
9	Käibejuhtimine ja hinnakujundus majutusettevõttes	3,5	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija kujundab ettevõtte hinnapoliitikat lähtudes hooajast, konkurentidest ning sihtgrupi eripäradest kasutades majutusettevõtte broneerimisprogramme ja online broneerimissüsteeme.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab käibejuhtimise põhimõtteid, lähtudes ettevõtte eripäradest		
	2 kasutab online broneerimissüsteemide võimalusi ning analüüsib konkurentsist tulenevaid hinnakujundusmeeteid		
	3 kujundab ettevõttele majutushinnad, lähtudes ettevõtte sihtrühmadest, lojaalsusprogrammidest, koostöölepingutest ja konkurentsist, arvestades muid hindasid mõjutavaid tegureid		

Teema: **Käibejuhtimine ja hinnakujundus majutusettevõttes**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 26, praktika: 30, iseseisev töö: 35, kokku: 91
<b>Alateemad:</b> - Käibejuhtimise teooria, terminoloogia ja põhimõtted; - hinnastamine; - saadavuse juhtimine; - müügikanalid (online kanalid); - müügi ja käibe juhtimine; - müügitegevuse efektiivsuse tagamine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab käibejuhtimise põhimõtteid, lähtudes ettevõtte eripäradest</li> <li>• kasutab online broneerimissüsteemide võimalusi ning analüüsib konkurentsist tulenevaid hinnakujundusmeeteid</li> <li>• kujundab ettevõttele majutushinnad, lähtudes ettevõtte sihtrühmadest, lojaalsusprogrammidest, koostöölepingutest ja konkurentsist, arvestades muid hindasid mõjutavaid tegureid</li> </ul>

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Juhtumi analüüs Õppija koostab õpimapi majutusettevõtte käibejuhtimise strateegiate kasutamiseks ning esitleb seda grupile.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab õpimapi, lähtudes juhendist ning Tallinna Teeninduskooli kirjalike tööde juhendist. Esitleb tööd grupile.

<b>Iseseisvad tööd:</b> - Õppija koostab õpimapi majutusettevõtte käibejuhtimise strateegiate kasutamiseks.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	- analüüsib käibejuhtimise olulisust ja kasumlikkust majutusettevõttes; - koostab müügikäibe planeeringu, lähtudes majutusettevõtte sihtrühmast ning hooajalisusest; - võrdleb online broneerimiskanaleid.
<b>Õppemeetodid:</b> Arutelu Analüüs Loeng Grupitöö	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Chibili N.M (2016) Modern Hotel Operations Management.

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
10	Erialane inglise keel	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot B2 tasemel.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste		
	2 vestleb külastajatega igapäevastes tööalastes situatsioonides		
	3 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonna võõrkeelset terminoloogiat		

Teema: **Erialane inglise keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 22, iseseisev töö: 56, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> - majutusettevõtte ja selle osakonnad ja tööde kirjeldused; - majutusettevõtte kirjeldava teksti koostamine; - rollimängud klientidega: teenuste sisu selgitamine; - hinnapakumised, päringud, vastustkirjad; - lisamüügi protseduurid; - turismiatraksioonid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste</li> <li>• vestleb külastajatega igapäevastes tööalastes situatsioonides</li> <li>• mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonna võõrkeelset terminoloogiat</li> </ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Õppija koostab küllastajale hinnapakumise ja kinnituskirja kasutades majutusala sõnavara ning lähtudes küllastaja soovidest ning vajadustest.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab hinnapakumise korrektses inglise keeles lähtudes küllastaja soovidest ning vajadustest.
Iseseisev töö Kontrolltöö Ettekanne/esitlus Õppija koostab ettekande valitud Eesti piirkonna turismiatraktsioonide kohta ning esitleb seda inglise keeles.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija kannab ette esitluse piirkonna turismiatraktsioonide kohta inglise keeles.

**Iseseisvad tööd:**

- majutusasutuse ja pakutavate teenuste kirjalik tutvustus;
- kinnituskirja koostamine;
- hinnapakumise koostamine.

**Praktilised tööd:**

- ühe piirkonna turismiatraktsioonide tutvuste esitlus;
- rollimäng probleemsituatsiooni lahendamisel.

**Hindamiskriteeriumid**

- koostab erialase teksti kasutades majutuse- ja juhtimisealast terminoloogiat ja väljendeid grammatikareeglite kohaselt;
- suhtleb vabalt küllastajatega erinevates teenindussituatsioonides;
- lahendab probleemsituatsioone;
- informeerib küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest majutusettevõttes;
- koostab küllastajale hinnapakumisi;
- teeb lisamüüki nii era- kui ärikliendile suheldes küllastajaga ka telefoni- ja e-kirja teel;
- tutvustab küllastajale majutusettevõtte lähipiirkonnas olevaid turismiatraktsioone.

**Õppemeetodid:**

- loeng;
- arutlus;
- analüüsiv arutelu.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulihinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koonddhina.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Leo Jones "Welcome! English for the travel and tourism industry. Second Edition. Student's Book". Cambridge University Press, 2005. Philip Binham, Riitta Lampola, James Murray. "Service with a smile. Restaurant English". Helsingissä Kustannusosakeyhtiö Otava, 1981. "Ametikeel – Hotell. Inglise keele väljendid ja sõnavara" Tallinn, TEA, 1996.

„Ametikeel – Restoran. Inglise keele väljendid ja sõnavara“. Tallinn, TEA, 1996.  
Keith Harding & Paul Henderson. “High Season. English for the Hotel and Tourist Industry”. Oxford University Press, 2001.  
Stott, Trish, Revell, Rod. Highly Recommended. English for the hotel and catering industry. Student's book. Oxford University Press, 2004  
Stott, Trish. Highly Recommended 1 Pre-Intermediate. English for the Hotel and Catering industry Workbook. Oxford University press, 2004  
Stott, Trish, Pohl, Alison. Highly Recommended 2. Intermediate Student's Book, English for the hotel and catering industry. Oxford University Press, 2010  
Stott, Trish, Pohl, Alison. Highly Recommended 2 Intermediate Workbook. English for the hotel and catering industry. Oxford University Press, 2010  
O'Hara, Francis. Be My Guest. English for the Hotel Industry. Student's Book. Cambridge University Press, 2002.  
Interneti materjalid.

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
11	Erialane soome keel	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot B1 tasemel.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste		
	2 vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides		
	3 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat		

Teema: **Erialane soome keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 24, iseseisev töö: 54, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> - majutusettevõtte ja selle osakonnad ja tööde kirjeldused; - majutusettevõtte kirjeldava teksti koostamine; - rollimängud klientidega: teenuste sisu selgitamine; - hinnapakkumised, päringud, vastustkirjad; - lisamüügi protseduurid; - turismiatraksioonid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste</li> <li>• vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides</li> <li>• mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat</li> </ul>

Hindamisülesanded



<b>Hindismetodid ja hindamisülesanded</b>	<b>Hindekriteeriumid</b>
Iseseisev töö Praktiline töö Suuline esitus Õppija koostab majutusettevõtet tutvustava infokirja, mis sisaldab ettevõttes pakutavate teenuste loetelu koos kirjeldustega. Esitleb infokirja suuliselt ettekandena.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab majutusettevõtte infokirja ning esitleb kasutades korrektset soome keelt.

<b>Iseseisvad tööd:</b> - majutusasutuse ja pakutavate teenuste kirjalik tutvustus;	
<b>Praktilised tööd:</b> - rollimäng probleemsituatsiooni lahendamisel.	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koostab erialase teksti kasutades majutuse- ja juhtimisealast terminoloogiat ja väljendeid;</li> <li>- suhtleb küllastajatega erinevates teenindussituatsioonides;</li> <li>- lahendab probleemsituatsioone;</li> <li>- informeerib küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest majutusettevõttes;</li> <li>- teeb lisamüüki nii era- kui ärikliendile;</li> <li>- tutvustab küllastajale majutusettevõtte lähipiirkonnas olevaid turismiatraktsioone.</li> </ul>
<b>Õppemeetodid:</b> - loeng; - arutlus; - analüüsiv arutelu.	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulihinne kujuneb öpiväljundite hindamisülesannete koonddhina.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<p>Sonja Gehring, Sanni Heinzmann, Suomen mestari; FINN LECTURA, Helsinki, 2010, 3. trükk  Margit Kuusk, Suomi selväksi, soome keele õpik, 4. trükk, Tartu 2013  Tiina Maripuu, Sülvi Mölder, Turismi soome keel, Argo 2009.  Kaare Sark, Hyvä-parempi-paras, soome keele õppekomplekt algajatele, Tallinn 2009 jt uuem trükk.  Õpi üldkasutatavaid sõnu 50 keeles: <a href="http://www.goetheverlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM">http://www.goetheverlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM</a>  Supisuomea: <a href="http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/">http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/</a>  Kuulosta hyvältä <a href="http://www.youtube.com/view_play_list?p=99A0C61D8059FD96">http://www.youtube.com/view_play_list?p=99A0C61D8059FD96</a>  <a href="http://quizlet.com/35935972/hotellivirkailija-flash-cards/">http://quizlet.com/35935972/hotellivirkailija-flash-cards/</a>  Keelesild <a href="http://www.keelesild.ee/opi-soome-keelt#algajale">http://www.keelesild.ee/opi-soome-keelt#algajale</a>  Ly Kukk e-kursus: Soome keel hotelliteenindajatele: <a href="https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=6208">https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=6208</a>  <a href="http://www.oneness.vu.lt/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/">http://www.oneness.vu.lt/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/</a></p>

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
12	Erialane vene keel	3	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	vene keele algtase A1		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot B1 tasemel.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste		
	2 vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides		
	3 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat		

Teema: **Erialane vene keel**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 24, iseseisev töö: 54, kokku: 78
<b>Alateemad:</b> - majutusettevõtte ja selle osakonnad ja tööde kirjeldused; - rollimängud klientidega: teenuste sisu selgitamine; - hinnapakkumised, päringud, vastuskirjad; - lisamüügi protseduurid; - turismiatraktsioonid.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste</li> <li>• vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides</li> <li>• mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusvaldkonnaalast võõrkeelset terminoloogiat</li> </ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Suuline esitus Õppija koostab majutusettevõtet tutvustava infokirja, mis sisaldab ettevõttes pakutavate teenuste loetelu koos kirjeldustega. Esitleb infokirja suuliselt ettekandena.	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija koostab majutusettevõtte infokirja kasutades korrektset vene keelt.

**Iseseisvad tööd:**

- majutusasutuse ja pakutavate teenuste kirjalik tutvustus;

**Praktilised tööd:**

- rollimäng probleemsituatsiooni lahendamisel.

Hindamiskriteeriumid	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koostab erialase teksti kasutades majutuse ja juhtimise alast terminoloogiat ja väljendeid;</li> <li>- suhtleb küllastajatega erinevates teenindussituatsioonides;</li> <li>- lahendab probleemsituatsioone;</li> <li>- informeerib küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest majutusettevõttes;</li> <li>- teeb lisamüüki nii era- kui ärikliendile;</li> <li>- tutvustab küllastajale majutusettevõtte lähipiirkonnas olevaid turismiatraktsioone.</li> </ul>

**Õppemeetodid:**

- loeng;  
- arutus;  
- analüüsiv arutelu;  
- praktilise töö.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema iseseisva töö ülesanded.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	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, Рекламные проспекты гостиниц и ресторанов

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
13	Majutusettevõtte juhtimise praktika	15	
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija arendab juhendamisel oma erialaseid teadmisi ja oskusi ning võtmepädevusi töösituatsioonis ning analüüsib oma erialaste ülesannete iseseisvat ja turvalist täitmist, erinevates meeskondades töötamist, õpi- ja suhtluspädevust ning edasisi karjäärivõimalusi		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni 2 mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena 3 sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades 4 planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid 5 broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove 6 analüüsib ennast kui praktikanti		

Teema: **Praktika majutusettevõttes**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 6, praktika: 370, iseseisev töö: 14, kokku: 390

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni
- mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena
- sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades
- planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid
- broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove
- analüüsib ennast kui praktikanti

*Hindamisülesanded*

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Analüüs Ettekanne/esitlus Õpimapp praktikaettevõtte analüüsiga ning eneseanalüüs.	Mitteeristav hindamine Lävend: Esitatud on õpimapp ning eneseanalüüs, mis on koostatud lävendi tasemel. Praktika juhendajalt on saadud positiivne hinnang praktikale.

<b>Iseseisvad tööd:</b> Praktikaaruanne Eneseanalüüs Praktikapäeviku täitmine Õpimapp	
<b>Praktika:</b> Praktika töökeskkonnas	
<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri;</li> <li>- teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks;</li> <li>- kirjeldab majutusettevõtte teenuste disaini, turundus- ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena</li> <li>- analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega</li> <li>- kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi külastajasegmente ning turundustegevusi;</li> <li>- osaleb ettevõtte teenuste disainija turundustoimingutes meeskonnaliikmena;</li> <li>- koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava;</li> <li>- reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega;</li> <li>- analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles;</li> <li>- analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös.</li> </ul>
<b>Õppemeetodid:</b> Praktika töökeskkonnas Analüüs	

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

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Majutusteenindus		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
14	Hotelli tarkvara	2	Kristi Tarik
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodulid: - Turismimajanduse alused - Vastuvõtutöö korraldus		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija omandab põhilised teadmised ja oskused hotelli enamkasutatavatest hotellitarkvaradest ja teeb lihtsamaid erinevat tüüpi tellimusi, viib läbi sisse ja väljakirjutamise toiminguid, koostab erinevat tüüpi arveid ja teeb kliendi profiili.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
12 t	16 t	24 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
tunneb baastasemel Fidelio Front Office, Opera ja Hotellinx ülesehitus ja süsteemi ning oskab neid käivitada ja teab põhilisi mõisted. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	- kirjeldab erinevaid broneerimissüsteeme ja oskab välja tuua nende erinevused - selgitab hotelli tarkvarade peamisi mõisteid - koostab arvutitarkvaras kliendi profiili - arhiveerib vajalikud profiilid	- Hotellitarkvarad, nende kasutusvõimalused ja eesmärgid - Tarkvaraga töötamisel vajalikud mõisted, nõuded - Kliendi profiili koostamine ja arhiveerimine	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab vastavalt juhendile arvutitarkvaras kliendi profiili ja arhiveerib vajalikud profiilid		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Tööleht		
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Tööleht: Erinevaid broneerimissüsteemide võrdlus				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab erinevaid, nii individuaal, kui ka grupitellimusi kasutades olemasolevat arvuti tarkvara Jaotus tundides: praktiline töö: 12 iseseisev töö: 5 kokku: 17	- 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	- individuaaltellimuse sisestamine - koostöö reisibüroodega: profiili loomine, individuaal- ja grupitellimuste sisestamine	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Vastavalt ülesandele koostab ja sisestab tellimuse, ja teeb tellimuses vajalikud parandused ja muudatused				
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Kirjeldab ühte hotelli tarkvarasüsteemi.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja sisestab erinevaid tellimusi ja teeb tellimustes parandusi ja muudatusi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teeb erinevatele külalistele hotelli tarkvaras sissekirjutusi, postitab lisateenuseid ja avab erinevaid arveid Jaotus tundides: praktiline töö: 12 iseseisev töö: 5 kokku: 17	- kirjutab sisse ja avab tellimusega ja tellimusega külalisele 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	- külalise sissekirjutamine, arve avamine, lisateenuste postitamine - külalise väljakirjutamine, arve koostamine, kontrollimine. - arveldamine külalisega vastavalt teenindusstandardile	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutiga, arutus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane kirjutab vastavalt ülesandele külastaja sisse ja avab talle arve, postitab külastaja arvele lisateenuseid ja koostab lahkuvale külastajale arve.		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus Tööleht		

<b>Lävend</b>
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö
<b>Iseseisvad tööd</b>
Mõistekaart - hotelli tarkvara mõisted
<b>Praktilised tööd</b>
Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja kirjutab külastajat sisse ja avatellimusega ja tellimusega külalisele. Postitab arvele lisateenuseid. Koostab arve ja teostab makseid.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde ja iseseisvate tööde sooritamise lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Hotelli tarkvarad.



**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
15	Infograafika	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised graafilise disaini ja infograafika põhimõtetest ning nende rakenduslikest aspektidest veebipõhiste või vabavaraliste programmide näitel.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 nimetab piksel- ja vektorgraafika töötlemisel kasutatavaid peamisi vabavaralisi tarkvarapakette ning teab graafilise disaini põhimõtteid		
	2 nimetab pilditöötlus- ja vektorgraafikaprogrammide peamisi tööriistu		
	3 valib graafika loomiseks sobiva tarkvara, kasutades pilditöötlusprogrammi (Pixlr või GIMP) tööriistu piltide töötlemisel		
	4 kasutab graafikaprogrammi (vectr, YouiDraw, Piktochart või Inkscape) tööriistu infomaterjali kujundamisel		

Teema: **Infograafika**

<b>Jaotus tundides:</b> praktiline töö: 12, iseseisev töö: 40, kokku: 52
<b>Alateemad:</b> - kompositsiooni, värviteooria ja tüpograafia alused; - pilditöötluse põhimõtted ja töövõtted; - vektorgraafika loomine ja muutmine; - informatsiooni kujundamine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• nimetab piksel- ja vektorgraafika töötlemisel kasutatavaid peamisi vabavaralisi tarkvarapakette ning teab graafilise disaini põhimõtteid</li> <li>• nimetab pilditöötlus- ja vektorgraafikaprogrammide peamisi tööriistu</li> <li>• valib graafika loomiseks sobiva tarkvara, kasutades pilditöötlusprogrammi (Pixlr või GIMP) tööriistu piltide töötlemisel</li> <li>• kasutab graafikaprogrammi (vectr, YouiDraw, Piktochart või Inkscape) tööriistu infomaterjali kujundamisel</li> </ul>

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Iseseisev töö Praktiline töö Õppija koostab kujundustöö, kasutades sobivaid vahendeid ning vormingut	Mitteeristav hindamine Lävend: Esitatud kujundustöö vastab juhendile ning on esitatud tähtaegselt.

**Iseseisvad tööd:**

Õppija koostab ühe olemasoleva kujundustöö analüüsi.

**Praktilised tööd:**

Õppija koostab kujundustöö, kasutades sobivaid vahendeid ning vormingut

**Hindamiskriteeriumid**

- analüüsib pilditöötlus- ja vektorgraafikaprogrammide peamisi tööriistu ning nende kasutegureid;
- valib ja kasutab graafikaprogrammi tööriistu piltide loomisel;

**Õppemeetodid:**

Loeng, praktiline töö, arutelu, analüüs

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulihinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
16	Kutsealane inglise keel	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Mooduli erialane inglise keel läbimine		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane tutvustab, soovitab ning müüb küllastajatele majutusettevõtte teenuseid või piirkonna vabaajaveetmise võimalusi, kasutades erialast ingliskeelset sõnavara ja rakendab teenindusteadlikku mõttelaadi		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
24 t	28 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
tutvustab küllastajale majutusettevõtet ja müüb majutusettevõttes pakutavaid teenuseid inglise keele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 6 kokku: 14		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 2</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
sooritab iseseisvalt vastuvõtuletis ja müügiosakonnas igapäevatoiminguid inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 20 kokku: 30		Eristav

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

<b>Õpiväljund 3</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
nõustab küllastajaid inglise keeles lähipiirkonna vabaajaveetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas, kasutades erinevaid infoallikaid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<p>Leo Jones "Welcome! English for the travel and tourism industry. Second Edition. Student's Book". Cambridge University Press, 2005.</p> <p>Helsingissä Kustannusosakeyhtiö Otava, 1981.</p> <p>"Ametikeel – Hotell. Inglise keele väljendid ja sõnavara" Tallinn, TEA, 1996.</p> <p>Keith Harding &amp; Paul Henderson. "High Season. English for the Hotel and Tourist Industry". Oxford University Press, 2001.</p> <p>Martyn Hobbs and Julia Starr Keddle. "Commerce 1. Oxford English for Careers. Student's book". Oxford University Press, 2006.</p> <p>Interneti materjalid.</p> <p>Stott, Trish, Revell, Rod. Highly Recommended. English for the hotel and catering industry. Student's book. Oxford University Press, 2004</p> <p>Stott, Trish. Highly Recommended 1 Pre-Intermediate. English for the Hotel and Catering industry Workbook. Oxford University press, 2004</p> <p>Stott, Trish, Pohl, Alison. Highly Recommended 2. Intermediate Student's Book, English for the hotel and catering industry. Oxford University Press, 2010</p> <p>Stott, Trish, Pohl, Alison. Highly Recommended 2 Intermediate Workbook. English for the hotel and catering industry. Oxford University Press, 2010</p> <p>O'Hara, Francis. Be My Guest. English for the Hotel Industry. Student's Book. Cambridge University Press, 2002.</p>

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
17	Eriala toetav arvutiõpetus	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija kasutab elementaartasemel arvutit, hallates enda faile ja meile ja vormistades arvutil kirjalikke töid vastavalt TEKO kirjalike tööde vormistamise juhendile		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
36 t	16 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
omandab elementaaroskused arvuti kasutamisel järgides arvutieetikat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- teab arvutikasutuse elementaarseid põhimõisted</li> <li>- tunneb ja kasutab elementaarsel tasemel arvuti riistvara ja tarkvara</li> <li>- haldab arvutis oma faile ning oskab neid kopeerida, teisaldada ja kustutada</li> <li>- tunneb arvutieetikat ja käitub sellele vastavalt</li> </ul>	Arvutikasutuse põhitõed Arvuti riistvara ja tarkvara mõisted Failihaldud Arvutieetika	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutiga.	Eristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane kopeerib vastavalt juhendile enda faile, salvestab neid arvutisse, leiab neid üles ja kustutab faile.	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Tööleht
---	---

<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>
Õpilane kopeerib vastavalt juhendile enda faile, salvestab neid arvutisse, leiab neid üles ja kustutab faile, kuid teeb mõned vead, millele juhib õpetaja tähelepanu. Peale õpetaja tähelepanu juhtimist parandab vead. Esitab nõuetekohase iseseisva töö.	Õpilane kopeerib vastavalt juhendile enda faile, salvestab neid arvutisse, leiab neid üles ja kustutab faile, kuid teeb mõned väiksemad vead, mida ise avastab ja parandab iseseisvalt. Esitab nõuetekohase iseseisva töö.	Õpilane kopeerib vastavalt juhendile enda faile, salvestab neid arvutisse, leiab neid üles ja kustutab faile ilma vigu tegemata.

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

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab baastasemel tekstitöötlus- ja tabelitöötlusprogramme Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>- loob tekstitöötlusprogrammis uue dokumendi, muudab sisestades uusi andmeid, kopeerides, teisaldades ja kustutades teksti ning salvestades uue dokumendi vastavalt juhendil</li> <li>- kujundab teksti tekstitöötlusprogrammis vastavalt TEKO tööde koostamise juhendile</li> <li>- sisestab tekstitöötlusprogrammis dokumendile pilte, tabeleid ja objekte ja viitab nendele vastavalt TEKO tööde koostamise juhendile</li> <li>- loob tabelitöötlusprogrammis uue dokumendi, muudab sisestades uusi andmeid, kopeerides, teisaldades ja kustutades ridadel ja veergudes andmeid ning salvestades uue dokumendi vastavalt juhendile</li> <li>- sisestab tabelitöötlusprogrammi erialaseid tabeleid, kasutades valemeid ja joonistades koostatud tabeli põhjal diagramme</li> <li>- kopeerib tabelitöötlusprogrammist tabeleid ja diagramme tekstitöötlusprogrammi</li> <li>- prindib dokumendi paberkandjale vastavalt etteantud juhendile</li> </ul>	Tekstitöötlus Tabelitöötlus Printimine	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutiga.	Eristav

**Hindamisülesanne:**

Referaadi, koostamine vastavalt juhendile ja kasutades TEKO kirjalike tööde vormistamise juhendit

Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5
Õpilane koostab referaadi, kuid teeb tekstitöötlusprogrammi kasutades mõned väiksemad vead, kuid leiab õpetaja abiga need vead üles. Esitab isesisva töö tabelitöötlusprogrammi kasutades, kuid teeb seal mõned väikesed vead, kuid leiab õpetaja abiga need vead üles.	Õpilane koostab referaadi, kuid teeb tekstitöötlusprogrammi kasutades mõned väiksemad vead, kuid oskab ise need vead üles leida. Esitab isesisva töö tabelitöötlusprogrammi kasutades, kuid teeb seal mõned väikesed vead, kuid oskab ise need vead üles leida.	Õpilane koostab nõuetekohase referaadi ja isesisva töö.

**Iseseisvad tööd**

Tabelitöötlusprogrammi kasutamine vastavalt juhendile.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab arvutil esitluse ja esitleb	- loob esitlusprogrammis uue dokumendi,	PowerPoint esitlus	Interaktiivne loeng,	Eristav

seda Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	muudab sisestades uusi andmeid, kopeerides, teisaldades ja kustutades andmeid ning salvestades uue esitluse vastavalt juhendile - lisab esitluses erinevaid pilte ja objekte - valib esitlusele erinevaid taustu ja lisab erinevaid animatsioone ja kasutab slaidiseanssi		iseseisev töö	
--	--	--	---------------	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Esitleb oma esitlust kogu rühmale.	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Ettekanne/esitlus
--	--

<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>
Koostab PowerPoint programmis esitluse, kus jäävad täitmata mõned juhendi tingimused ja esitleb enda esitlust kasutades osaliselt riistvara võimalusi.	Koostab PowerPoint programmis esitluse, kus jääb täitmata paar väikest juhendi tingimust ja esitleb enda esitlust kasutades osaliselt riistvara võimalusi.	Koostab PowerPoint programmis esitluse, kus täidab kõik juhendi tingimused ja esitleb ladusalt enda esitlust, kasutades kõiki riistvara võimalusi.

<b>Iseseisvad tööd</b>
Loob PowerPoint programmis vastavalt juhendile esitluse.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab veebi suhtlemisel ja leiab eriala puudutatavat materjali veebist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- navigeerib veebis otsides vastavalt juhendile veebist erialast materjali, kopeerib selle tekstitöötlusprogrammi või esitlusprogrammi ja viitab sellele vastavalt TEKO tööde koostamise juhendile - kasutab elektronposti ja haldab postkasti	Veebi kasutamine Elektronposti haldamine	Interaktiivne loeng, iseseisev töö	Eristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Veebi kasutamine vastavalt ülesandele.	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Ülesanne/harjutus
--	--

<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>
Navigeerub veebis, kuid ei leia vastavalt ülesandele kõike veebist üles ja vajab mõnel lehel navigeerumisel abi ja haldab enda postkasti, kuid vajab alguses juhendamist.	Navigeerub veebis, kuid ei leia vastavalt ülesandele kõike veebist üles ja vajab paaril lehel navigeerumisel abi ja haldab normaalselt enda postkasti.	Navigeerub veebis vabalt, leides vastavalt ülesandele kõik olilise veebist üles ja haldab vabalt enda postkasti.

<b>Iseseisvad tööd</b>
Elektronposti haldamine.

<b>Mooduli hindamine</b>	eristav hindamine
--------------------------	-------------------

**Õppematerjalid**

TEKO kirjalike tööde vormistamise juhend  
[www.metshein.com](http://www.metshein.com)  
<http://office.microsoft.com/et-ee/word>  
<http://office.microsoft.com/et-ee/excel>  
<http://office.microsoft.com/et-ee/products/?CTT=97>



**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskharidusega õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
18	Sündmuskorraldus	2	Kristi Tarik
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodul Turismimajanduse alused.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab sündmuskorralduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
4 t	16 t	32 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 4 kokku: 6		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

<b>Õpiväljund 2</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Hindamine</b>
tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 4 kokku: 6		Eristav
<b>Hinne 3</b>	<b>Hinne 4</b>	<b>Hinne 5</b>

Õpiväljund 3		Hindamiskriteeriumid	Hindamine
teenindab sündmuse külastajaid iseteeninduslaudades Jaotus tundides: praktiline töö: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 22			Eristav
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

Õpiväljund 4		Hindamiskriteeriumid	Hindamine
korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal Jaotus tundides: praktiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12			Eristav
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

Õpiväljund 5		Hindamiskriteeriumid	Hindamine
lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal Jaotus tundides: praktiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6			Eristav
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinne kujuneb mooduli õpiväljundite lõpphinnete koondhinnena. Õpiväljundite ja lävendi saavutamiseks peavad olema positiivselt sooritatud kõik hindamisülesanded ja praktilised tööd.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	kutsekeskharidusõpe		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
19	Eritoitlustus	2	Riina Laht
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodulid Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused, Toitlustamise alused.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane koostab erinevate toitumisvajadustega klientidele sobilikud menüüd, arvutab menüü toiteväärtuse ning valmistab tootumiseärasustele sobilike valmistamisviisidega roogasid ja jooke, rakendades toidu- ja tööhutuse põhimõtteid.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
18 t	10 t	24 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
kirjeldab juhendi alusel erinevate tootumiseärasustega klientide tootumise eripära Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- selgitab juhendi alusel ealistest iseärasustest tulenevaid tootumisealaseid erisusi</li> <li>- selgitab juhendi alusel füüsilisest koormusest tulenevaid tootumisealaseid erisusi</li> <li>- selgitab juhendi alusel tervislikust seisundist, toidutalumusest ja toiduallergiatest tulenevaid tootumisealaseid erisusi</li> <li>- selgitab juhendi alusel taimetoitluse erinevaid liike ja nendest tulenevaid tootumisealaseid vajadusi</li> </ul>	Toitainete vajadus - energia vajadus. Tsöliaakia Laktoositalumatus, Diabeet Toiduallergiad Taimetoitlus	Loeng, arutelu, analüüs, iseseisev töö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Hindamise eelduseks- esitatud on iseseisev töö. Arutelus osalemine teemal "Erinevate tootumisealaste iseärasustega klientide tootumine".			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö Arutlus	
<b>Lävend</b>				
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: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kohandab ettevõtte menüü ja retseptuuri toitumisspetsiifilise kliendirühma vajadustele</li> <li>- arvutab juhendi alusel kohandatud roogade ja jookide toiteväärtuse ning hindab selle vastavust kliendi vajadustele</li> <li>- koostab juhendi alusel klientidele sobiliku menüü, arvestades kliendirühma toitumissoovitusi</li> <li>- koostab juhendi alusel roogade ja jookide valmistamiseks vajalikud kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid</li> <li>- arvutab juhendi alusel roogade ja jookide toiteväärtuse</li> <li>- arvestab menüü koostamisel lisaks kliendirühma eripäradele ja toitumissoovitustele menüü koostamise põhialuseid ning toitlustusettevõtte eripära</li> </ul>	<p>Menüü kohandamine erivajadustega klientidele</p> <p>Retseptuuri kohandamine erivajadustega klientidele</p> <p>Menüü koostamine arvestades kliendirühmade toitumisalast omapära.</p>	Loeng, lauamäng, diskussioon, rühmatöö.	Mitteeristav

#### Hindamisülesanne:

Õppija kohandab etteantud menüü vastavalt kliendisihtrühma toitumisalastele spetsiifilistele vajadustele juhendi alusel.

#### Hindamismeetod:

Ülesanne/harjutus

### Lävend

Õppija kohandab etteantud menüü vastavalt kliendisihtrühma toitumisalastele spetsiifilistele vajadustele juhendi alusel.

### Iseseisvad tööd

Rühmatööna, infotehnoloogilisi vahendeid kasutades, 1 ettevõtte menüü ja retseptuuri kohandamine vastavalt kliendirühma toitumisalastele spetsiifilistele vajadustele.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab juhendi alusel toitumiseärasustega klientidele sobilikke roogi ja jooke Jaotus tundides: praktiline töö: 24 iseseisev töö: 2 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>- valmistab etteantud juhendite järgi roogi ja jooke</li> <li>- kasutab roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsestust</li> <li>- rakendab toidu- ja tööohutuse põhimõtteid</li> <li>- korraldab iseseisvalt oma töökoha</li> </ul>	<p>Toitumisalaste iseärasustega klientidele sobilike roogade ja jookide valmistamine.</p> <p>Tagasiside moodulile.</p> <p>Õppija enesehinnang.</p> <p>Mooduli hindamine</p>	Praktiline töö	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õppija valmistab juhendamisel etteantud juhendite järgi roogi ja jooke, kasutades juhendamisel roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsestust, rakendab juhendamisel toidu- ja tööhutuse põhimõtteid korraldab oma töökohta juhendamisel.	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
<b>Lävend</b>	
Õppija valmistab juhendamisel etteantud juhendite järgi roogi ja jooke, kasutab juhendamisel roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsestust. Rakendab juhendamisel toidu- ja tööhutuse põhimõtteid, korraldab oma töökohta juhendamisel.	
<b>Praktilised tööd</b>	
Toitumisalaste iseärasustega klientidele sobilike roogade ja jookide valmistamine.	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Juhendi alusel menüü kohandamine erivajadusega kliendile ja selle teostamine praktiliselt (toimub suurköögitöö korralduse moodulhindamisega koos).
<b>Mooduli hindamine</b>	mitmeeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	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: <a href="http://www.e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis/toitumisopetus/">http://www.e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis/toitumisopetus/</a> e-kursus Toitumisõpetuse alused <a href="https://moodle.e-ope.ee/login/index.php">https://moodle.e-ope.ee/login/index.php</a>

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Majutusteenindus		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
20	Joogiõpetus	2	Kaimar Palm
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib juhendi alusel vajaminevaid kaubad ja vahendeid, tutvustab ja soovib joogikaardis olevaid mittealkohoolseid jooke, vormistab joogitellimuse, valmistab ja serveerib lihtsamaid mittealkohoolseid jooke.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
20 t	14 t	22 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
kirjeldab erinevate alkohoolsete jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 6 kokku: 18	K-kirjeldab juhendi alusel alkoholivabade jookide sortimenti -nimetab ja leiab kaardilt maailma tuntumaid mineraalvee tootmise piirkonnad, tuues välja peamised tooted -nimetab maailma tuntumaid tee, kohvi- ja kakaoubade tootmise piirkondi, riike, tuues välja peamised tooted/kaubamärgid -kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel karastusjookide ja kuumade jookide koostist (tee, kohv, mineraalveed, mahlad, siirupid) -kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel mittealkohoolseid jooke -kirjeldab juhendi alusel mittealkohoolsete jookide serveerimisvõimalusi ja valib etteantud joogile sobivaid klaasid -selgitab juhendi alusel joogikaardi koostamise põhimõtteid	Mittealkohoolsete jookide sortiment Mineraalvee tootmine ja peamised piirkonnad. Pudelivesi- plussid ja miinused Kohvi, tee ja kakaoubade tootmine ja peamised kaubamärgid erinevad valmistamise viisid. Mittealkohoolsete jookide serveerimine ja sobivad klaasid Joogikaardi koostamise põhimõtted	Aktiivloeng, näitlikustamine, rühmatöö, video.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Hinnatakse iseseisvat tööd ja testi "Erinevate alkohoolsete jookide sortiment, hoiutingimused, valmistamis- ja serveerimisvõimalused".			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö	

**Lävend**

Õppija kirjeldab juhendi alusel alkohoolsete jookide sortimenti.  
 Kirjeldab vastavalt juhendile lahjade ja kangete alkohoolsete jookide koostist.  
 Kirjeldab juhendi alusel alkohoolsete jookide päritolu, valmistamisviise, maitseomadusi, hoiutingimusi, kasutamisevõimalusi, serveerimistemperatuure, kasutades vajadusel võõrkeelset kirjandust.  
 Kirjeldab juhendi alusel serveerimisvõimalusi ja valib joogile sobivaid klaasid.  
 Kirjeldab juhendi alusel joogikaardi koostamise põhimõtteid.

**Iseseisvad tööd**

Joogikaardi koostamine. PP esitlus vastavalt teemale ja juhendile

**Praktilised tööd**

Kirjeldab meeskonnatöona mittealkohoolseid jooke juhendi alusel.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib vastavalt etteantud juhendile tööks vajaminevad kaubad ja vahendid ning valib sobivad töövahendid ja komponendid jookide valmistamiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 kokku: 8	-koostab ja vormistab juhendi alusel vajaminevate kaupade ja vahendite nimekirja -täidab kauba tellimislehe jookide koostiskomponentide tellimiseks, kasutades jookide nimetusi -kontrollib juhendi alusel mittealkohoolsete jookide valmistamiseks vajalike kaupade ja vahendite seisu ja olemasolu -kontrollib juhendi alusel kaupade realiseerimisaegu, ladustamist ja serveerimistemperatuure	Kaubatellimuse vormistamine Kaupade realiseerimisajad, ladustamine Kaupade serveerimistemperatuurid Baari tööks vajalikud vahendid ja nende kasutamine. Kokteilide valmistamise tehnika.	Praktiline töö, loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktiline töö. Õppija planeerib mittealkohoolsete jookide valmistamiseks vajaminevad kaubad ja vahendid, juhendi alusel			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Tööleht	

**Lävend**

Õppija planeerib mittealkohoolsete jookide valmistamiseks vajaminevad kaubad ja vahendid, juhendi alusel

**Praktilised tööd**

Praktiline ülesanne töölehe alusel Õppekäik

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab ja soovib kliendile vastavalt	-tutvustab juhendi alusel klientidele	Jookide tutvustamine	Suuline esitlus	Mitteeristav

toitude ja jookide sobivuse põhimõtetele joogikaardis olevaid jooke Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 10	joogikaardis olevaid jooke -soovitab kliendile toitlustussündmusega kooskõlas olevaid jooke, lähtudes toidu ja joogivaliku sobivuse põhimõtetest -selgitab tellimust, suheldes kliendiga eesti ja võõrkeeles	Toitude ja jookide sobivuse põhimõtted, rühmatöö Klientidega suhtlemine.		
<b>Hindamisülesanne:</b> Õppija kirjeldab suuliselt jookide sobivust toitudega, juhendi alusel		<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Praktiline töö Ülesanne/harjutus		
<b>Lävend</b>				
Õppija tutvustab juhendi alusel kliendile joogikaardis olevaid jooke. Soovitab kliendile toitudega kooskõlas olevaid jooke, lähtudes toidu ja joogivaliku sobivuse põhimõtetest. Suhtleb kliendiga, väljendades ennast arusaadavalt ja korrektselt.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Tööleht: etteantud menüüle pakkuda juurde sobivad joogid				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab joogitellimuse ja vormistab selle vastavalt nõuetele Jaotus tundides: praktiline töö: 6 kokku: 6	-võtab vastu tellimuse lähtuvalt kliendi otsusest -vormistab tellimuse vastavalt ettevõtte töökorraldusele -nimetab juhendi alusel inglise keeles levinumaid jooke	Klienditellimuse vastu võtmine ja vormistamine Jookide valmistamine	Praktiline töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Erinevate lihtsamate jookide valmistamine. (maitsevesi, tee- ja kohvijooigid)		<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö		
<b>Lävend</b>				
Õppija selgitab kliendiga suheldes tellimuse. Võtab vastu tellimuse lähtuvalt kliendi otsusest. Vormistab tellimuse vastavalt ettevõtte töökorraldusele. Valmistab vastavalt tellimusele erinevad lihtsamad joogid. Nimetab inglise keeles levinumaid jooke juhendi alusel.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Erinevate lihtsamate jookide valmistamine. (maitsevesi, tee- ja kohvijooigid)				



Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab ja serveerib erinevaid jooke, kasutades õigeid töövõtteid ning täidab tööohutuse- ja hügieeninõudeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 14	Valmistab ette töökoha vastavalt valmistatava joogi koostisele. Valib juhendi alusel töövahendid segu jookide valmistamiseks. Valib lähtudes tellimusest komponendid segu jookide valmistamiseks. Valmistab segu jooki, kasutades asjakohaseid töövõtteid. Serveerib juhendi alusel valmistatud jooke. Täidab juhendi alusel tööohutus- ja hügieeninõudeid.	Töökoha ettevalmistamine. Töövahendid. Toorainete tundmine. Segu jookide valmistamine. Segu jookide serveerimine. Tööohutus- ja hügieeninõuded.	Praktiline töö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Valmistab ühe enda välja mõeldud segu jooki ja serveerib selle kliendile.

**Hindamismeetod:**

Iseseisev töö  
Praktiline töö

**Lävend**

Õppija valmistab ette töökoha vastavalt valmistatava joogi koostisele. Valib juhendi alusel töövahendid segu jookide valmistamiseks.  
Valib lähtudes tellimusest komponendid segu jookide valmistamiseks.  
Valmistab segu jooki, kasutades asjakohaseid töövõtteid.  
Serveerib juhendi alusel valmistatud jooke.  
Täidab juhendi alusel tööohutus- ja hügieeninõudeid

**Iseseisvad tööd**

Vastavalt juhendile töötab välja ühe segu jooki retsepti, nimetab töövahendid ja klaasid selle serveerimiseks

**Praktilised tööd**

Segu jookide valmistamine

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hindamisel arvestatuks, peab olema sooritatud kõik õpiülesanded ja saavutatud õpiväljundid. Praktiline ülesanne juhendi alusel „Lihtsamate jookide valmistamine ning serveerimine ja puhastustööd“.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Rekkor, S.; Kersna, A.; Roosipõld, A.; Merits, M. (2008) Toitlustuse alused. Argo. Cracknell, H. L.; Nobis, G. (2001) Toidud, joogid ja serveerimine. TEA Kikas, H.; Koger, E. (2004) Toidukaubad. Ilo

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

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

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

Õpetaja poolt etteantud teksti tõlkimine, kasutades sõnaraamatuid ja elektroonilisi sõnaraamatuid

### Praktilised tööd

Õpilane koostab hotelli küllastajale tervituskaardi

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

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

**Lävend**

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

**Iseseisvad tööd**

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

**Praktilised tööd**

Majutusettevõttes numbritoa tutvustus soome keeles Majutusettevõttes pakutava hommikusöögi tutvustamine soome keeles

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

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

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

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
22	Spaatoõkorraldus	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja teenindab spaakülastajaid majutusettevõttes		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
6 t	26 t	20 t	
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi		
	2 teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel		
	3 tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi		
	4 broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid arvestades külastajate soove		
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamine lävendi tasemel ja osalemine praktilise töö tundides. Praktilise tööde kohta esitab õpimapi.		
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine		
<b>Õppematerjalid</b>	Eesti Spa Liit. <a href="http://www.estonianspas.eu">www.estonianspas.eu</a> Spa hotellide kohuleheküljed Maaturism. <a href="http://www.maaturism.ee">www.maaturism.ee</a> <a href="http://www.16662.ee/esmaabivotted.html">http://www.16662.ee/esmaabivotted.html</a> <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf</a> <a href="http://www.redcross.ee/et/materjalid.html">http://www.redcross.ee/et/materjalid.html</a> Seadus: Töötervishoid ja tööohutus Tööinspektsiooni koduleht: <a href="http://www.ti.ee">www.ti.ee</a>		

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	keskkoolijärgne õppija		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
23	Joogiõpetus	1	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppijal on ülevaade jookide sortimendist ja jookide hoiutingimustest, tutvustab ja soovib joogikaardis olevaid alkohoolseid jooke, valmistab ja serveerib alkohoolseid jooke.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab erinevate jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi leides informatsiooni erialasest kirjandusest.		
	2 valmistab ja serveerib erinevaid jooke, kasutades sobivaid töövõtteid ning täidab tööohutuse- ja hügieeninõudeid		

Teema: **Joogiõpetus**

<b>Jaotus tundides:</b> teoreetiline töö: 6, praktiline töö: 6, iseseisev töö: 14, kokku: 26
<b>Alateemad:</b> Jookide liigitus, tuntumad viinamarjasordid. Veinide valmistamistehnoloogiaid, säilitamine, degusteerimine, dekanteerimine, serveerimine. Veini valiku põhimõtted, toidu ja veini sobivus. Veinimaad, veinitraditsioonid. Vahuveinid, kangestatud ja aromatiseeritud veinid, nende tehnoloogilised erinevused. Kangete alkoholi pãritolu, valmistamisviisid, maitseomadused, kasutamisevõimalused. Segujookide valmistamine. Segujookide serveerimine.
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab erinevate jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi leides informatsiooni erialasest kirjandusest.</li> <li>• valmistab ja serveerib erinevaid jooke, kasutades sobivaid töövõtteid ning täidab tööohutuse- ja hügieeninõudeid</li> </ul>

Hindamisülesanded

<b>Hindmismeetodid ja hindamisülesanded</b>	<b>Hindekriteeriumid</b>
Praktiline töö Valmistab ühe enda välja mõeldud segujoogi ja serveerib selle kliendile.	Mitteeristav hindamine Lävend: Valmistab segujooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid. Serveerib juhendi alusel valmistatud jooke. Täidab juhendi alusel tööohutus- ja hügieeninõudeid

**Iseseisvad tööd:**

Õppija kirjeldab vastavalt juhendile lahjade ja kangete alkoholsete jookide koostist.  
Vastavalt juhendile töötab välja ühe segujoogi retsepti, nimetab töövahendid ja klaasid selle serveerimiseks

**Praktilised tööd:**

Jookide serveerimine  
Segujookide valmistamine

**Hindamiskriteeriumid**

Kirjeldab juhendi alusel alkoholsete jookide sortimenti.  
Kirjeldab vastavalt juhendile lahjade ja kangete alkoholsete jookide koostist.  
Kirjeldab juhendi alusel alkoholsete jookide päritolu, valmistamisviise, maitseomadusi, hoiutingimusi, kasutamismõimalusi, serveerimistemperatuure, kasutades vajadusel võõrkeelset kirjandust.  
Valmistab segujooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid.  
Serveerib juhendi alusel valmistatud jooke.  
Täidab juhendi alusel tööohutus- ja hügieeninõudeid.

**Õppemeetodid:**

Loeng, arutelu, õppekäik, praktilised ülesanded, iseseisev töö

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Praktiline töö: vastavalt juhendile planeerida etteantud menüüle sobivad joogid, lähtudes sündmusest ja joogikaardist
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Toidud, joogid ja serveerimine, Tea 2001 Teenindamise kunst, Argo 2013 Kokteil.Segujookide kuningas, Argo 2010 Mölstad, M. Minu esimene veiniraamat.Varrak, 2003 Keskküla, K. Uus veinijuht. Eesti Ekspress Kirjastus, 2008 Kroon, K., Laaniste, A., Ugandi, U. Vein ja toit. AS Ajakirjade kirjastus, 2006 Otspere, U. Joogiraamat - Särav kuld klaasis. Kirjastus Kentaur, 2003 Ugandi, U., Zastserinski, R. Vein ja toit 2. Vana Maailm. AS Ajakirjade kirjastus, 2008



**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>			
<b>Õppevorm</b>			
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
24	Spaatöökorraldus	1	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja spaatöökorraldust majutusettevõttes.		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi		
	2 teab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning soovib neid külastajale arvestades külastajate soove		
	3 kirjeldab majutusettevõtte spaaosakonna töökorraldust		

Teema: **Spaatöökorraldus**

**Jaotus tundides:**

teoreetiline töö: 4, praktiline töö: 8, iseseisev töö: 14, kokku: 26

**Alateemad:**

Spaakultuuri ajalugu  
 Spaade liigid, spaaliit  
 Spaahotellid Eestis  
 Spaateenused, iluteenused ja terviseteenused  
 Ilu-, tervise- ja spaateenused ning -tooted  
 Klienditellimuste vormistamine ettevõtte infosüsteemis  
 Teenuste ja toodete müük  
 Spaa teenindusala  
 Spaa kodukord  
 Turvameetmed spaades  
 Spaakülastajate teenindamine, külastajate soovide ja vajadustega arvestamine

**Seotud õpiväljundid:**

- mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi
- teab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning soovib neid külastajale arvestades külastajate soovet
- kirjeldab majutusettevõtte spaaosakonna töökorraldust

#### Hindamisülesanded

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

#### Iseseisvad tööd:

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

#### Praktilised tööd:

Spaa teenindusala korrastamine ja ettevalmistamine klientide teenindamiseks, atmosfääri loomine

#### Hindamiskriteeriumid

- 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
- tutvustab ja soovib ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt külastaja soovidele lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust
- 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
- vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi
- müüb külastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära

#### Õppemeetodid:

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

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

**Tallinna Teeninduskool**  
**5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Majutusettevõtte juhtimine		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
25	Personalijuhtimine majutusettevõttes	2	
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija organiseerib teeninduspersonali tööd oma vastutusvaldkonnas lähtudes ettevõtte eesmärkides		
<b>Õpiväljundid</b>	1 mõistab personalipoliitika põhiprintsiipe lähtudes majutusettevõtte erisustest		
	2 koostab teenindusstandardid ja ametijuhendid oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonda nende järgimisel		

Teema: **Müügikorraldus majutusettevõttes**

<b>Jaotus tundides:</b> praktiline töö: 12, iseseisev töö: 40, kokku: 52
<b>Seotud õpiväljundid:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab personalipoliitika põhiprintsiipe lähtudes majutusettevõtte erisustest</li> </ul>

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine