

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
<b>Õppekavarühm</b>		Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus				
<b>Õppekava nimetus</b>		Hotelliteenindaja				
		Hotel service operations				
<b>Õppekava kood EHS-es</b>		147197				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
			X			
<b>Õppekava maht:</b> 60 EKAP						
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Kutsestandard 04-19022015-1.1/7k Hotelliteenindaja, tase 4, kehtib alates 31.10.2013						
<b>Õppekava õpiväljundid:</b> Õppija 1. Soovitab majutusettevõtte poolt pakutavaid majutus-, toitlustus-, spaa- ja sündmusteenuseid 2. Töötab teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest 3. Rakendab tööprotsessides ressursisäästlikke ja ohutuid tööpõhimõtteid 4. Analüüsib, hindab ja planeerib enda tööd ja tööalast arengut 5. Analüüsib, hindab ja esitleb ennast majutus- ja toitlustusvaldkonna tööturul konkurentsivõimelise töötajana						
<b>Õppekava rakendamine:</b> Keskharidusega isikud, kellel on soov töötada hotellimajanduses						
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Õpingute alustamise eelduseks on keskhariduse olemasolu.						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õppija on tõendanud eriala õppekavas toodud õpiväljundite saavutamise ning sooritanud erialal õpingute lõpetamiseks vajalikud tööd. On sooritatud majapidamistöode, toitlustamise ja vastuvõtutöö ning koosolekuteeninduse õpiväljundite hindamine. <input type="checkbox"/> Majapidamistöode õpiväljundite hindamisel õppija koristab majutusettevõtte ruume töötades juhendite alusel, ohutult, säästlikult ja hügieeninõudeid järgides.. <input type="checkbox"/> Toitlustamise õpiväljundite hindamisel õppija iseloomustab ja pakub majutusettevõttes toitlustusteenuseid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest. Teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga kliente toitlustuses, üritustel, spaas, lähtudes ettevõtte äriideest, teenindusstandarditest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest <input type="checkbox"/> Vastuvõtutöö ning koosolekuteeninduse õpiväljundite hindamisel õppija iseloomustab ja pakub majutusettevõttes üritusteenuseid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest. Müüb majutusettevõtte teenuseid ja tooteid, võtab vastu majutustellimusi ning majutab kliente arvestades nende soove ja vajadusi ning ettevõtte võimalusi lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest <input type="checkbox"/> Spaateenuste õpiväljundite hindamisel õppija iseloomustab ja pakub majutusettevõtte spaateenuseid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest						
<b>Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Hotelliteenindaja I, EKR tase 4						
<b>Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Puuduvad						
<b>Osakvalifikatsioonid:</b>						

**Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:**

Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus

**Õppekava struktuur****Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)**

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Turismimajanduse alused	4 EKAP	mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootuste, vajadustest ja ettevõtte äriideest mõistab konkreetse majutusettevõtte küllastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi
Huviväärsused	1 EKAP	soovib Eesti tuntumaid turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi Eesti köögist, loodusest, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuurist soovib Eesti tuntumaid turismi sihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest soovib küllastajale erilmelisi kultuuri piirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist soovib küllastajatele Eesti turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta
Majapidamistööd	3 EKAP	mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult puhastab ja hooldab hügieeniliselt eri pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume valib majapidamistöö spetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks
Erialane- ja müügitöölane inglise keel	4 EKAP	mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti vestleb küllastajatega spontaanselt ja lodusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusala võõrkeelset terminoloogiat mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusala võõrkeelset terminoloogiat tutvustab Eesti riiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta tutvustab küllastajale majutusettevõtet ja müüb seal pakutavaid teenuseid inglise keeles sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid nõustab küllastajaid lähipiirkonna ja vabaajaveetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas inglise keeles, kasutades erinevaid infoallikaid
Klienditeeninduse alused	1 EKAP	mõistab küllastaja vajaduste ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis, rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist
Toitlustamine	3 EKAP	mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja

vastupidavuse arendamiseks  
planeerib vastavalt menüüle oma kõõgitoimingud ja toitude serveerimise  
valmistab juhendi järgi lihtsamaid toite vastavalt standardretseptidele  
teenindab külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides  
vastavalt menüüle ja külastajate arvule lähtudes ettevõtte äriideest  
esitleb külastajale toitlustusettevõtte menüüs pakutavaid toite ja jooke

Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6 EKAP	<p>Õppija mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</p> <p>Õppija mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist</p> <p>Õppija mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Õppija mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p> <p>Õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</p>
Vastuvõtutöö alused	5 EKAP	<p>mõistab vastuvõtuosakonna töökorraldust kõigis külastaja teekonna etappides ning seoseid majutusettevõtte teiste osakondadega</p> <p>võtab vastu erinevatest kanalitest saabuvald klienditellimusi ja töötleb neid vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>teenindab majutustellimusega külastajat sisse- ja väljaregistreerimisel vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>teenindab külastajat erinevates vastuvõtutöö teenindussituatsioonides vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid</p> <p>tutvustab, soovitab ja müüb külastajale majutusettevõtte teenuseid ning arveldab külastajatega iseseisvalt kasutades erinevaid maksevahendeid</p> <p>koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakkumisi individuaal- ja rühmakülastajatele</p>
Erialane võõrkeel	4 EKAP	<p>mõistab lihtsa erialase teksti tuuma, koostab igapäevatööga seotud erialast teksti</p> <p>vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat</p>
Koosoleku ja sündmusteenindus	2 EKAP	<p>mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele</p> <p>tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid</p> <p>teab koosolekuteenindaja tööülesandeid</p> <p>teenindab sündmuse külastajaid iseteeninduslaudades</p> <p>korraldab osalejate registreerimist ja teenindab neid koosoleku ajal</p> <p>lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal</p>
Praktika -numbritubade hooldus	5 EKAP	<p>teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistö korraldust</p> <p>planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas</p> <p>koristab iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume praktikaettevõttes</p> <p>tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes</p>
Majutamise- ja toitlustamise valdkonna alused	1 EKAP	<p>Õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas</p> <p>Õppija tunneb õpingute ülesehituse eri etappe ja planeerib eriala õppekava alusel oma isiklikud õppe-eesmärgid</p> <p>Õppija mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses</p> <p>Õppija mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid</p>
Praktika -toitlustamine	5 EKAP	<p>Õppija teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust</p> <p>Õppija planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas</p> <p>Õppija töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid</p> <p>Õppija valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaadis söögilaudu ja peseb nõusid</p>

Õppija teeb ettevalmistustööd toitute ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala  
Õppija iseloomustab ennast kui praktikanti toitlustusettevõttes

Ettevõtluse alustamine	2 EKAP	tunneb Eesti majutusettevõtluse olukorda ja selle kohta majanduses võrdleb ettevõtlusvorme ja kirjeldab ettevõtluse alustamisel tehtava valiku põhimõtteid teab väikeettevõtte efektiivse majandamise põhimõtteid rakendab ettevõtlusalaseid teadmisi ettevõtluse alustamisel nii äriidee arendamisel kui ka ettevõtte käivitamise planeerimisel Eestis
Praktika- vastuvõtutöö, spaa- ja koosolekuteenindus	5 EKAP	teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö korraldust mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaateeninduse ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades küllastajate soove iseloomustab ennast kui praktikanti vastuvõtus ja koosolekuteeninduses
<b>Valikõpingute moodulid (9 EKAP)</b>		
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Spaa-teeninduse administreerimine	3 EKAP	mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi teenindab erineva kultuuritaustaga spaaküllastajaid kogu külastusprotsessi vältel tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsub abivajajale abi broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades küllastajate soove
Pagaritööd	3 EKAP	selgitab erialaseid pagari- ja kondiitritöö termineid kirjeldab pagari- ja kondiitritöodes kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid valmistab ja serveerib tehnoloogiliste kaartide alusel pagari- ja kondiitritooteid, tagades toodete kvaliteedi
Kutsealane soome keel	3 EKAP	hangib soome keelset teavet, töötab välja isikliku keeleõppestrateegia mõistab soome keelset teksti ja kirjalikku kommunikatsiooni suhtleb meeskonnas ja töösituatsioonides mõistab keeleerinevusi ja õpitava keele kultuuriruumi erinevusi

**Valikõpingute valimise võimalused:**

Valikõpingute maht on 9 EKAP. Lisaks õppekavas loetletud valikainetele on õpilasel võimalik valikaineid valida kooli valikainete hulgast eeldusel, et need toetavad õpitavat eriala. Valik tehakse I õppeperioodi lõpus.

**Spetsialiseerumise võimalused:**

Puuduvad

**Õppekava kontaktisik:**

Endla Kuura  
teenindusõppeosakonna juhataja asetäitja  
Telefon 442 7887, endla.kuura@hariduskeskus.ee

**Märkused:**

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

[https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=332](https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=332)

[https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=332&rakenduskavad=jah](https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=332&rakenduskavad=jah) (koos moodulite rakenduskavadega)

## Hotelliteenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
<b>Põhiõpingute moodulid</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
Turismimajanduse alused	4	4
Huviväärsused	1	1
Majapidamistööd	3	3
Erialane- ja müügitööalane inglise keel	4	4
Klienditeeninduse alused	1	1
Toitlustamine	3	3
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Vastuvõtutöö alused	5	5
Erialane võõrkeel	4	4
Koosoleku ja sündmusteenindus	2	2
Praktika -numbritubade hooldus	5	5
Majutamise- ja toitlustamise valdkonna alused	1	1
Praktika -toitlustamine	5	5
Ettevõtluse alustamine	2	2
Praktika- vastuvõtutöö, spaa- ja koosolekuteenindus	5	5
<b>Valikõpingute moodulid</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Spaa-teeninduse administreerimine	3	3
Pagaritööd	3	3
Kutsealane soome keel	3	3

## Hotelliteenindaja

Seosed kutsestandardi „Kutsestandard 04-19022015-1.1/7k Hotelliteenindaja, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid															Valikõpingute moodulid		
	Turismimajanduse alused	Huviväärsused	Majapidamistööd	Eriala- ja müügitööalane inglise keel	Klienditeeninduse alused	Toitlustamine	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Vastuvõtutöö alused	Erialaane võõrkeel	Koosoleku ja sündmusteenindus	Praktika - numbritubade hooldus	Majutamise- ja toitlustamise valdkonna alused	Praktika -toitlustamine	Ettevõtluse alustamine	Praktika- vastuvõtutöö, spaa- ja koosolekuteenindus	Spaa-teeninduse administreerimine	Pagaritööd	Kutsealane soome keel
Arveldamine						X		X		X			X		X			
Hotelliteenindaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Juhendamine			X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X		
Klientide teenindamine ja müügitöö		X	X	X	X	X		X	X	X	X		X		X	X		X
Puhastus ja laomajandus	X		X		X				X		X							
Spaa teeninduse administreerimine				X	X				X						X	X		X
Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine	X	X		X	X			X	X	X					X	X		X
Toitlustusteenindus	X			X	X	X			X			X	X				X	X
Üritusteenindus	X	X		X	X				X	X					X			X

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
1	Turismimajanduse alused	4	Ly Kukk, Endla Kuura, Annely Raev, Malle Kallus, Kristel Sepp, Sirje Tamm, Hevelin Kärp, Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusalaalaseid teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
52 t	52 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 12	-selgitab rühmatööna juhendi alusel mõistete reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi -selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismisihtkoha seisukohast vaadatuna -tutvustab rühmatööna juhendi alusel turismiettevõtluse erinevaid sektoreid toetudes Eesti riiklikule turismiarenduskavale -kirjeldab juhendi alusel rühmatööna turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju	Turismi alused Eesti kui turismisihtkoht sise- ja väliturismile Turismiettevõtlus Turismiarenduskava	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, esitlused	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Rühmatöö: õpilane koostab rühmatööna esitluse, milles on lahtiseletatud turismiga seotud mõisted, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö



turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

#### Lävend

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

#### Iseseisvad tööd

Turismiarenduskavaga tutvumine <http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/> ja töölehe täitmine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 12	-nimetab ja kirjeldab rühmatööna olulisemad andmebaasid turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis -leiab ja kasutab juhendi alusel rühmatööna Eesti turismi- ja majutusala ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel -kasutab külastajatele info edastamiseks Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases kirjakeeles	Turismiinfo Turismialane seadusandlus Turismialane info internetis	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, õppekäik Pärnu Külastuskeskusesse	Mitteeristav

#### Hindamisülesanne:

Õpilane koostab paaristööna vastavalt külastaja soovile ühepäevase automaatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut.

#### Hindamismeetod:

Rühmatöö

#### Lävend

Õpilane koostab vastavalt külastaja soovile ühepäevase automaatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut.

#### Iseseisvad tööd

Turismiinfoportaalidega tutvumine. Tööleht.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
iseloostab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis Jaotus tundides:	-loetleb rühmatööna juhendi alusel turismistatistika põhilisi näitajad ja selgitab neid konkreetse näite põhjal	Turismistatistika Majutusettevõtete sihtturud Turistide reisieesmärgid	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav

teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 16	-tutvustab rühmatööna juhendi alusel Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid -iseloomustab rühmatööna juhendi alusel sise- ja välisuristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes kasutades Eesti turismistatistikat		
<b>Hindamisülesanne:</b> Hindamisülesanne: Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välisuristide jaotuse reisieesmärkide järgi.		<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>			
Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välisuristide jaotuse reisieesmärkide järgi.			
<b>Iseseisvad tööd</b>			
Turismistatistikaga tutvumine. Tööleht.			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 20	-kirjeldab juhendi alusel hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega -kirjeldab juhendi alusel erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, sellega seotud osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti -nimetab majutusettevõtete liigid Eestis lähtuvalt turismiseadusest ja toob asjakohaseid kirjeldavaid näiteid -kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel -võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotelliketide näiteid Eestist	Hotellimajanduse alused Majutusettevõtete ülesehitus, osakondade tegevusvaldkonnad ja ametikohad Majutusettevõtete liigid Majutusettevõtete liigid sihtrühma, asukoha jne alusel Hotelliketid ja iseseisvad hotellid	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b>		<b>Hindamismeetod:</b>		

Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.	Test
<b>Lävend</b>	
Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Õpilane leiab www.youtube.com illustreerivaid videoid erinevate hotelliliikide kohta	

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate külastajate ootuste, vajadustest ja ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 iseseisev töö: 16 kokku: 32	-kirjeldab juhendi alusel majutusettevõtte eri osakondade poolt pakutavaid põhi- ja lisateenuseid -tutvustab külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest arvestades ettevõtte võimalustega -võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele	Majutusettevõtete põhi- ja lisateenused Majutusettevõtete äriideed Majutusettevõtete teenuste tutvustamine	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Paaristöö. Õpilane soovib majutusettevõtte teenuseid vastavalt etteantud kliendi soovidele ja vajadustele.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane on sooritanud iseseisva töö ja hindamisülesande.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane koostab kokkuvõtte ühe majutusettevõtte põhi- ja lisateenustest ning esitleb oma tööd õpperühmale				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab konkreetse majutusettevõtte külastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 12	-võrdleb rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte külastajate reisimotiive, kasutades turismistatistika andmeid -kirjeldab rühmatööna juhendi alusel erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi -kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi	Külastajate reisimotiivid, ootused ja vajadused Tagasiside kogumine, erinevad tagasiside võimalused ja tagasiside analüüs. Tagasiside kasutamine ettevõtte arenguks.	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav

olulisust ja kasu nii majutusevõtte kui ka külalaste seisukohast			
--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Test kogu moodulis õpitud teemade ja alateemade kohta.

**Hindamismeetod:**

Test

**Lävend**

Test on sooritatud vähemalt 51% õigete vastustega

**Iseseisvad tööd**

Ühe majutusevõtte tagasisidega tutvumine sotsiaalmeedias (TripAdvisor.com, Booking.com)

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Tooman, H. (2010) Kuidas kasvab turismipuu. Tallinn: Argo. <a href="http://www.puhkaeestis.ee">www.puhkaeestis.ee</a> <a href="http://www.ehrl.ee">www.ehrl.ee</a>

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
2	Huviväärsused	1	Endla Kuura, Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija soovib majutusettevõtte külastajatele Eestis arhitektuuri-, loodus-, ja kultuurisihthoiti ja vaatamisväärsusi ning aktiivsete tegevuste võimalusi		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
30 t	48 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
soovib Eesti tuntumaid turismiühikuid ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi Eesti köögist, loodusest, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuurist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 16 kokku: 26	nimetab erinevate Eesti piirkondade traditsioonilist ja tänapäevast Eesti kööki pakkuvaid toidukohti kirjeldab rühmatööna Eesti rahvusparkide looduspärandit ja soovib neid külastamiseks lähtudes külastajate huvist koostab rühmatööna juhendi alusel ühe külastuspäeva programmi, lähtudes külastaja huvist sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuuri objektide vastu	Eesti toitu pakkuvad toitlustuskohad Rahvusparkid Eestis Sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuuri objektid Eestis	Rühmatöö, iseseisev töö, paaritöö arvutis, õppekäik Pärnu linna arhitektuurimälestiste vaatlemiseks	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe külastuspäeva programmi koostamine Pärnu erinevate toidukohtade, militaarobjektide, tsiviilhoitiste ja sakraalobjektide külastamiseks.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab rühmatööna juhendi alusel ühe külastuspäeva programmi, lähtudes külastaja huvist sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuuri objektide vastu. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Kahe erinevast piirkonnast Eesti toitu pakkuva toidukoha menüü näited. Õpilane koostab esitluse 2 toidukohast ja nendes pakutavatest menüüdest				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 iseseisev töö: 10 kokku: 15	kirjeldab juhendi alusel erinevates Eesti piirkondades tegutsevate osalusvõimalusega muuseumite teenuseid, mis sobivad lastega peredele, põllumajanduse-, tehnika- ja ajaloohuvilistele külastajatele nimetab rühmatööna juhendi alusel konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas külastajale pakutavaid aktiivse tegevuse võimalusi kirjeldab ja soovitab külastajatele nende huvidest lähtuvalt Eesti teemaparke	Muuseumid Eestis, osalusvõimalused muuseumides Aktiivse tegevuse võimalused piirkonnas ja Eestis Teemapargid piirkonnas ja Eestis	rühmatöö, iseseisev töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatöö. Eestis asuva aktiivse osalusvõimalusega muuseumi ja lähipiirkonnas asuva majutusevõimaluse tutvustus			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitleb rühmatööna aktiivse osalusvõimalusega muuseumi ja selle lähipiirkonnas asuvat majutusettevõtet. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe vabalt valitud teemapargi tutvustus				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovitab külastajale eriomelisi kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 14 kokku: 24	iseloomustab Eesti kultuuripärandit keele, laulu, tantsu ja kombestikuga seonduva põhjal kirjeldab juhendi alusel rühmatööna eriilmeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ning vanausuliste ja rannarootslaste kultuuripärandit nimetab Eesti ametliku turismiportaali andmeid kasutades eriilmeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ja vanausuliste ning rannarootslaste kultuuripärandit tutvustavaid sõõgikohti ja muuseume nimetab rühmatööna juhendi alusel konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas tuntumaid kultuuri suursüdamuseid või festivale	Eesti kultuuripärand Kohalik kultuuripärand Kultuuripärandi säilitamine Kultuurilised suursüdamused	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandit tutvustav ettekanne	<b>Hindamismeetod:</b> Ettekanne/esitlus
<b>Lävend</b>	
Õpilane koostab esitluse ühe eesti piirkonna kultuuripärandi kohta ja esitleb seda suuliselt. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö järgmise õpiväljundi hindamisel.	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Ühe Eesti kihelkonna kultuuripärandi lühitutvustus	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovib küllastajatele Eesti turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 iseseisev töö: 8 kokku: 13	-näitab juhendi alusel küllastajale soovitatud turismi sihtkoha, vaatamisväärsuse, rahvusparki ja kultuuripiirkonna asukohta Eesti kaardil -soovib juhendi alusel rühmatööna Eesti kaarti kasutades küllastajale sihtkohta jõudmise võimalused	Eesti kaart Pärandkultuuri piirkonnad Eestis Turismiportaalid	Iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane leiab Eesti kaardilt etteantud turismimagnetid ja vaatamisväärsused ning soovib kohalejõudmiseks sobivaid võimalusi.		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus		
<b>Lävend</b>				
Õpilane leiab Eesti kaardilt etteantud turismimagnetid ja oskab soovitada Pärnust kohalejõudmiseks võimalusi.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandit tutvustav ettekanne				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli läbimiseks on vajalik kõigi arvestuslike tööde sooritamise lävendi tasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
3	Majapidamistööd	3	Endla Kuura, Annely Raev, Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õppija mõistab majapidamistöö sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt, lähtudes ettevõtte standarditest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
14 t	38 t	26 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 6 kokku: 8	Õpilane: -selgitab juhendi alusel majapidamistöö tähtsust, külastaja rahulolu, majutusettevõtte maine, müügitöö ja füüsilise keskkonna puhtuse seisukohast -nimetab majapidamistöö eesmärgid ja vastutusala sõltuvalt majutusettevõtte suuruselt -kirjeldab rühmatööna juhendi alusel majapidamistööga seotud ametikohtade tööülesandeid väikeses, keskmise suurusel ja suures majutusettevõttes -kirjeldab rühmatööna majapidamisosakonna igapäevast koostööd majutusettevõtte teiste osakondade töötajatega -selgitab rühmatööna toateenija rolli kvaliteetse külustuselamuse pakkujana ja nimetab peamised tööandja ootused antud ametikohal töötajale	Majapidamisosakonna ülesanded, eesmärgid ja vastutusala Majapidamisosakonna ametikohad, tööülesanded, tööjuhendid Toateenijale esitatavad nõuded, külastajate ootused ametikoha töötajale	Rühmatöö, iseseisev töö, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Mõistekaart			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	



Rühmatöö: majutusevõtte struktuur, -ametid, -ülesanded, koostöö teiste osakondadega.

Iseseisev töö

### Lävend

Rühmatöö: õpilane koostab esitluse, milles on järgmised osad:

- majapidamisosakonna tähtsus, ülesanded ja seosed teiste majutusevõtte osakondadega
- majapidamisosakonna ametikohad ja nende tööülesanded erisuurustega majutusevõtetes
- toateenija mõistekaart

### Iseseisvad tööd

Toateenija mõistekaart

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majapidamistöõde planeerimise ja korralduse põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 8 kokku: 12	Õpilane: -selgitab rühmatööna juhendi alusel majapidamistöõ planeerimisega seotud tegevusi -kirjeldab majutusevõttes majapidamistöõga seotud erinevaid ladusid ja ladustamise põhimõtteid -kirjeldab rühmatööna voodipesu ja rätikute, restoranipesu, ametiriietuse ning küllastaja pesupesemisteenusega seotud tööetapid ühe majutusevõtte näitel -leiab juhendamisel Eesti õigusaktidest tulenevaid nõudeid majutusevõtte majapidamistöõ korraldusele -kirjeldab juhendi alusel küllastaja poolt majutusevõttesse maha unustatud esemete leidmisega, tehniliste rikete leidmisega, varguse või materiaalse kahjustuse leidmisega seotud tegevusi	Majapidamistöõde planeerimine Majapidamisosakonna laod, ladudega seotud toimingud Pesu käitlemine Majapidamisosakonna tööd reguleerivad õigusaktid Küllastajate poolt unustatud esemete käsitlemine Probleemolukordade lahendamine	Rühmatöö, iseseisev töö, iseseisev töö arvutis, õppekäik	Mitteeristav

### Hindamisülesanne:

Õpilane planeerib rühmatööna õpetaja poolt etteantud andmete alusel majutusevõtte majapidamisosakonna töö 1 nädala jooksul

### Hindamismeetod:

Rühmatöö

### Lävend

Õpilane:

- selgitab rühmatööna juhendi alusel majapidamistöõ planeerimisega seotud tegevusi
- kirjeldab majutusevõttes majapidamistöõga seotud erinevaid ladusid ja ladustamise põhimõtteid
- kirjeldab rühmatööna voodipesu ja rätikute, restoranipesu, ametiriietuse ning küllastaja pesupesemisteenusega seotud tööetapid ühe majutusevõtte näitel
- leiab juhendamisel Eesti õigusaktidest tulenevaid nõudeid majutusevõtte majapidamistöõ korraldusele
- kirjeldab juhendi alusel küllastaja poolt majutusevõttesse maha unustatud esemete leidmisega, tehniliste rikete leidmisega, varguse või materiaalse kahjustuse leidmisega seotud tegevusi

### Iseseisvad tööd

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 20</p>	<p>Õpilane: -märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi -valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt -valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule valib juhendi alusel sobiva koristustarviku/koristusmasina ning kasutab neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades -puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid -sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse tööväime säilitamiseks -kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral</p>	<p>Mustuse tundmine. Koristusainete valikud, koristusainete eristamine,- kasutamine. Isikukaitsevahendite tundmine ja kasutamine. Koristustarvikud, -masinad ja -seadmed, nende sihipärane ja ergonoomiline kasutamine. Koristustarvikute hooldamine. Esmaabi koristusainete kahjustuse korral Taastavad harjutused</p>	<p>Interaktiivne loeng, praktiline töö, iseseisev töö,</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilane: -märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi -valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt -valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule valib juhendi alusel sobiva koristustarviku/koristusmasina ning kasutab neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades -puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid -sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse tööväime säilitamiseks -kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Koristusainete ohutussertifikaatidega tutvumine Koristustarvikute komplekti koostamine Taastusharjutuste sooritamise Kirjeldus esmaabi kohta koristusainetega töötamisel</p>				

<b>Praktilised tööd</b>
Mustuse tundmine Koristusainete tundmine ja doseerimine Koristustarvikute tundmine ja kasutamine Koristustarvikute hooldamine Taastusharjutuste sooritamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
puhastab ja hooldab hügieeniliselt eri pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 10 kokku: 18	kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi -valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi -puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattematerjale töötades asjakohaste töövõtete ja hügieeniliselt	Põrandakattematerjalid, hooldamine, puhastamine Pinnakattematerjalid, hooldamine, puhastamine Koristusmeetodid, hooldusmeetodid, kaitsemeetodid Põrandate ja teiste pindade praktiline hooldamine, puhastamine, kaitsmine	Praktiline töö, interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe ruumi hoolduskoristus (koristusplaan, koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine, ruumi koristamine ergonoomiliselt ja ökonoomselt.			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
-kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi -valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi -puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattematerjale töötades asjakohaste töövõtete ja hügieeniliselt				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Iseseisev töö arvutis <a href="http://www.lincona.ee">http://www.lincona.ee</a> . Õpetaja poolt antud töölehe täitmine (erinevate põrandakatete iseloomustamine)				
<b>Praktilised tööd</b>				
Põrandate kuivalt-, niiskelt- ja märjalt pühkimine Põrandate pesemine ja kaitsmine Seinapindade puhastamine Laepindade puhastamine Mööbli puhastamine ja hooldamine Sanpindade puhastamine ja desinfitseerimine				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume Jaotus tundides: praktiline töö: 12 iseseisev töö: 4 kokku: 16	koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile käitub külalistest mahajäänud esemetega	Majutusruumi vahe- ja lõppkoristus, suurpuhastus. Kvaliteedinäitajad ja kvaliteedi hindamine. Üldruumide hooldus- ja põhikoristus, suurpuhastus. Kvaliteedi hindamine. Tegevused küllastajatest mahajäänud esemetega	Praktiline töö, iseseisev töö,	Mitteeristav

	nõuetekohaselt järgides ettevõtte töökorraldust hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele		
--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Majutusruumi lõppkoristus. Praktiline hindamisülesanne on ühtlasi kutseeksami I osa ja toimub komisjoni juuresolekul

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane koristab majutusruumi peale külastaja lahkumist. Koostab koristusjuhendi, selgitab oma töö vajalikkust. Töötab ergonoomiliselt, hügieeniliselt ja kvaliteetselt. Teksti sõnastus on üldiselt ladus, kuid kohati konarlik ja ühekülgne. Sõnavara on piisav. 7-8 õigekirjaviga

**Iseseisvad tööd**

Majutusruumi koristusjuhendi koostamine etteantud kriteeriumide alusel

**Praktilised tööd**

Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valib majapidamistöo spetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordineerimise ja vastupidavuse arendamiseks Jaotus tundides: praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 4	selgitab erinevate võimlemisharjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja töövõimele koostab harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile sooritab koostatud harjutuste kompleksi	Majapidamistöös etteantud sundasendid ja nende mõju tervisele. Staatiline ja dünaamiline lihaspinge. Harjutused lihaspinge vähendamiseks	Praktiline ettenäitamine	Mitmeeristav

**Hindamisülesanne:**

Praktiline harjutamine

**Hindamismeetod:**

Ülesanne/harjutus

**Lävend**

Õpilane koostab komplekti harjutustest ja sooritab neid harjutusi valikuliselt praktilistes tundides.

**Iseseisvad tööd**

Võimlemisharjutuste koostamine ja kasutamine igapäevatoos

**Praktilised tööd**

Õpilane kasutab praktilise koristamise käigus erinevaid võimlemisharjutusi

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamine lävendi tasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
4	Erialane- ja müügitöölane inglise keel	4	Endla Kuura, Sirje Tamm
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Õppur on omandanud inglise keele grammatika ja sõnavara ulatuses, mis vastab Euroopa Nõukogu keeleoskustasemele A2.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab keerukat erialast mõttevahetust, suhtleb latusalt inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti, edastab oma erialases töös majutus- ja toitlustusettevõttega seotud suulist ja kirjalikku infot.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
80 t	24 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	loeb keerukat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid	Töö majutusosalal Hotelliäri ja kultuuride ristumine Erialase teksti analüüs Ametlik kirjavahetus	Iseseisev töö tekstiga Arutlus Rühmatöö	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Erialane tekst Kinnituskiri	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Praktiline töö
--	---

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane mõistab erialase teksti sisu Teeb lühikokkuvõtte loetust ning vastab erialast terminoloogiat kasutades küsimustele Koostab korrektse kinnituskirja
--

<b>Iseseisvad tööd</b>
Majutusasutuse ja pakutavate teenuste kirjalik tutvustus
<b>Praktilised tööd</b>
Kinnituskirja koostamine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	suhtleb viisakalt külastajatega erinevates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt informeerib külastajaid hommikusöögi ja toaga seotud teenustest ja kasutustingimustest suhtleb külastajatega telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani	Hotelli sisseregistreerimine Majutus ja hommikusöök Päringud Ametlik telefonisuhtlus Tee juhatamine majutusettevõttes	Vestlus Paaristöö Töö tekstiga Rollimäng	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Rollimäng - külastaja hotelli sisseregistreerimine

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane registreerib külastaja hotelli abivalmilt ja viisakalt

**Iseseisvad tööd**

Teksti analüüs

**Praktilised tööd**

Hotelli sisseregistreerimine Majasisene tee juhatamine Toa broneerimine telefoni teel

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusosalast võrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12		Majutusettevõtete liigid Toatüübid ja numbritubade sisustus Majutusasutuste poolt pakutavad lisateenused Toateenija kohustused ja ülesanded	Loeng Individuaalne töö Viktoriin Mõistekaart	Mitteeristav

<b>Lävend</b>
Kasutades abimaterjale(hotelli infovoldik jms) tutvustab kliendile majutusasutuse poolt pakutavaid tube ja olulisemaid teenuseid. Tuleb toime küsimustele vastamisega.
<b>Iseseisvad tööd</b>
Koostab õpimapi, kuhu salvestab: 1) loetelu erinevatest majutusettevõtete liikidest kasutades ette antud online materjale (näiteks: <a href="http://babelnet.sbg.ac.at/themepark/services/accommodation/types/list.htm">http://babelnet.sbg.ac.at/themepark/services/accommodation/types/list.htm</a> ) 2) piltsõnastiku tubade koristamisel kasutatavatest puhastusvahenditest/tarvikutest ning voodipesust ja rätikutest

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	nimetab korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua toite loetleb etteantud menüü alusel lõuna- ja õhtusöögi menüü roagrupid ja joogid nimetab etteantud menüü alusel, korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua katmisel kasutatavad lauanõud ja serveerimisvahendid teenindab juhendi alusel külastajaid toitlustusteeninduse olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest arveldab küllastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades	Toitlustamine • Lauanõud ja serveerimisvahendid • Hommikusöök hotellis • Menüü • Restoranis teenindamine • Eritoitumisvajadused	Loeng Väitlus Rühmatöö Rollimäng Vestlus	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Rollimäng "Hommikusöök hotelli restoranis"

<b>Lävend</b>
Teenindab abivalmilt majutusasutuse küllastajaid hommikusöögilauas. Vastab küsimustele toidu koostise osas.
<b>Iseseisvad tööd</b>
Koostab menüü eesti rahvustoitudest Loeb ja tõlgib erialase teksti laiemalt levinud eritoitumisvajadustest; koostab kokkuvõtte
<b>Praktilised tööd</b>
Rollimäng - kelner/ettekandja (laua eelkatmisest arve tasumiseni) Rühmatöö - eritoitumisvajadused



Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab Eesti riiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18		Euroopa Liit ja Eesti Vabariik Eesti populaarsemad vaatamisväärsused Tee juhatamine ja ühistranspordi kasutamine Eesti Rahvakalender	Individuaalne töö Uurimusõpe Esitlus	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Suuline esitlus				
<b>Lävend</b>				
Juhindudes suulisele esitlusele esitatavatest nõuetest tutvustab vähemalt kahte vaatamisväärsust Eestis, põhjendades miks turist peaks neid külastama				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Koostab mõistekaardi tee juhatamise ja ühistranspordiga seotud võtmesõnavara kohta ja lisab selle oma õpimappi Loeb ja tõlgib teksti Eesti olulisematest tähtpäevadest ja traditsioonidest ning kommetest				
<b>Praktilised tööd</b>				
Tutvustab suuliselt vähemalt kahte vaatamisväärsust Eestis, põhjendades miks turist peaks neid külastama				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab külastajale majutuseettevõtet ja müüb seal pakutavaid teenuseid inglise keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 iseseisev töö: 4 kokku: 20	teeb kindlaks külastaja soovid ning vajadused majutuseettevõtte teenustele soovitab ja kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil külastajale majutuseettevõtte teenuseid kirjeldab korrektse võõrkeelse sõnavara abil tubade kategooriaid ja vooditüüpe ning sellega kaasnevat tubade hindu ja nende seost toitlustusega vastab suuliselt ja kirjalikult, korrektse võõrkeelse sõnavara abil külastaja majutuspäringule teenindab külastajaid kogu teenindusprotsessi jooksul korrektset erialast sõnavara kasutades, vastavalt teenindusstandardile	Abivalmis ja sõbralik majutusteenindaja Majutusteenused Hotellitubade kategooriad, erisused ja hinnad Suulised ja kirjalikud päringud	Loeng Selgitus Väitlus Paaristöö Rollimäng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Suuline esitlus Rollimäng Kirjalik vastus päringule				

<b>Lävend</b>
Tutvustab külastajale arusaadavalt ja viisakalt majutusettevõtet ja müüb etteantud hinnakirja alusel pakutavaid teenuseid
<b>Iseseisvad tööd</b>
Etteantud skeemi alusel koostab suulise esitluse konkreetsest majutusasutusest ja selle pakutavatest majutusteenustest
<b>Praktilised tööd</b>
Esitleb konkreetset majutusasutust ja selle pakutavaid teenuseid Vastus päringule

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 iseseisev töö: 2 kokku: 18	pakub külastajale täiendavaid teenuseid kasutades aktiivse müügi tehnikaid ja arvestades tema eripära kasutab korrektselt kliendi väljakirjutamisega seotud termineid kinnitab, muudab ja tühistab kliendi majutustellimusi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele koostab lihtsa kirjaliku hinnapakkumise, arvestades kliendi ootusi ja vajadusi, lähtudes ettevõtte võimalustest, hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast	Müük ja turundus Klienditeeninduse 10 käsku Suulise ja kirjaliku hinnapakkumise koostamine Majutustellimuste kinnitamine, muutmine ja tühistamine	Loeng Vestlus Individuaalne töö Rühmatöö Rollimäng	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Esitleb suuliselt juhendi alusel hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid; vastab viisakalt ja asjakohaselt külastaja täpsustavatele küsimustele  
Koostab kirjaliku hinnapakkumise konkreetsele kliendile

<b>Lävend</b>
Tuleb viisakalt ja abivalmilt toime igapäevatoimingutega vastuvõtuletis. Selgitab ja täpsustab hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid
<b>Iseseisvad tööd</b>
Tõlge - hinnapakkumine Kinnituskirja koostamine
<b>Praktilised tööd</b>
Esitleb suuliselt juhendi alusel hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid

Õpiväljund 8	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
nõustab külastajaid lähipiirkonna ja	küsib juhendi alusel külastaja soove ja teeb	Viisakad nõuanded ja ettepanekud	Uurimusõpe	Mitteeristav

vabaajaveetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas inglise keeles, kasutades erinevaid infoallikaid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	kindlaks vajadused vabaajaveetmise võimaluste osas kirjeldab ja soovitab küllastajale vastavaid teabekanaleid kasutades lähipiirkonna teenuseid ja aktiivse puhkuse võimalusi küllastaja soovil vahendab lähipiirkonna teenuseid lähtudes ettevõtte äriideest, kasutades aktiivse müügi tehnikaid leiab ja edastab küllastajale vajaliku info vastavaid andmebaase kasutades	Aktiivse puhkuse võimalused lähipiirkonnas Kohalikud huviväärsused Erinevad andmebaasid ja nende tulemuslik kasutamine Turvaline reisimine Eestis	Individuaalne töö Vestlus Õppekäik Rollimäng
--	---	--	---

<b>Hindamisülesanne:</b> Suuline esitlus kohalikest aktiivpuhkuse võimalustest Rollimäng "Puhka Eestis"	<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus
---	---

<b>Lävend</b>
Soovitab lähipiirkonna vabaajaveetmise võimalusi. Kasutades erinevate infoallikate abi vastab piisava põhjalikkusega kliendi küsimustele.
<b>Iseseisvad tööd</b>
Info leidmine erinevatest andmebaasidest

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema ka kõik praktilise ja iseseisva töö ülesanded.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Be My Guest Francis O'Hara, Cambridge University Press 2002 Welcome Leo Jones Cambridge University Press 2008 Tourism and Catering Workshop Neil Wood, Oxford University Press 2003 E-kursus "Koka erialane inglise keel", autor Sirje Tamm English Grammar in Use Raymond Murphy, Cambridge University Press 2002 Market Leader pre-intermediate David Cotton, David Falvey, Simon Kent, Pearson Education Limited 2009

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
5	Klienditeeninduse alused	1	Endla Kuura, Ruth Leping, Reet Parind, Malle Kallus, Kristel Sepp, Sirje Tamm, Heili Västriik
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab teenindusprotsessis kliendikeskse teenindamise põhimõtteid		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
10 t	16 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 6 kokku: 8	mõistab teeninduse olemust ja teeninduskultuuri tähtsust eristab teenindusliku mõttelaadi mitteteeninduslikust mõttelaadist teab peast teenindusliku mõttelaadi tunnuseid tunneb teenindaja teeninduspädevusi mõistab klientide soove ja vajadusi toob näiteid erinevast kultuurist pärit klientide soovidest iseloomustab ühe kliendirühma soove ja vajadusi lähtuvalt toitumisest	TEENINDUS. Teenindusühiskond. Teeninduskultuur. Teeninduskultuur ja teeninduskvaliteet. Teeninduskvaliteedi seos elukvaliteediga. Teeninduspädevused. Teeninduslik mõttelaad ja mitteteeninduslik mõttelaad. Teenused ja kaubad. KLIENT. Klientide ootused teenindusele. Klientide rühmitamine. Erinevast kultuurist pärit klientide teenindamine. Erivajadustega klientide teenindamine. Laste ja seenioreid teenindamine.	Interaktiivne loeng, paaristöö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta (lapsed, seeniorid, erinevast kultuuriruumist pärist kliendid (moslemid, juudid, kristlased jne), laktoositalumatud kliendid, gluteenitalumatud kliendid jt)  
 Ettekandes sisalduvad: kliendirühma iseloomustus, toitumise eripäraga arvestamine ning põhimõtted, millega peab teeninduses vastavate klientide teenindamisel arvestama.

**Hindamismeetod:**

Ettekanne/esitlus

**Lävend**

Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta (lapsed, seeniorid, erinevast kultuuriruumist pärist kliendid (moslemid, juudid, kristlased jne), laktoositalumatud kliendid,

gluteenitalumatud kliendid jt)

Ettekandes sisalduvad: kliendirühma iseloomustus, toitumise eripärana arvestamine ning põhimõtted, millega peab teeninduses vastavate klientide teenindamisel arvestama.

### Iseseisvad tööd

Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis, rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 8	nimetab külastaja peamised ootused teenindajale teenindusprotsessis nimetab tööandja peamised ootused teenindajale lähtudes kliendikesksest teenindamisest ja kutse-eeskõrredest selgitab rühmatööna teenindaja rolli ettevõtte maine kujundamisel selgitab teenindaja vastutust teenindusprotsessi toimimise eest vastavalt etteantud majutusettevõtte teenindusstandardile	TEENINDAJA. Teenindaja isik, isikuomadused. Teenindaja rollid. Esmamulje. Positiivse esmamulje loomine. TEENINDAJA SUHTLEMISVIIS. Suhtlemisoskuse tähtsus ja olemus ning selle arendamise võimalused. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Teenindaja kõnekeel. Aktiivne kuulamine. Kontakti alustamine ja lõpetamine kliendiga. Telefonisuhtlus. Kuulamise oskus. Küsitlemise oskus.	Õppekäik, rollimängud, interaktiivne loeng, õppefilmid	Mitteeristav

#### Hindamisülesanne:

Teeninduse vaatlus ja selle analüüs. Õpilane külastab teenindusettevõtet, jälgib teeninduskultuuri ja koostab selle põhjal kokkuvõtte, mida esitleb tunnis kaasõpilastele.

Vaatluse

käigus jälgib:

Kliendi/klientide märkamise või kliendi märkamise suhtlemise nõudmisel

Kontakti loomine kliendiga

Kliendi soovide väljaselgitamine/mõistmine. Kliendi kuulamine

Teenindaja hoiak - sõbralikkus ja viisakus/ebasõbralikkus ja ebaviisakus jne

Teenindaja kehakeel

Abivalmidus/ Vastutulematus

Teeninduse sujuvus/korraldamatus

Kontakti lõpetamine

#### Hindamismeetod:

Iseseisev töö

### Lävend

Õpilane koostab iseseisva õppekäigu tulemusena analüüsi kogetud/ nähtud teenindusolukorra kohta.

### Iseseisvad tööd

Teeninduse vaatlus ja selle analüüs. Õpilane külastab teenindusettevõtet, jälgib teeninduskultuuri ja koostab selle põhjal kokkuvõtte, mida esitleb tunnis kaasõpilastele.

### Praktilised tööd

Kokkuvõttes kasutab erinevatest infoallikatest saadud teavet enda loodud tekstis, põhjendab, tekstis kasutab sobivat sõnakasutust vastavalt suhtlussituatsioonile.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 6 kokku: 10	Lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest alustab ja lõpetab teenindusolukorra kasutades sobivaid viisakusväljendeid luues positiivse õhkkonna käitub kehtestavalt erinevates teenindusolukordades kasutades sobivaid sõnalisi ja mitesõnalisi suhtlusvahendeid teenindab küllastajat lähtudes tema vajadustest, soovidest ja ootustest kasutab korrektset ja erialast terminoloogiat majutus- ja toitlustusvaldkonna toodete ja teenuste tutvustamisel	SUHTLEMINE. Suhtlemisahela komponendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suhtlustökked. Suhtlemine telefoni teel, läbirääkimised, koosolekud. Kuulamisoskused. Küsitlemisoskused. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise erinevad vormid. Suhtlemisbarjäär ja hirm. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Enesekehtestamine. Mina-tasandid ja eneseanalüüs. Tõepärane enesehinnang. Erinevad käitumisviisid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. SUHTLEMINE VEAOLUKORDADES. Veaolukorrad ja nende tekkepõhjused. Käitumine ja toimetulek veaolukordades. MEESKONNATÖÖ. Meeskond. Meeskonnatöö. Meeskonnatöö tähtsus toitlustus ja majutusettevõttes.	Rollimängud, arutelud, rühmatöö, praktiline töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Ülesandeks lahendada 2 veaolukorda rakendades sobivat kuulamis-ja küsitlemisoskust kliendi probleemi mõistmiseks, valida parim viis probleemi lahendamiseks.			<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine	
<b>Lävend</b>				
Õpilane lahendab etteantud probleemse olukorra arvestades kliendi soovide ning vajadustega ja kasutades korrektset suhtlusviisi ja erialast terminoloogiat				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Suhtlemisolukordade jälgimine teenindusettevõttes				
<b>Praktilised tööd</b>				
Probleemsituatsiooni lahendamine				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on vajalik kolme hindamistöö teostamine lävendi tasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Teeninduskett- <a href="http://cmsimple.e-ope.ee/teeninduskett/">http://cmsimple.e-ope.ee/teeninduskett/</a> Teeninduskeel - <a href="http://cmsimple.e-uni.ee/teeninduskeel/">http://cmsimple.e-uni.ee/teeninduskeel/</a> Tagasiside teeninduses - <a href="http://cmsimple.e-uni.ee/tagasiside_teeninduses/">http://cmsimple.e-uni.ee/tagasiside_teeninduses/</a> Veaolukorrad teeninduses- <a href="http://cmsimple.e-ope.ee/veaolukorrad/">http://cmsimple.e-ope.ee/veaolukorrad/</a> Suhtlemine- R. Bolton, Igapäevaoskused, Väike Vanker 2006 H. Lacey, Kuidas lahendada konflikte töökohal, Elmatar 2002 M. McKay, M. Davis jt Suhtlemisoskused, Väike Vanker 2000 Th. Gordon, Tark lapsevanem, Väike Vanker 2003 Kultuurilugu- Eesti kultuurilugu: <a href="http://dspace.utlib.ee/dspace/bitstream/handle/10062/10225/Eesti_kultuurilugu_KaarelVanamolder.pdfsequence=1">http://dspace.utlib.ee/dspace/bitstream/handle/10062/10225/Eesti_kultuurilugu_KaarelVanamolder.pdfsequence=1</a>

<http://www.estonica.org/et/Kultuur/>

<http://www.hkhk.edu.ee/vanker/eestitoit/index.html>

Lauri Vahtre "Teekond läbi aja. Sugemeid eestlaste kultuuri ajaloost" 1992.

Maailma kultuurilugu:

Mati Lukas E-kursus Protokoll ja etikett (KULTUURIDE VAHELISESTERINEVUSEST)[http://www.integrationresearch.net/uploads/1/3/0/7/1307353/kultkom\\_1.pdf](http://www.integrationresearch.net/uploads/1/3/0/7/1307353/kultkom_1.pdf)

<http://www.hkhk.edu.ee/usundid/index.html>

Christopher Partridge "Maailma usundid" Eesti Entsüklopeediakirjastus 2006

Kuhhi, M. Eesti ametikeel Ilo, 2006

Kraut, E Eesti õigekeel, Koolibri, 2004

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
6	Toitlustamine	3	Endla Kuura, Malle Kallus, Heli Hinrikson
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib, valmistab ja serveerib eined lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
15 t	23 t	40 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 iseseisev töö: 2 kokku: 5	kirjeldab toitlustusettevõtte ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust nimetab juhendi alusel toiduhügieeni meetmed ja ülesanded, mida toidukäitleja rakendab toitlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale nimetab mikroorganismide arengut soodustavad tegurid ja nimetab meetmed, kuidas takistada mikroorganismide paljunemist - kirjeldab rühmatööna toiduohutuse tagamist toitlustusettevõttes - kirjeldab rühmatööna enesekontrolliplaani järgimise põhimõtteid erinevat tüüpi toitlustusettevõtteid ja kirjeldab neid vastavalt äriideele kirjeldab toitlustusettevõtte ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust nimetab juhendi alusel toiduhügieeni meetmed ja ülesanded, mida toidukäitleja	Toitlustusettevõtete ja -teenuste liigid Toiduhügieen Suurköögi töötaja hügieen	Interaktiivne loeng. Rühmatöö.	Mitteeristav



	rakendab tootlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale nimetab mikroorganismide arengut soodustavad tegurid ja nimetab meetmed, kuidas takistada mikroorganismide paljunemist kirjeldab rühmatööna toiduohutuse tagamist tootlustusettevõttes kirjeldab rühmatööna enesekontrolliplaani järgimise põhimõtteid			
--	---	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Õppija planeerib rühmatööna etteantud tootlustusettevõtte ruumide paigutuse ja kirjeldab tehnoloogilise liini loogilist järjestust (ideekaart ja skeem)

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

Õppija planeerib rühmatööna etteantud tootlustusettevõtte ruumide paigutuse ja kirjeldab tehnoloogilise liini loogilist järjestust (ideekaart ja skeem)

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 iseseisev töö: 2 kokku: 5	Õpilane: kirjeldab majutusettevõtte tootlustuses kasutatavaid menüüsid erialaselt korrektsete väljenditega koostab rühmatööna, juhendi alusel majutusettevõtte hommikusöögi menüüsid lähtudes äriideest, kliendi vajadustest ja ootustest ning menüü koostamise põhimõtetest järgib menüü koostamisel tervisliku toitumise põhimõtteid soovib rühmatööna menüüsse eesti köögi toite ja jooke	Menüü koostamise alused Toitumise alused Eesti toidukultuur ja rahvusköök	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitmeeristav

**Hindamisülesanne:**

Õpilane koostab rühmatööna õpetaja poolt antud kliendirühmale hommikusöögi menüü, sobitab menüüsse eesti köögi toite ja jooke.

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

Õppija koostab rühmatööna õpetaja poolt antud kliendirühmale hommikusöögi menüü, sobitab menüüsse eesti köögi toite ja jooke.

**Iseseisvad tööd**

Tööleht. Õppija tutvub erinevat tüüpi tootlustusettevõtete kodulehel olevate hommikusöögi menüüdega, sobivust eritoitumisvajadusega kliendile, lähtuvust tervisliku toitumise põhimõtetest

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 kokku: 2	koostab rühmatööna harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile, sooritab koostatud harjutuste kompleksi	Sundasendist tingitud terviseprobleemid ja nende vältimine Ergonoomika	Interaktiivne loeng, harjutused	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Toitlustustöötajale sobiliku harjutustekomplekti koostamine ja kasutamine			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Toitlustustöötajale sobiliku harjutustekomplekti koostamine ja kasutamine				
<b>Praktilised tööd</b>				
Õpilane sooritab enda poolt koostatud harjutuste kava igal puhkepausil ca 2-3 minutit				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib vastavalt menüüle oma köögitoimingud ja toitude serveerimise Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 14	Õpilane koostab juhendi alusel paaristööna toitude valmistamiseks tööplaani ja planeerib oma töökohta köögis arvutab tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja küllastajate arvule ja koostab tellimuse kirjeldab planeeritavate toitude valmistamiseks köögitoode järjekorda ja planeerib selleks kuluva aja teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele planeerib valmistatavate toitude serveerimise vastavalt ettevõtte äriideele ja klienditellimusele	Kalkuleerimise alused Töökorralduse alused toitlustuses	Paaristöö, praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Kirjalik aruanne. Õpilane koostab juhendis antud ülesande alusel menüü, arvutab tooraine vajaduse ja koostab tellimuse.				
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab paaristööna köögitoode tööplaani, planeerib vastavalt etteantud menüüle toitude serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud Õpilane leiab etteantud menüü serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud Kirjalik aruanne. Õpilane koostab juhendis antud ülesande alusel menüü, arvutab tooraine vajaduse ja koostab tellimuse.				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Õpilane koostab paaristööna köögitööde tööplaani, planeerib vastavalt etteantud menüüle toitude serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud
<b>Praktilised tööd</b>
Õpilane leiab etteantud menüü serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>valmistab juhendi järgi lihtsamaid toite vastavalt standardretseptidele</p> <p>Jaotus tundides: praktiline töö: 14 iseseisev töö: 3 kokku: 17</p>	<p>kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise meetodeid valmistab toitu ressursisäästlikult, erivajadusega küllastajaid arvestades, kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm ja kuumtöötlemisvõtteid ning pidades kinni toiduhügieeni reeglitest loeb ja kasutab toidu valmistamisel olemasolevaid tehnoloogilisi kaarte ja standardretsepte ja järgib retseptis olevaid tooraine koguseid</p> <p>ajastab toitude valmimise vastavalt ajaressursile ja teenindussituatsioonile paneb toidud välja vastavalt tehnoloogilisele kaardile nõutud kogustes ja ettenähtud temperatuuril</p> <p>paneb toidud välja sobivatele nõudele, arvestades küllastajate arvu ja serveerimisega</p> <p>peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel</p>	<p>Toiduvalmistamise teooria</p> <p>Toiduvalmistamine -praktiline õppekook</p>	<p>praktiline töö, iseseisev töö arvutis</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> õpilane lahendab ülesande, mis sisaldab toidu ressursisäästlikust, arvestab erivajadusega klienti, leiab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, sobitab õiged külm ja kuumtöötlemisvõtted ja peab kinni toiduhügieeni reeglitest</p> <p>Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>	
<b>Lävend</b>				
<p>Õpilane lahendab ülesande mis sisaldab toidu ressursisäästlikust, arvestab erivajadusega klienti, leiab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, sobitab õiged külm ja kuumtöötlemisvõtted ja peab kinni toiduhügieeni reeglitest</p> <p>Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel</p>				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Toitude valmistamise tehnoloogiad. Töölehe täitmine				

**Praktilised tööd**

tehnoloogiliste kaartidega tutvumine ja nende kasutamine toiduvalmistamisel töökoha ettevalmistamine standardretseptide järgi toitude valmistamine toitude valmistamine etteantud menüü järgi toitude serveerimine nõude pesemine töökoha korrastamine

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides vastavalt menüüle ja külastajate arvule lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 3 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 5 kokku: 18	valmistab rühmatööna ette vastavalt menüüle toitude ja jookide serveerimiseks sööginõud, klaasid, söögiriistad koostab serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja erialaselt ja keeleliselt korrektsete väljenditega	Sööginõud, nende valik, ettevalmistamine serveerimiseks	Praktiline töö, iseseisev töö, rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Serveerimisvahendite nimekirja koostamine.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Õpilased valmistavad rühmatööna ette hommikusöögi laua iseteeninduseks. Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
esitleb külastajale toitlustusettevõtte menüüs pakutavaid toite ja jooke Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 5 kokku: 17	kirjeldab arusaadavalt külastajatele menüüs pakutavaid toite nimetades nende koostise ja valmistamismeetodeid kirjeldab korrektsete väljenditega mittealkohoolsete ja alkohoolsete jookide sortimenti ja valmistamise põhimõtteid lähtuvalt valmistamise tehnoloogiast nimetab erinevate alkohoolsete ja mittealkohoolsete jookide serveerimistemperatuurid soovib juhendamisel kliendile menüüga	Hommikusöögi toitude tutvustamine Hommikusöögi juurde pakutavate jookide tutvustamine Alkohoolsete ja mittealkohoolsete jookide pakkumine	Iseseisev töö arvutis, paaristöö, praktiline töö	Mitteeristav

kooskõlas olevaid jooke

**Hindamisülesanne:**

Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel  
Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külalastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külalastajatega.  
Korrastab tööala ja töövahendid  
Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele. Peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha. Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külalastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külalastajatega.  
Korrastab tööala ja töövahendid.

**Iseseisvad tööd**

Koostab kahe erineva alkohoolse joogi tutvustused ja serveerimisvõimalused

**Praktilised tööd**

Tutvustab kliendile toitusid, nende valmistamise tehnoloogiat ja koostist. Tutvustab kliendile mittealkohoolseid jooke ja alkohoolseid jooke, pakub erinevate toitude juurde sobivaid jooke

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks sooritab õpilane kõik hindelised tööd ja kokkuvõtva praktilise töö lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	S. Rekkor- A. Kersna- A. Roosipõld- M.Merits „ TOITLUSTAMISE ALUSED“, 2008 S. Rekkor- A. Kersna- M.Merits- I. Kivisalu „ TOIDUVALMISTAMINE SUURKÖÖGIS“, 2010 S. Rekkor- A. Vainu- R. Eerik- T. Palm „ TEENINDAMISE KUNST“, 2013 M. Kotkas- A. Roosipõld“ RESTORANITEENINDUS“, 2010 HEA HÜGIEENITAVA JUHEND: <a href="http://www.vet.agri.ee/toidukontroll_hygienipakett">http://www.vet.agri.ee/toidukontroll_hygienipakett</a> <a href="http://e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis">http://e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis</a> <a href="http://e-ope.khk.ee/ek/2011/tookorraldus_suurkoogis">http://e-ope.khk.ee/ek/2011/tookorraldus_suurkoogis</a> <a href="http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toitumisopetus?Avaleht">http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toitumisopetus?Avaleht</a> <a href="http://Valgamaa.kok.ee/oppe/2010_toitumine_haiguste_ajal/tervislik_toitumine.html">http://Valgamaa.kok.ee/oppe/2010_toitumine_haiguste_ajal/tervislik_toitumine.html</a> <a href="http://eope.ehte.ee/toitlustus?Avaleht">http://eope.ehte.ee/toitlustus?Avaleht</a>

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
7	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest.		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
70 t	86 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
Õppija mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 29 kokku: 39	analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani	Mina kui isiksus- tugevused ja nõrkused. Vajadused, töö väärtused, võimed, motivatsioon Erivõimed, oskused, vilumus. Elurollid, töötamist mõjutavad isiksuseomadused. Hea töötaja omadused õpitavas valdkonnas Tööjõuturg ja selle muutumine õpitavas valdkonnas. Töötösimise allikad. Avatud- ja varjatud tööturg. Töökoha sobivuse hindamine.	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Eneseanalüüs	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö			

Karjääriplaan Näidistöointervjuu
<b>Lävend</b>
Eneseanalüüs I kursusel Karjääriplaan III kursusel Näidistöointervjuu osalemine III kursusel
<b>Iseseisvad tööd</b>
Eneseanalüüs Karjääriplaan

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest -selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust -koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve -loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse -täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni -leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt finantsasutuste poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta -kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik	Majanduse olemus. Inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressursside piiratus. Turg. Nõudmine ja pakkumine. Turumajandus. Eelarve, eelarve koostamine. Maksud, otsesed ja kaudsed maksud. Tulud ja kulud. Tulude deklareerimine. Pangad, pankade teenused. e-riik. Portaali kasutusvõimalused	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, interaktiivne loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Eelarve koostamine			<b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressurssisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Eelarve koostamine etteantud ülesande alusel				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13</p>	<p>-kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtudes õpitavast valdkonnast</p> <p>-võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana</p> <p>-kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid</p> <p>-tutvustab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda</p> <p>-kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele</p> <p>kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani</p>	<p>Ettevõtluskeskkond Eestis. Ettevõtja, palgatööline.</p> <p>Ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas.</p> <p>Kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana</p> <p>Äriidee, äriplaani, äriplaani koostamine</p>	<p>rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundlikku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundlikku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundlikku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 32 kokku: 52</p>	<p>-loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi lähtudes riiklikust strateegiast</p> <p>-loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab riskianalüüsi olemust</p> <p>-tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja</p>	<p>Töötervishoid ja töökeskkond. Töötervishoiu ja töökeskkonnaalase info leidmine</p> <p>Töötaja õigused ja kohustused ohutu töökeskkonna kujundamisel.</p> <p>Töökeskkonna ohutegurid. Tulekahju, käitumine tulekahju korral.</p> <p>Tööõnnetused.Riskianalüüs.</p> <p>Tööseadusandlus. Töölepingud, info leidmine töölepinguseaduse kohta.</p> <p>Ajatöö ja tükitöö. Bruto- ja netopalk. Ajutine töövõimetus.</p>	<p>interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, õppekäik, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>



	<p>füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega</li> <li>-kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas</li> <li>-leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel</li> <li>-leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta</li> <li>-võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi</li> <li>-loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente</li> <li>-arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise tööõimetuse hüvitist</li> <li>-kirjeldab meeskonnatööna asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis</li> <li>-koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt</li> <li>-kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda</li> </ul>			
--	--	--	--	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Praktikaettevõtte töökeskkonna analüüs (praktikaaruande osa)	<b>Hindamismeetod:</b> Analüüs
--	-----------------------------------

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane kirjeldab ja analüüsib praktikaettevõtte töökeskkonda etteantud kriteeriumide alusel
--

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

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

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija käitub vastastikust suhtlemist	-kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja	Suhtlemise alused, verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine	Loeng, rollimängud,	Mitteeristav

toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 19 kokku: 39	mitteverbaalset suhtlemist -kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava -selgitab ja järgib suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid -kasutab tulemusliku meeskonnatöö põhimõtteid -kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel -loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid -lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone	Suhtlemisvahendid, telefoni- ja internetisuhtlus. Suhtlemissituatsioonid, hea suhtlemise tavad Kultuurilised erinevused suhtlemisel Kliendikeskne teenindus, suhtlemis- ja teenindussituatsioonid.	õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine
---	--	---	---

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane katab meeskonnatööna etteantud menüü alusel piduliku laua, valmistab toidud, serveerib ja teenindab ning nõustab kliente. Hindamine toimub koos toitlustamise mooduli ja klienditeeninduse mooduli hindamisega.	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
---	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane katab meeskonnatööna etteantud menüü alusel piduliku laua, valmistab toidud, serveerib ja teenindab ning nõustab kliente. Hindamine toimub koos toitlustamise mooduli ja klienditeeninduse mooduli hindamisega.
---

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

E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel
--

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

Peolaua katmine, teenindamine, suhtlemine klientidega
---

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	õpetaja koostatud töölehed, harjutused kandideerimise dokumentide näidised <a href="http://www.tootukassa.ee">www.tootukassa.ee</a> , <a href="http://www.rajaleidja.ee">www.rajaleidja.ee</a> T. Paes, T. Jürivete, H Ferschel Oma rada, 2013 Norman Amundson, Gray Poehnell Karjääriteed, 2011 Karjääriõpetuse valikkursus kutseõppeasutuses - Kutseõppeasutuse õpetajaraamat , SA Innove 2007

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
8	Vastuvõtutöö alused	5	Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija tutvustab, soovitab ning müüb vastuvõtu administraatorina erineva kultuuritaustaga külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtudes ettevõtte teenindusstandarditest ja töökorraldusest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
75 t	35 t	20 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab vastuvõtuosakonna töökorraldust kõigis külastaja teekonna etappides ning seoseid majutusettevõtte teiste osakondadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 9 kokku: 19	nimetab rühmatööna vastuvõtuosakonna erinevaid ametikohti, peamisi tööülesandeid ja nendevahelisi seoseid kirjeldab rühmatööna vastuvõtuosakonna peamisi tööprotsesse külastaja teekonnal: enne saabumist, saabumisel, viibimisel, lahkumisel ja lahkumise järel kirjeldab rühmatööna majutusettevõtte teiste osakondade peamisi tööülesandeid ja nende seoseid vastuvõtuosakonnaga võrdleb rühmatööna automatiseerimata ja täielikult automatiseeritud majutusettevõtete vastuvõtu töökorraldust	osakonna struktuur ametikohad koostöö teiste osakondadega kliendi tsükkel/klienditeekond (igal etapil osakondade koostöö) vastuvõtu kasutatavad süsteemid (sh erinevad tarkvarad) erialane terminoloogia vastuvõtu igapäevatöös kasutatavad aruanded	rühmatöö, iseseisev töö, intervjuu, interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Külastaja teekonna etappide kirjeldused (iga osakonna ülesanded koos vastuvõtutöötaja ülesannetega igas etapis) - intervjuu tulemus			<b>Hindamismeetod:</b> Intervjuu	
<b>Lävend</b>				
Külastaja teekonna etappide kirjeldused (iga osakonna ülesanded koos vastuvõtutöötaja ülesannetega igas etapis) - intervjuu tulemus				
<b>Iseseisvad tööd</b>				

Intervjuu majutusetevõtte vastuvõtutöötajaga etteantud ülesande põhjal

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab vastu erinevatest kanalitest saabuvald klientellimusi ja töötleb neid vastavalt majutusetevõtte töökorraldusele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 7 kokku: 17	nimetab tellimuste kanaleid ja tüüpe ning garanteeritud ja garanteerimata tellimuste erinevused kirjeldab detailselt tubade tüüpe ja kategooriaid ja vooditüüpe koostab infopäringule keeleliselt korrektse vastuskirja e-etiketi ja ettevõtte teenindusstandardi alusel vastab suuliselt infopäringule telefonisuhtluse etiketi ja ettevõtte teenindusstandardi alusel broneerib soovitud majutusruumi etteantud broneeringuvormi alusel koostab juhendi alusel keeleliselt korrektse kinnituskirja koostab juhendi alusel kirjaliku, keeleliselt korrektse majutustellimuse annulleerimise kinnituse	hotelliteenus, majustuode tubade tüübid tubade seisude kirjeldus on-line tellimussüsteemidega töötamine majutusetevõttes tellimuste allikad tellimusprotsess (etapid)	iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, rollimängud	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Broneerib kliendirühmale majutuse etteantud ülesande põhjal, koostab kinnituskirja			<b>Hindamismeetod:</b> Tööleht	
<b>Lävend</b>				
Broneerib kliendirühmale majutuse etteantud ülesande põhjal, koostab kinnituskirja				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Kinnituskirja ja annulleerimiskirja koostamine etteantud ülesande põhjal				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab majutustellimusega külastajat sisse- ja väljaregistreerimisel vastavalt majutusetevõtte töökorraldusele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 22	selgitab külastajaga seotud info konfidentsiaalsuse põhimõtteid tervitat kõiki külastajaid koheselt ja naeratades, kasutab teenindades külastaja nime ning lähtub teenindusprotsessis ettevõtte teenindusstandardist külastaja saabumisel majutusetevõttesse viib läbi korrektse ja ettevõtte teenindusstandardile vastava sisseregistreerimisprotseduuri	arvuti kasutamine kirja ja tabelite koostamisel ametikirja koostamise reeglid eesti- ja võõrkeeltes tellimuse koostamine kinnitus või äraütlemine tellimuse tühistamine (arvutitöö oskus) ülebroneerimine tellimusgraafikud ja lahendused ülemüügi korral	interaktiivne loeng, rollimängud, iseseisev töö arvutis,	Mitteeristav

külastaja lahkumisel majutusettevõttest viib läbi korrektse ja ettevõtte teenindusstandardile vastava väljaregistreerimisprotseduuri kirjeldab rühmatööna ülemüügi tekkepõhjuseid ja sellest tulenevate probleemide lahendusvõimalusi			
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane registreerib juhukülastaja hotelli sisse ja välja, täites kõiki teenindusstandardis ettenähtud reegleid ja sisse- ning väljakirjutamise nõudeid		<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine	
<b>Lävend</b>			
Õpilane registreerib juhukülastaja hotelli sisse ja välja, täites kõiki teenindusstandardis ettenähtud reegleid ja sisse- ning väljakirjutamise nõudeid			
<b>Iseseisvad tööd</b>			
Ametikirja koostamine etteantud ülesande põhjal.			
<b>Praktilised tööd</b>			
Külastaja sisse- ja väljakirjutamine majutusettevõttest			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab külastajat erinevates vastuvõtutöö teenindussituatsioonides vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 14 iseseisev töö: 4 kokku: 23	-suhtleb külastajatega teenindussituatsiooni ajal külaliskeskkonnas ja abivalmilt -selgitab ettevõtte teenindusstandardi alusel külastajate soovid ja probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi -põhjustab pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest -külastaja kaebusi lahendades vabandab, käitub mõistvalt, informeerib külastajat planeeritavast ning kontrollib tema rahulolu probleemi lahendusega	Suhtlemissituatsioonid Probleemide lahendamine kliendikeskne teenindus	rollimängud, rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpetaja poolt etteantud klienditeenindusülesande lahendamine lähtuvalt seadusandlusest, teenindusstandardist, kliendikesksest teenindusest ja konfidentsiaalsuse põhimõtetest		<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine		
<b>Lävend</b>				
Õpilane lahendab probleemsituatsiooni lähtudes teenindusstandardist, kutseeetikast ja seadusandlusest				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe probleemsituatsiooni väljamõtlemine ja võimalike lahenduste pakkumine				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 kokku: 9	arvutab rühmatööna juhendi alusel välja majutuspäeva täitumuse, toa keskmise hinna ja majutuskäibe koostab rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte külaliste saabumisaruarande koostab rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte külaliste lahkumisaruarande koostab rühmatööna juhendi alusel majutuse ja lisateenuste käibearuarande	Vastuvõtutöö aruanded Aruannete täitmine ja arhiveerimine	Rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab etteantud tabeli alusel majutusettevõtte majutuse käibearuarande			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab etteantud tabeli alusel majutusettevõtte majutuse käibearuarande				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane arvutab etteantud näitarvude põhjal majutuspäeva täitumuse-, toa keskmise hinna-, ja majutuskäibearuarandeid.				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab, soovib ja müüb külastajale majutusettevõtte teenuseid ning arveldab külastajatega iseseisvalt kasutades erinevaid maksevahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 4 kokku: 19	-kirjeldab ja soovib rühmatööna külastajale erinevaid majutusettevõttes pakutavaid teenuseid -kirjeldab rühmatööna majutusettevõtte lisamüügi võimalusi -koostab külastajale juhendi alusel kirjaliku majutusarve koos kõikide lisateenustega -arveldab külastajatega arveldusprotsessis, kasutades erinevaid maksevahendeid -kirjeldab rühmatööna vautšeri kasutusprotsessi majutusettevõttes	Teenuste müük Arve koostamine Erinevate maksevahendite kasutamine	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, rollimängud	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab etteantud ülesande põhjal arve, arvestab käibemaksud ja vormistab arve			<b>Hindamismeetod:</b> Tööleht	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab ülesande põhjal arve, arvestab käibemaksu ja vormistab arve				
<b>Iseseisvad tööd</b>				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab majutusteenuste teenuste hinnapakkumisi individuaal- ja rühmakülastajatele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 iseseisev töö: 5 kokku: 21	-kirjeldab rühma- ja individuaaltellimuste hinnapakkumise erinevusi ja sarnasusi lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast -kirjeldab teenuse vahendaja komisjonitasu tekkimist hinnapakkumise koostamisel lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast -koostab kirjaliku keeleliselt korrektse hinnapakkumise individuaalkliendile arvestades külastaja ootusi ja vajadusi, lähtudes ettevõtte võimalustest, hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast	hinnapakkumine rühmatellimusele hinnapakkumine individuaaltellimusele hinnapoliitika, erinevad hinnad hinnapakkumise koostamine individuaalkliendile	rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Hinnapakkumine rühmatellimuse alusel. Õpilane koostab hinnapakkumise etteantud tellimuskirja alusel, kasutab hinnapakkumiseks ühte vabalt valitud hotelli, koostab arve ja esitleb oma tööd suuliselt			<b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö	
<b>Lävend</b>				
Hinnapakkumine on koostatud lähtuvalt ülesandest, arve on vigadeta, suuline esitlus vigadeta. Töö on vormistatud vastavalt kirjalike tööde vormistamise juhendile				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Hinnapakkumise koostamine etteantud individuaaltellimuse alusel				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava kirjaliku hotelli hinnapakkumise koostamise ja esitluse/kaitsmise tulemusena.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Viin T. Hotelli vastuvõtt Tartu Ülikooli kirjastus 2005 Viin T., Villig R. Hotellimajanduse alused Tallinn Argo 2011 e-õpiobjekt Majutustooted müük <a href="https://sites.google.com/site/majutustooted/home">https://sites.google.com/site/majutustooted/home</a> Mae A. ja Tooman H. Inimeselt inimesele 1999 Tooman H. Kuidas kasvab turismipuu?2010 Hotellide ja Reisibüroode (Rahvusvaheline) Suhtlemise Reeglistik IHRA ja UFTAA

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Majutusteenindus_õige		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
9	Erialane võõrkeel	4	Maie Jesjutina, Taisi Talviste
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	vene keele algfase A 1		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsa erialase mõttevahetuse tuuma, suhtleb teenindussituatsioonides võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega, edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutusettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
75 t	29 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab lihtsa erialase teksti tuuma, koostab igapäevatööga seotud erialast teksti Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 5 kokku: 25	loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat, väljendeid ning järgides grammatika reegleid koostab enda CV ja motivatsioonikirja juhendi alusel	Eriala kirjeldamine, isiksuseomadused, mis on vajalikud sellel erialal töötamiseks Majutusteenindus eriala plussid ja miinused Tegevused ja toimingud, mis on seotud majutusteenindusega. Tulevase elukutse kirjeldus. CV ja motivatsioonikirja koostamine juhendi alusel	lugemis-/ või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel, vestlus senistest töökogemustest ja tulevikuplaanidest, rühmatöö (eriala tutvustus), sõnavara test, paaritöö, rollimäng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> rollimäng näidistööintervjuu sooritamise (loeb töökuulutusi, koostab CV ja motivatsioonikirja) Selgitab oma eriala plussid ja miinused. Mõlemad valmistuvad nii intervjuueerija kui intervjuueeritava rolliks			<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
õpilane sooritab näidistööintervjuu arusaadavas vene keeles				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
erialase sõnavara omandamine erialase sõnavara õpimapi koostamine				



Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 5 kokku: 20	suhtleb juhendamisel küllastajatega lihtsates teenindussituatsioonides, sõnastab arusaadavalt oma mõtteid kliendiga suhtlemisel informeerib juhendamisel küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest suhtleb juhendi alusel küllastajatega suuliselt, sealhulgas telefoni teel arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani	Suhtlusetiketi põhireeglid Tervitus ja suhtluse alustamine, teised viisakusväljendid Info edastamine Telefonivestlus. Küsimustele vastamine. Teenused ja kasutustingimused Tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani	dialoog, paaristöö, lugemis- ja kuulamisülesannete täitmine, sõnavara test	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> paaristöö- dialoogide koostamine ja läbi mängimine antud suhtlussituatsioonide kohta (telefonivestlus kliendiga, klientide informeerimine teenuste ja kasutustingimuste kohta, tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ise koostatud ettevõtte ruumiplaani)			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
õpilane vestleb dialoogis küllastajatega arusaadavas vene keeles igapäevastes tööalastes situatsioonides, sh ka telefoniteel				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Erialase sõnavara õpimapi koostamine Erialase sõnavara omandamine Majutusettevõtte plaani koostamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 5 kokku: 20	nimetab korrektset võõrkeeles majutusettevõtete liigid nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevaid majutusettevõtte ruume tutvustab juhendi alusel ennast toateenijana tuppa sisemisel ja selgitab välja külalise koristamise soovi nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevad rätikud tutvustab juhendi alusel küllastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaateenuseid,	Majutusettevõtete liigid Majutusettevõtte ruumid Toateenija sõnavara (enesetutvustus, kliendi soovi välja selgitamine, majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevate rätikute nimetused) llu-, tervise- ja spaateenused.	Töö tekstiga, väljenditega ja sõnavaraga, dialoog. Paaristöö, rollimäng, sõnavara test	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> paaristöö- dialoogi koostamine antud suhtlussituatsioonide kohta(toateenija tutvustab juhendi alusel iseennast, selgitab välja külalise koristamise soovi, tutvustab majutusettevõtte liigid, nimetab korrektselt majutusruumis kasutatavad voodipesu ja tutvustab juhendi alusel küllastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaateenuseid) Mõlemad valmistuvad nii külalise kui ka toateenija rolliks ja esitavad rollimänguna.			<b>Hindamismeetod:</b> Hindeline arvestus	

<b>Lävend</b>
õpilane mõistab ja kasutab arusaadavalt suulises suhtluses rollimängus majapidamistö- ja spaa-alast venekeelset terminoloogiat
<b>Iseseisvad tööd</b>
Erialase vene keele omandamine (toateenindaja sõnavara) Ilu-, tervise- ja spaateenuste loetelu koostamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 5 kokku: 20	nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad tutvustab juhendi alusel küllastajale menüüs olevate toitute koostist ja valmistamist	Restoran Toidukorrad ja ajad. Roagrupid. Hommikusöögilaua road. Joogid. Menüü lugemine ja koostamine. Serveerimisnõud ning söögiriistad. Menüüs olevate toitute tutvustamine.	töö tekstiga, lugemis- ja kuulamisülesannete täitmine, dialoog, sõnavara test, rollimäng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> rollimäng "Restoranis", kasutades oma koostatud menüüd, milles õpilane nimetab korrektsetes vene keele toidukorrad ja ajad, loetleb hommikusöögilaua road ning tutvustab küllastajale menüü ja menüüs olevate toitute koostised, nimetab lihtsamad laua serveerimisnõud ja söögiriistad			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
õpilane sooritab arusaadavlt klienditeeniduse rollimängus "Restoranis, kasutades toitlustusalast venekeelset terminoloogiat				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Erialase venekeelse sõnavara omandamine Toitlustussõnavara õpimapi koostamine Venekeelse menüü koostamine				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 9 kokku: 19	nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust tutvustab juhendi alusel majutusettevõtte teenuste sisu koostab juhendi alusel majutusettevõtte vastuvõtus külalise sisseregistreerimisprotseduuri lihtsa dialoogi kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat koostab juhendi alusel majutusettevõtte vastuvõtus külalise	Erinevad toatüübid ja numbritubade sisustus Majutusettevõtte teenused Külaliste vastuvõtmine, sisse - ja väljaregistreerimisprotseduur.	töö tekstiga, lugemis- ja kuulamisülesannete täitmine, dialoog, rühmatöö	Mitteeristav

väljaregistreerimisprotseduuri lihtsa dialoogi kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat

**Hindamisülesanne:**

rühmatöö-plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine, rollimäng "Uue hotelli külastaja sisse- ja väljaregistreerimine".

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

õpilane tutvustab arusaadavalt majutuseettevõtte toatüüpe ja kirjeldab nende sisustust, sooritab sisse ja -väljaregistreerimisprotseduuri rollimängus

**Iseseisvad tööd**

Erialase sõnavara omandamine

**Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine**

Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema ka kõik iseseisva töö ülesanded.  
Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks suhtleb õpilane võõrkeelt kõnelevate majutus-ja toitlustusettevõtte külastajatega ja edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutuseettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot

**Mooduli hindamine**

mitteeristav hindamine

**Õppematerjalid**

Ele Viilipus Turismi vene keel, Kirjastus Argo 2013;  
А.Голубева, А.Задорина, Е.Ганапольская "Русский язык для гостиниц и ресторанов", С.-Пт. 1998.  
С.Хавронина, Л. Харламова, И. Казнышкина "Практический курс русского языка для работников сервиса", Москва, 2007,  
Рекламные проспекты гостиниц и ресторанов

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
10	Koosoleku ja sündmusteenindus	2	Endla Kuura, Ene Sepa
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Mooduli alguseks on läbitud ja hinnatud kõik esimese kursuse moodulid		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab sündmuskorralduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
30 t	12 t	10 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab sündmuskorralduse sisu ja küllastajate ootusi koosolekuteenindusele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	nimetab sündmuskorraldusega tegelemise eesmärgid ettevõtte seisukohalt kirjeldab pakutava koosolekupaketi alusel sündmuskorraldusega kaasnevaid peamisi tulusid ja kulusid toob näiteid sündmuste eri liikidest lähtudes sisu ja suuruse kriteeriumist määratleb sündmuse liigi sisu ja suuruse alusel kirjeldab sündmuskorraldusega seotud ootusi majutusettevõtte, korraldaja ja küllastaja seisukohast	Sündmuste liigid Sündmuste korraldamine Sündmuse eelarve Majutusettevõtte ja sündmuse korraldaja ülesanded sündmuse korraldamisel	Rühmatöö, interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab paaristööna etteantud ülesande alusel ühe koosoleku korraldamiseks vajalike tööde nimekirja		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus		
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab paaristööna etteantud ülesande alusel ühe koosoleku korraldamiseks vajalike tööde nimekirja ja esitab nõuetekohase iseseisva töö.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Etteantud ülesande alusel sündmuse päevakava koostamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	loetleb olulisemaid koosolekuliike ja selgitab erinevate koosolekuliikide tähendust kirjeldab etteantud näite alusel majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid kirjeldab ja võrdleb erinevaid koosoleku ruumistiile, nimetab nende eelised ja puudused vastavalt sihtrühma vajadustele kirjeldab rühmatööna koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis pakutavaid teenuseid komplekteerib vastavalt koosoleku sisule osalejatele ja esinejatele mõeldud infomaterjali nimetab ja kasutab koosolekul enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid	Koosoleku liigid Koosoleku ruumide stiilid Koosoleku korraldamiseks kasutatavad teenused Infomaterjali ja tehniliste vahendite kasutamine koosolekute korraldamisel	Õppekäik, intervjuu, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õppekäik -intervjuu. Õpilane külastab paaristööna ühte majutusettevõtet ja intervjuuerib koosolekuteeninduse töötajat teemal "Majutusettevõtte poolt pakutavad koosolekuteenused"			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Õppekäik -intervjuu. Õpilane külastab paaristööna ühte majutusettevõtet ja intervjuuerib koosolekuteeninduse töötajat teemal "Majutusettevõtte poolt pakutavad koosolekuteenused"				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õppekäik -intervjuu. Õpilane külastab paaristööna ühte majutusettevõtet ja intervjuuerib koosolekuteeninduse töötajat teemal "Majutusettevõtte poolt pakutavad koosolekuteenused"				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab koosolekuteenindaja tööülesandeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	kirjeldab rühmatööna koosolekuteenindaja peamisi tööülesandeid kirjeldab rühmatööna koostööpõhimõtteid koosoleku moderaatori, tõlgi ja korraldajaga kirjeldab rühmatööna koosolekuteeninduseks sobivat teenindaja hoiakut lähtudes korraldaja ja osalejate ootustest	Koosolekuteenindaja tööülesanded Koosoleku korraldaja koostöö teiste teenuse pakkujatega Koosoleku teenindus	Rühmatöö, iseseisev töö, arutelu, mõistekaart	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane planeerib etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks vajalikud tööd ja tegevused			<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine	
<b>Lävend</b>				

Õpilane on planeerinud koosoleku läbiviimiseks tehtavad tööd ja tegevused vastavalt õppeülesandes toodud tingimustele

#### Iseseisvad tööd

Tööleht. Etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks vajalike tööde ja tegevuste planeerimine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab sündmuse küllastajaid iseteeninduslaudades Jaotus tundides: praktiline töö: 10 kokku: 10	iseloomustab juhendi alusel furšettlauda, rootsi lauda ja erinevaid joogilaudu, teenindust ning neil pakutavaid toite ja jooke nimetab rühmatööna koosoleku korraldaja ootused toidule ja toitlustusteenindusele etteantud koosoleku äriidee alusel linutab, katab ja kaunistab juhendamisel iseteeninduslaudu laudu etteantud sündmuse menüü alusel, arvestades ruumi paigutust ja küllastajate arvu ning liikumist ruumis teenindab meeskonnas küllastajaid iseteeninduslauaga sündmusel, vajadusel täiendab, korrastab ja koristab sündmuse lõppedes rakendab kandikuteenindust meeskonnas etteantud toitlustusteeninduse situatsioonis	Iseteeninduslaud koosolekust osavõtjate toitlustamiseks Toitlustamiseks pakutavad toidud ja joogid, laudade teenindamine Praktiline laudade teenindus	Praktiline töö, arutelu, rühmatöö, iseseisev töö	Mitteeristav

#### Hindamisülesanne:

Õpilane katab ja teenindab rühmatööna koosolekust osavõtjatele iseteeninduslauda, teenindab koosolekust osavõtjaid ja koristab laud

#### Hindamismeetod:

Praktiline töö

#### Lävend

Õpilane katab ja teenindab rühmatööna koosolekust osavõtjatele iseteeninduslauda, teenindab koosolekust osavõtjaid ja koristab laud. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö.

#### Iseseisvad tööd

Furšettlauda menüü koostamine etteantud ülesande alusel

#### Praktilised tööd

Koosoleku toitlustusteenindus - laudade katmine, teenindamine, koristamine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab osalejate registreerimist ja teenindab neid koosoleku ajal Jaotus tundides:	planeerib registreerimisprotsessiks vajalikud materjalid ja töövahendid lähtudes koosoleku sisust	koosolekust osavõtjate registreerimine ja teenindamine	Rühmatöö, iseseisev töö, praktiline töö	Mitteeristav

teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	valmistab ette tööpinna küllastajate registreerimiseks, lähtudes koosoleku sisust ja registreerimisprotsessi põhimõtetest registreerib koosoleku osalejad, tutvustab koosoleku korraldust ja jagab infomaterjali kokkulepitud korra kohaselt vastab osalejate küsimustele koosoleku kava ja toimumiskoha osas ning annab suunajuhiseid sündmuskohas liikumiseks suhtleb küllastajatega külalislahkelt ja abivalmilt teenindusprotsessi ajal			
--	---	--	--	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane osaleb 16 õppetunni ulatuses koosolekut ettevalmistavas ja teenindavas tegevuses, tegutseb lähtuvalt koosoleku sisust ja küllastajate soovidest ning vajadustest	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
--	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane osaleb 16 õppetunni ulatuses koosolekut ettevalmistavas ja teenindavas tegevuses, tegutseb lähtuvalt koosoleku sisust ja küllastajate soovidest ning vajadustest. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö.
--

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

Registreerimislehe koostamine etteantud ülesande alusel
---

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

Koosoleku korraldamine Koosolekust osavõtjate registreerimine Koosoleku teenindamine
--

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal	selgitab küllastajate soovid/probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi põhjendab probleemile pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikesksest teenidusest hindab teenindusolukordi ning sõltuvalt nende keerukusest valib käitumisviisi ja kaasab olukorra lahendamisse vajadusel kaastöötajad suhtleb teenindusolukorras küllastajatega külalislahkelt ja abivalmilt	Koosoleku teenindus Konverentsipaketi koostamine	rühmatöö, praktiline töö	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab etteantud ülesande alusel ühe konverentsiteenuseid pakkuva majutusettevõtte baasil konverentsipaketi, milles on majutamine, toitlustamine, kahepäevane konverents ja vähemalt kaks lisateenust (vaba aeg ja ilu/tervise teenus). Õpilane esitleb oma konverentsipaketti suuliselt õpperühma tunnis	<b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö
--	---------------------------------------

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane on koostanud konverentsipaketi etteantud ülesande alusel. Paketis on kõik vajalikud teenused, töö on vormistatud nõuetekohaselt. Esitlus on ladus.

**Iseseisvad tööd**

Konverentsipaketi koostamine etteantud ülesande alusel.

**Praktilised tööd**

Koosoleku teenindamine rühmatöona

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide arvestuslike tööde sooritamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	H.Müristaja. K.Tarmula "Sündmus- ja koosolekukorraldus" <a href="http://ajajuhtimine.ee/koosolekute-juhtimine.html">http://ajajuhtimine.ee/koosolekute-juhtimine.html</a> <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/73467">https://www.riigiteataja.ee/akt/73467</a> <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1375/S%C3%BCndmus-%20ja%20koosolekukorraldus%20-%20%C3%B5ppematerjalid_T.Koor.pdf">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1375/S%C3%BCndmus-%20ja%20koosolekukorraldus%20-%20%C3%B5ppematerjalid_T.Koor.pdf</a>



**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
11	Praktika -numbritubade hooldus	5	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud majapidamise moodul		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>		
10 t	120 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Hindamine</b>
teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistöö korraldust Jaotus tundides: praktika: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	-kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri -nimetab majapidamistööga seotud ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt -kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõttes majapidamisosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd vastuvõtu ja teiste osakondade töötajatega -hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta majutusosakonnas	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande I osa koostamine	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktikaaruande I osa		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>			
Praktikaaruande I osa. Õpilane koostab juhendi alusel praktikaaruande I osa, milles kirjeldab: praktikaettevõtte äriideed, suurust ja struktuuri; nimetab majapidamisosakonna ametid ja tööülesanded ning positsioneerib ennast osakonnas; kirjeldab osakonna vastutusala ja koostööd teiste ettevõtte osakondadega;			
<b>Iseseisvad tööd</b>			

Praktikaaruande I osa

### Praktika

Ringkäik praktikaettevõttes, tutvumine majapidamisosakonnaga

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas Jaotus tundides: praktika: 22 kokku: 22	-valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele -koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja küllastajate liikumisest -töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid -töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega	Praktikaaruande II osa Tööplaani koostamine Praktiline töö	Iseseisev töö arvutis, praktiline töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab tööplaani lähtudes koristuslehest ja küllastajate liikumisest ühe tööpäeva kohta			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab tööplaani lähtudes koristuslehest ja küllastajate liikumisest ühe tööpäeva kohta				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Praktikaaruande II osa				
<b>Praktika</b>				
Majutusruumi lõppkoristus paaristööna				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume praktikaettevõttes Jaotus tundides: praktika: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	-komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi, vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile -teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile -koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas	Koristuskäru ja koristuskorvi komplekteerimine Majutusruumide vahe- ja lõppkoristus Kasutatavad töölehed ja nende täitmine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

	vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile -täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid -külastajaga suheldes kasutab viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist		
--	---	--	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Majutusruumi iseseisev lõppkoristus koristusjuhendi alusel	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
--	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane koristab majutusruumi peale kliendi lahkumist vastavalt tööjuhendile ja ettevõtte standardile
---

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

Koristusjuhendi koostamine majutusruumi vahekoristuseks, praktikaaruande III osa
--

<b>Praktika</b>
-----------------

Koristuskäru ja koristuskorvi komplekteerimine. Majutusruumide vahe- ja lõppkoristus koristusjuhendi alusel. Üldruumide koristamine koristusjuhendite alusel. majapidamis-aruannete täitmine
--

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust Jaotus tundides: praktika: 80 iseseisev töö: 2 kokku: 82	-registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust -edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust -tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile -edastab info materiaalse kahjustuse kohta, järgides ettevõtte töökorraldust	Kliendi poolt mahaunustatud esemete käsitlemine Riketest, kahjustustest ja ohuolukordadest teavitamine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koristab majutusruumi peale kliendi lahkumist vastavalt tööjuhendile ja ettevõtte standardile. Õpiväljundit hinnatakse koos 3. õpiväljundiga	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
--	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane koostab lõppkoristuseks tööplaani, valmistab ette koristusained ja koristustarvikud, komplekteerib koristuskäru/koristuskorvi. õpilane koristab iseseisvalt majutusruumi vastavalt hügieeni- ja ohutusnõuetele.
---

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

Praktikaaruande IV osa - majutusettevõttes külastajate ohutust tagavate meetmete kirjeldus
--

<b>Praktika</b>
-----------------

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes Jaotus tundides: iseseisev töö: 4 kokku: 4	-loetleb oma tugevused majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana ning majutusettevõtte meeskonnaliikmena -loetleb tegevusi, mis majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana õnnestusid hästi -nimetab, mida majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana ning meeskonnaliikmena on vaja arendada -kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Eneseanalüüs	Iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Iseseisev töö - eneseanalüüs		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö		
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö. Praktikaaruande V osa. Praktika analüüs, enesehindamine ja kokkuvõte praktikast.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Praktikaaruande V osa - eneseanalüüs				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks peab õpilane omandama kõik õpiväljundid lävendi tasemel ja esitama praktikadokumendid. Praktikahinne võrdub praktikaettevõttes praktilise töö hindamisülesande hindega.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
12	Majutamise- ja toitlustamise valdkonna alused	1	Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
20 t	6 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 1 kokku: 5	leiab ja paigutab kaardile lähipiirkonnast eluks ja õpinguteks olulisemad objektid leiab õppetöös vajaliku informatsiooni kooli infosüsteemist kirjeldab rühmatööna praktikaettevõtteid vastavalt juhendile nimetab ja leiab üles oma kooli erinevad teenindusüksused ja algaval perioodil õpetavad õpetajad nimetab õpilase kohustused ja õigused vastavalt õppetööd reguleerivatele dokumentidele kasutab sobivat õppemeetodit etteantud õppeülesande lahendamiseks	Tutvumine kooliga, õppeklasside ja –laboritega. Tutvumine õpperühmaga ÕIS –i kasutamine, kooli koduleht, vajaliku info leidmine PKHK õppekorralduseeskiri, kooli kodukord Majutusettevõtted linnas ja regioonis Praktikaettevõtete kirjeldus	Õppekäik, interaktiivne loeng, rühmatöö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Paaristöö.  
 Õpilane leiab koolist talle etteantud vajalikud ruumid ja inimesed; kasutab info leidmiseks kooli kodulehte, õppeinfosüsteemi ja infokioski.  
 Rühmatöö.  
 Õpilane kirjeldab etteantud kriteeriumide alusel rühmatööna talle olulisi objekte linnas ja regioonis sh kahte praktikaettevõtet

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

Paaristöö.  
 Õpilane leiab koolist talle etteantud vajalikud ruumid ja inimesed; kasutab info leidmiseks kooli kodulehte, õppeinfosüsteemi ja infokioski.  
 Rühmatöö.  
 Õpilane kirjeldab etteantud kriteeriumide alusel rühmatööna talle olulisi objekte linnas ja regioonis sh kahte praktikaettevõtet

**Iseseisvad tööd**

Praktikaettevõtete kirjeldus

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija tunneb õpingute ülesehituse eri etappe ja planeerib eriala õppekava alusel oma isiklikud õppe-eesmärgid</p> <p>Jaotus tundides:          teoreetiline töö: 4          iseseisev töö: 3          kokku: 7</p>	<p>kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, toob välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutseeetikat</p> <p>leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab hindamise sisu ja toimumist</p> <p>loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas</p> <p>nimetab rühmatööna eriala õppekava alusel õppekava eesmärgi, ühikute/mooduli eesmärgid</p> <p>koostab juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastab õppeperioodiks oma õppe-eesmärgid</p> <p>hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks</p>	<p>Kutsestandard, kutsekirjeldus, kutseeetika</p> <p>Kutsestandardi nõuded majutusteenindajale</p> <p>Kutseeksam, eksamitöö, EHRL</p> <p>Elukestev õpe, edasiõppimisvõimalused</p> <p>Õppekava, moodulid, hindamine, õppeplaani</p> <p>Isiklik õppeplaani, valmisolek õpinguteks</p>	<p>Rühmatöö. mõistekaart, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

**Hindamisülesanne:**

Mõistekaart. Õpilane koostab mõistekaardi hotelliteenindaja ametist lähtudes isiksuseomadustest ja kutseeetikast.  
 Rühmatöö. Õpilane selgitab kutse omistamist ja kutseeksami sisu ning toimumist, elukestva õppimise võimalusi valitud erialal.  
 Isiklik õppeplaani. Õpilane sõnastab oma õppeeesmärgid, analüüsib enda valmisolekut õppimiseks ja koostab etteantud juhendi alusel isikliku õppeplaani.

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

Mõistekaart. Õpilane koostab mõistekaardi hommikusöögiteenindajast lähtudes isiksuseomadustest ja kutseeetikast.  
 Rühmatöö. Õpilane selgitab kutse omistamist ja kutseeksami sisu ning toimumist, elukestva õppimise võimalusi valitud erialal.  
 Isiklik õppeplaani. Õpilane sõnastab oma õppeeesmärgid, analüüsib enda valmisolekut õppimiseks ja koostab etteantud juhendi alusel isikliku õppeplaani.

**Iseseisvad tööd**

Mõistekaart - toateenija; Isikliku õppeplaani koostamine

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
--------------	----------------------	------------------	--------------	-----------

<p>Õppija mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8</p>	<p>kirjeldab rühmatööna turismi kui majandusharu sisu ja tähtsust lähtuvalt peamistest suundumustest Eestis</p> <p>kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu turismisihtkoha, turismiettevõtjate, külastajate ja kohalike elanike seisukohast</p> <p>kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust turisti silmis riigi kui turismisihtkoha maine kujundajana juhendi alusel</p>	<p>Turism kui majandusharu, majutusettevõtete roll turismimajanduses</p> <p>Turismiettevõtted linnas ja regioonis</p> <p>Turismimajanduse kasu ettevõtjatele, külastajatele ja kohalikele elanikkonnale</p> <p>Turismiettevõtete maine</p>	rühmatöö	Mitteeristav
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatöö. Õpilane kirjeldab turismi kui majandusharu, selle olulisust Eesti ja kohalikus majanduses ettevõtte, elanikkonna, turistide ja sihtkoha vaates. Analüüsib kuidas turism mõjutab paikkonna arengut ja mainet.</p>		<p><b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö</p>		
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Rühmatöö. Õpilane kirjeldab turismi kui majandusharu, selle olulisust Eesti ja kohalikus majanduses ettevõtte, elanikkonna, turistide ja sihtkoha vaates. Analüüsib kuidas turism mõjutab paikkonna arengut ja mainet.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Linna ja regiooni turismiettevõtetega tutvumine</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 kokku: 6</p>	<p>kirjeldab rühmatööna Eestis toimivatest valdkonna ettevõtetest vähemalt kolme erineva äriidee järgi tegutseva ettevõtte äriideid ning tuues välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused</p> <p>sõnastab rühmatööna vähemalt kolm majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed vastates küsimustele kellele, mida ja kuidas ning toob välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused</p> <p>nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi</p> <p>loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid</p> <p>kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist</p> <p>kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu</p> <p>leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh leiab</p>	<p>Majutusettevõtete äriideed, kodulehed, teabeallikad</p> <p>Majutusettevõtete äriideede analüüs, ettevõtete arengulood</p> <p>Majutusettevõtete kliendirühmad, teenused ja tooted</p>	rühmatöö	Mitteeristav

meediat, viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele

**Hindamisülesanne:**

Rühmatöö. Õpilane leiab kolme majutusettevõtte kodulehed, toob välja ettevõtete äriideed ja võrdleb neid omavahel. Nimetab samade ettevõtete kliendirühmad, tooted ja teenused. Analüüsib etteantud juhendi alusel ettevõtete kodulehtede kujundust. Tutvub ettevõtete arengulooga ja nimetab töös kasutatud allikad.

**Hindamismeetod:**

Rühmatöö

**Lävend**

Rühmatöö. Õpilane leiab kolme majutusettevõtte kodulehed, toob välja ettevõtete äriideed ja võrdleb neid omavahel. Nimetab samade ettevõtete kliendirühmad, tooted ja teenused. Analüüsib etteantud juhendi alusel ettevõtete kodulehtede kujundust. Tutvub ettevõtete arengulooga ja nimetab töös kasutatud allikad.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamisülesannete sooritamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	S.Rekkor, A. Kersna, A. Roosipõld, M. Merits, Toitlustuse alused, 2008 Argo kirjastus T. Viin, R. Villig Hotellimajanduse alused 2011 Argo kirjastus  Sihtasutus Innove koduleht: <a href="http://www.innove.ee">www.innove.ee</a> Sihtasutus Kutsekoda koduleht: <a href="http://www.kutsekoda.ee">www.kutsekoda.ee</a> Eesti Hotellide ja Restoranide Liidu koduleht: <a href="http://www.ehrl.ee">www.ehrl.ee</a>



**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteenindaja õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
13	Praktika -toitlustamine	5	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodulid "Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused", "Klienditeeninduse alused" ja "Toitlustamine"		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>		
10 t	120 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
Õppija teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust Jaotus tundides: praktika: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	Õpilane: kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri nimetab praktikaettevõtte toitlustusosakonna ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta toitlustusosakonnas kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte toitlustusosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd teiste osakondadetoitajatega kirjeldab praktikaettevõtte teenindussaali ja köögi ruumide jaotust ning köögi tehnoloogilise liini järjestust	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande I osa koostamine	Õppekäik	Mitteeristav

**Hindamismeetod:**  
Iseseisev töö

**Lävend**

Praktikaaruande I osa. Õpilane koostab juhendi alusel praktikaaruande I osa, milles kirjeldab: praktikaettevõtte äriideed, suurust ja struktuuri; nimetab toitlustusosakonna ametid ja tööülesanded ning positsioneerib

ennast osakonnas;  
kirjeldab osakonna vastutusala ja koostööd teiste ettevõtte osakondadega;  
kirjeldab teenindussaali, köögi ruumide jaotust ja tehnoloogilist liini.

### Iseseisvad tööd

Praktikaaruande I osa

### Praktika

Ringkäik praktikaettevõttes, tutvumine toitlustusosakonnaga

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas</p> <p>Jaotus tundides: praktika: 22 iseseisev töö: 2 kokku: 24</p>	<p>Õpilane: koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja toitlustustoimingutest valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt toitlustusosakonnas kehtestatud nõuetele teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste toitlustusosakonna töötajatega</p>	<p>Praktikaaruande II osa Tööplaani koostamine</p> <p>Praktiline töö</p>	Praktiline töö	Mitteeristav

### Hindamismeetod:

Praktiline töö

### Lävend

Praktikaaruande II osa. Õpilane koostab tööplaani milles kirjeldab oma ühe tööpäeva praktilist tööd praktikaettevõttes

Praktiline töö.

Õpilane valmistab ette hommikusöögiks sobivaid külmitoite lähtudes pakutavast menüüst, oma tööplaanist ja ettevõtte toitlustustoimingutest. Õpilane valmistab ette oma töökoha, teostab planeeritud tööd tehnoloogiliselt õiges järjekorras ja õigeaegselt, hoides korras oma töökoha arvestades teiste meeskonnaliikmetega. Õpilane töötab ergonoomiliselt, peab kinni hügieeninõuetest, kasutab tööriietust ja isikukaitsevahendeid. Õpilane korrastab peale töö lõppu oma töökoha vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.

### Iseseisvad tööd

Praktikaaruande II osa

### Praktika

Oma töö planeerimine meeskonnas ja iseseisvalt. Praktilised tööd vastavalt praktikaettevõtte hommikusöögimenüüle.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija töötab ergonoomiliselt erinevate tootlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid</p> <p>Jaotus tundides:  praktika: 30  kokku: 30</p>	<p>Õpilane:  kasutab oma igapäevases töös asjakohaseid väikevahendeid ja töö lõppedes paneb need kokkulepitud kohta tagasi</p> <p>töötab seadmetega ohutult, tundes nende kasutusjuhendeid ja töö lõppedes lülitab välja ja puhastab seadmed</p> <p>koostab võimlemisharjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</p> <p>sooritab koostatud võimlemisharjutuste kompleksi</p>	<p>Praktikaaruanne III osa</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Praktiline töö. Iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamismeetod:</b>  Praktiline töö</p>				
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Praktikaaruande III osa. Õpilane koostab juhendi alusel kuni 10 -st võimlemisharjutustest kava ja põhjendab oma valikuid.  Praktiline töö. Õpilane valmistab menüüs olevaid toite kasutades väikevahendeid ja seadmeid ohutult. Hoiab korras oma töökoha ja puhastab peale töö lõppemist kasutatud väikevahendid ja -seadmed.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Praktikaaruande III osa</p>				
<p><b>Praktika</b></p>				
<p>Õpilane valmistab hommikusöögiks sobivaid kuumi toite kasutades ettevõttes olevaid väikevahendeid ja seadmeid ohutult, töötades ergonoomiliselt ja hügieenireegleid järgides. Õpilane kasutab enda koostatud võimlemisharjutusi töökeskkonnas</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaalisis söögilaudu ja peseb nõusid</p> <p>Jaotus tundides:  praktika: 30  iseseisev töö: 2  kokku: 32</p>	<p>Õpilane:  valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte</p> <p>serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele</p> <p>korrastab juhendi alusel teenindussaalisis söögilaudu pärast külastaja lahkumist</p> <p>peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele</p> <p>tööde lõppedes korrastab oma töökoha</p>	<p>Praktikaaruanne IV osa</p> <p>Praktiline töö</p>	<p>Praktiline töö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamismeetod:</b></p>				

Praktiline töö
<b>Lävend</b>
Praktikaaruande IV osa. Ühe päeva hommikusöögi menüü koos tehnoloogiliste kaartidega. Praktiline töö. Hommikusöögiks sobivate toitude ja jookide valmistamine ning serveerimine. Teenindussaali koristamine, nõudepesu.
<b>Iseseisvad tööd</b>
Praktikaaruande IV osa
<b>Praktika</b>
Õpilane valmistab praktikaettevõtte menüüs olevaid toite, serveerib toite ja korrastab söögisaali

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>Õppija teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala</p> <p>Jaotus tundides:  praktika: 30  iseseisev töö: 2  kokku: 32</p>	<p>Õpilane:  teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite, kasutades erialast terminoloogiat  serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega  serveerib juhendamisel ja meeskonnaliikmena vastavalt ettevõtte võimalustele toite ja mittealkohoolseid jooke lähtudes teenindusstandardist arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega, arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid  teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid, lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest  küllastaja lahkumisjärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid</p>	<p>Toitude ja jookide serveerimine  Küllastajate teenindamine  Küllastajatega arveldamine  Teenindusala korrastamine</p>	Praktiline töö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Iseseisev töö. Praktikaaruande V osa. Lauakatte skeem üheks söögikorraks. Serveerimisvahendite loetelu.

Praktiline töö. Õpilane koostab etteantud kliendirühmale hommikusöögimenüü, valmistab vastavalt menüüle toidud ja joogid, teeb vastavalt menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab küllastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab küllastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Iseseisev töö. Praktikaaruande V osa. Lauakatte skeem üheks söögikorraks. Serveerimisvahendite loetelu. Hommikusöögi menüü on koostatud kliendirühmale sobivalt, toidud ja joogid on valmistatud vastavalt tehnoloogilistele kaartidele, serveeritud sobival toidunõudel. laud on kaetud vastavalt menüüle. Teenindus ladus ja asjalik, arve koostatud õigesti, tööala korrastatud.

#### Iseseisvad tööd

Praktikaaruande V osa. Lauakatte skeem üheks söögikorraks. Serveerimisvahendite loetelu.

#### Praktika

Hommikusöögiteenindaja kompetentside hindamine. Toitude ja jookide valmistamine, serveerimine, küllastajate teenindamine ja arveldamine. teenindusala korrastamine.

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija iseloomustab ennast kui praktikanti toitlustusettevõttes Jaotus tundides: iseseisev töö: 2 kokku: 2	Õpilane: loetleb oma tugevused toitlustustööde teostaja ja klienditeenindaja ning praktikaettevõtte meeskonnaliikmena loetleb juhendi alusel tegevusi, mis toitlustustööde teostaja ja klienditeenindajana õnnestusid hästi nimetab juhendi alusel, mida toitlustustööde teostaja ja klienditeenindaja ning meeskonnaliikmena on veel vaja arendada annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Enesehinnang Praktikaaruande VI osa	Iseseisev töö	Mitteeristav

#### Hindamismeetod:

Iseseisev töö

#### Lävend

Iseseisev töö. Praktikaaruande VI osa. Praktika analüüs, enesehindamine ja kokkuvõte praktikast.

#### Iseseisvad tööd

Enesehinnang Praktikaaruande VI osa

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks peab õpilane omandama kõik õpiväljundid lävendi tasemel ja esitama praktikadokumentid. Praktikahinne võrdub praktikaettevõtte praktikajuhendaja poolt pandud hindega
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Pärnumaa Kutsehariduskeskuse õppekorralduseeskirja osa 1.3.7. Praktikakorraldus. Praktikaettevõtte tööohutusjuhend, ettevõttes kasutatavad tehnoloogilised



**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
14	Ettevõtluse alustamine	2	Aino Juurikas, Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppija orienteerub Eesti ettevõtluskeskkonnas ja ettevõtlusvormides ning koostab majutusvaldkonna väikeettevõtte äriplaani		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>		
40 t	12 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
tunneb Eesti majutusettevõtluse olukorda ja selle kohta majanduses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	kirjeldab statistiliste näitajate alusel majutusvaldkonna kohta Eesti majanduses kirjeldab rühmatööna Eestis tegutsevate erinevat tüüpi majutusettevõtete geograafilist paiknemist kasutades erinevaid teabekanaleid ja Eesti kaarti võrdleb juhendi alusel majutusettevõtete majandusnäitajaid etteantud perioodil sh käivet, keskmist täituvust ja numbritubade hinda	1. Eesti majanduse olukord 1.1.Eesti rahvastik 1.2.Tööjõud ja tööturg 1.3.Ettevõtluskeskkond 2. Majutusasutuste eripära 2.1.Majutusasutuste tüübid 2.2.Majutusasutuste geograafiline paiknemine 3. Ettevõtete majanduslikud näitajad 3.1.Põhinäitajad: müügikäive, keskmine täituvus, numbritubade hind 3.2.Infoallikad ja nende usaldusväärsus	Loeng, arutelu, praktilised harjutused, rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilased koostavad rühmatööna esitluse ühe majutusettevõtte tüübi kohta Eestis - geograafiline paiknevus, statistilised põhinäitajad, põhi- ja lisateenused.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Ettekanne/esitlus	
<b>Lävend</b>				
Õpilased on koostanud lühiuurimuse ja esitluse ning need vastavad õpetaja poolt esitatud nõuetele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Lühiuurimus Majutusasutuste rajamiseks sobivad piirkonnad Eestis. Rühmatöö				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võrdleb ettevõtlusvorme ja kirjeldab ettevõtluse alustamisel tehtava valiku põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	-kirjeldab juhendi alusel erinevaid ettevõtlusvorme ja nimetab nende erinevused -kirjeldab ettevõtte loomist ja registreerimist kasutades ettevõtjaportaali -leiab rühmatööna teabekanaleid kasutades peamised majutusettevõtlust reguleerivad seadusandlikud aktid ja majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded	1. Ettevõtja, ettevõtlus ja ettevõtte 2. Ettevõtlusega alustamine 3. Ettevõtjaportaali (rik - ettevõtjaportaal) kasutamine	Iseseisev töö arvutis, loeng, arutelu, rühmatöö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatöö. Kasutades seadusandlikke akte koostab ülevaate majutusettevõtetele kehtivatest nõuetest esitlusena			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö	
<b>Lävend</b>				
esitatud iseseisev töö ja esitlus, mis vastavad õpetaja poolt esitatud nõuetele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Tutvumine ettevõtjaportaaliga ja töölehe täitmine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab väikeettevõtte efektiivse majandamise põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	-kirjeldab rühmatööna juhendi alusel äriühingu ja FIE raamatupidamise erinevusi -kirjeldab juhendi alusel väikeettevõttes tekkivaid tulusid ja kulusid -nimetab teabekanaleid kasutades ettevõtlusega seotud erinevad kohustuslikud maksud -kirjeldab rühmatööna majutusettevõtte säästva majandamise põhimõtteid keskkonnamärgise Roheline Võti alusel	1. Majandusarvestuse alused 1.1.Mõisted ja seosed 1.2.Bilanss ja kasumiaruanne 1.3.Ettevõtte rahavood 2.Füüsilisest isikust ettevõtja 2.1.FIE ja ärireister 2.2.FIE ja raamatupidamine 2.3.FIE ja maksuarvestus 3.Maksud, maksumäärad ja maksusüsteem 3.1.Ettevõtlusega seotud maksud 3.1.1.Käibemaks 3.1.2.Palgaga seotud maksud 3.1.3.Omanikutulu maksustamine 4. Majutusasutuste keskkonnamõjud 4.1.Agenda 21 ja säästva majandamise põhimõtted 4.2.Keskkonnamärgis Roheline Võti	rühmatöö, iseseisev töö, arutelu, loeng	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Rühmatööd. Ettevõtja ja ettevõtluskeskkond. Keskkonnamärgisega ettevõtted Eestis.			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Ettekanne/esitlus Tööleht	



<b>Lävend</b>
Iseseisvad tööd ja hindamisülesanne vastavad õpetaja poolt esitatud nõuetele
<b>Iseseisvad tööd</b>
Töölehed: 1. maksud ja maksumäärad 2. majandusarvestuse põhimõisted ja seosed

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
rakendab ettevõtlusalaseid teadmisi ettevõtluse alustamisel nii äriidee arendamisel kui ka ettevõtte käivitamise planeerimisel Eestis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	-loetleb rühmatööna ettevõtjaportaalist saadud info alusel ettevõtluse alustamisega seotud tegevused -kirjeldab rühmatööna juhendi alusel äriideed ettevõtte loomiseks ja põhjendab tehtud valikut -koostab rühmatööna juhendi alusel äriühinguna tegutseva majutusettevõtte äriplaani	1. Ettevõtluse alustamisega kaasnevad tegevused 2. Ettevõtte rahastamine 3. Ettevõtluse tugisüsteem 4. Äriidee, selle allikad 4.1. Äriidee määratlemine 4.2. Loovus ja innovatsioon 5. Äriplaani koostamise etapid 5.1. Äriplaani sihtgrupid 5.2. Ohud ja riskid äriplaanis 5.3. Majutusettevõtte äriplaani	Rühmatöö, arutelu	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Äriplaani. Hinnatakse koos mooduliga "Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused"	<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö
--	------------------------------------

<b>Lävend</b>
Äriplaani vastab õpetaja poolt etteantud nõuetele
<b>Iseseisvad tööd</b>
Info kogumine, töötlemine ja vormistamine äriplaaniks.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine vähemalt lävendi tasemel. Tööd on kogutud õpimappi.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Majandusõpik gümnaasiumile, Tallinn 2011 <a href="http://www.ja.ee/opik">http://www.ja.ee/opik</a></li> <li>2. Õpik Ettevõtlikkusest ettevõtluseni, SA Teadlik Valik 2012</li> <li>3. Töölehed õpiku juurde <a href="http://koolielu.ee/waramu/view/1-00fc8369-4a5b-4fd8-9271-da0d872060c9">http://koolielu.ee/waramu/view/1-00fc8369-4a5b-4fd8-9271-da0d872060c9</a></li> <li>4. Ettevõtlus I-II, A. Miettinen, J. Teder. Tallinn 2006-2008. Kirjastus Külim, <a href="http://www.kylim.ee">http://www.kylim.ee</a></li> <li>5. Õpik Majanduse ABC <a href="http://www.avatar.ee/majanduseabc/">http://www.avatar.ee/majanduseabc/</a></li> <li>6. Õpikud kutsekoolidele <a href="http://innove.ee/et/kutseharidus/materjalid/ettevotlusope">http://innove.ee/et/kutseharidus/materjalid/ettevotlusope</a></li> <li>7. Ettevõtluse koond - <a href="http://koolielu.ee/waramu/search/sort/created/curriculumSubject/91766815">http://koolielu.ee/waramu/search/sort/created/curriculumSubject/91766815</a></li> <li>8. Ettevõtte asutamise koond- <a href="http://koolielu.ee/waramu/search/sort/created/curriculumSubject/91796815">http://koolielu.ee/waramu/search/sort/created/curriculumSubject/91796815</a></li> <li>9. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit <a href="http://www.ehrl.ee/valdkonda-reguleerivad-oigusaktid-ja-dokumendid">http://www.ehrl.ee/valdkonda-reguleerivad-oigusaktid-ja-dokumendid</a></li> <li>10. Statistikaameti E-väljaanne „Piirkondlik portree Eestist” <a href="http://www.stat.ee/ppe">http://www.stat.ee/ppe</a></li> <li>11. Statistilised näitajad ja uuringud: <a href="http://stat.ee">http://stat.ee</a>, <a href="http://www.eas.ee">http://www.eas.ee</a>, <a href="http://www.eestipank.ee">http://www.eestipank.ee</a>, <a href="http://www.ki.ee">http://www.ki.ee</a>, <a href="http://www.fin.ee">http://www.fin.ee</a>, <a href="http://www.kik.ee">http://www.kik.ee</a></li> </ol>

12. Kehtivad õigusaktid <http://www.riigiteataja.ee>

13. Ministeeriumide kodulehed <http://www.mkm.ee>, <http://www.envir.ee>

14. Raamatupidamise ja maksunduse allikad <http://www.emta.ee>, <http://www.rmp.ee>, <http://www.rup.ee>, <http://www.raamatupidaja.ee>

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
15	Praktika- vastuvõtutöö, spaa- ja koosolekuteenindus	5	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Mooduli alustamiseks on läbitud ja hinnatud kõik ülejäänud õppekava moodulid		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktika</b>		
12 t	118 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö korraldust Jaotus tundides: praktika: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte vastuvõtuosakonna struktuuri ja töötajate peamisi tööülesandeid kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte vastuvõtuosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd majapidamise ja teiste osakondadega töötajatega kirjeldab koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö toiminguid praktikaettevõttes hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta koosolekuteeninduses ja vastuvõtuosakonnas	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande I osa koostamine	Õppekäik, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Praktikaaruande I osa

**Hindamismeetod:**  
Iseseisev töö

**Lävend**

Praktikaaruande I osa. Õpilane koostab juhendi alusel praktikaaruande I osa, milles kirjeldab: praktikaettevõtte äriideed, suurust ja struktuuri; nimetab vastuvõtuosakonna, spaa-osakonna ja konverentsiteeninduse ametid ja tööülesanded ning positsioneerib ennast osakondades;

kirjeldab osakondade vastutusala ja koostööd teiste ettevõtte osakondadega;

### Iseseisvad tööd

Hindamisülesanne. Praktikaaruande I osa koostamine

### Praktika

Tutvumine praktikaettevõtte kui organisatsiooniga, töökorraldusega, tööohutusnõuetega, ruumiplaneeringuga ja tööülesannetega

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaateeninduse ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena Jaotus tundides: praktika: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 22	kirjeldab juhendi alusel vastuvõtuosakonna, spaateeninduse ja koosolekuteeninduse peamisi tööprotsesse külastaja teekonnal nimetab praktikaettevõttes broneeringute ja info haldamiseks kasutatavaid süsteeme nimetab vastuvõtuosakonnas, spaaosakonnas ja koosolekuteeninduses kasutatavaid korralduslikke dokumente või tööjuhiseid planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna, spaaosakonna ning koosolekuteeninduse vajadustele töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist	Tööprotsesside tundmaõppimine Broneeringusüsteemide ja dokumentide ja tööjuhistega tutvumine Töö planeerimine Töötamine vastuvõtu-, spaa- ja koosolekuosakondade meeskondades	Praktiline töö, iseseisev töö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Praktikaaruande II osa

**Hindamismeetod:**  
Iseseisev töö

### Lävend

Õpilane koostab praktikaaruande II osa, kus on kirjeldatud:  
Vastuvõtuosakonnas kasutatav broneeringusüsteem ja kasutusel olevad dokumendid ning tööjuhised  
Spaa administreerimisel kasutatavad dokumendid ja tööjuhised  
Koosolekuteenistuses kasutusel olevad dokumendid ja tööjuhised  
Ettevõtte teenindusstandard

### Iseseisvad tööd

Praktikaaruande II osa koostamine

### Praktika

Töötamine vastuvõtuosakonnas, konverentsiteeninduses ja spaa administreerimises vastavalt praktikaettevõttes kasutatavale töögraafikule.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses Jaotus tundides: praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 32	tutvustab külastajatele majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes külastajate soovidest ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutades korrektselt erialast sõnavara kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga külastajaid lähtudes nende soovidest ja vajadustest vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest registreerib juhendamisel külastajaid sisse ja välja vormistades vajalikke dokumente vastavalt seadusandlusele ja teenindusstandardile korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega, arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid	Ettevõtte põhi- ja lisateenuste tutvustamine külastajatele Põhi- ja lisateenuste müük Kirjalik ja suuline päringutele vastamine Külastajate sisse- ja väljaregistreerimine Info vastuvõtmine ja edastamine Külastajatega arveldamine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Praktikaaruande IV osa			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane koostab praktikaaruande IV osa, milles on: 1. praktikaettevõtte põhiteenuste ja vähemalt kahe lisateenuse tutvustus 2. Kirjalik päringuvastus kliendile				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Praktikaaruande III osa koostamine				
<b>Praktika</b>				
Töötamine majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas, spaa-osakonnas ja koosolekuteeninduses vastavalt ettevõtte teenindusstandardile				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest	käsitseb vastuvõtutöö ja koosolekuteeninduse toiminguid kasutades	Vastuvõtutöös kasutatavad seadmed ja arvutiprogrammid Ettevõttesisese info töötlemine	praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

informatsiooni Jaotus tundides: praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 32	vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme vastavalt töökirjeldusele koondab, liigitab ja edastab ettevõttesisest informatsiooni vastavalt osakondade vajadusele, lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest dokumentidest kogub ja edastab külaltajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile koostab ja säilitab asjakohaseid dokumente ja aruandeid vastavalt õigusaktides ja ettevõtte standardites kehtestatud nõuetele	Tagasiside kogumine Dokumentide arhiveerimine		
---	--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Õpilane teostab iseseisvalt külaltaja sisse- ja väljaregistreerimise ja täidab dokumendid vastavalt praktikaettevõtte kodukorrale. Hindab ettevõttepoolne praktikajuhendaja.

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane teostab iseseisvalt külaltaja sisse- ja väljaregistreerimise ja täidab dokumendid vastavalt praktikaettevõtte kodukorrale.

**Iseseisvad tööd**

Praktikaaruande V osa koostamine. Õpilane kirjeldab ühte oma praktikapäeva

**Praktika**

majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaa-osakonna ja koosolekuteenistuse dokumentide täitmine, edastamine ja arhiveerimine, külaltajate teenindamine, ettevõttes kasutatavate aruannete koostamine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades külaltajate soove Jaotus tundides: praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 32	tutvustab ja soovib ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt külaltaja soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi teostab müügitehinguid, müües külaltajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid, arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära koostab arveid ja arveldab külaltajatega vastavalt ettevõtte protseduureeglitele ja kasutades erinevaid maksevahendeid	Ilu-, spaa- ja tervisetooted, nende tutvustamine ja müük klienditellimuse koostamine arve koostamine ja arveldamine	praktiline töö, iseseisev töö	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Vastuvõtutöö.

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

Õpilane müüb külastajale majutusevõtte põhi- ja lisateenuseid, kirjutab külastaja majutusevõttesse sisse, suhtleb külastajale sobivas keeles (eesti-, inglise-, vene-, soome keeles). Õpilane kirjutab külastaja majutusevõttest välja, koostab kasutatud teenuste kohta arve ja arveldab majutusevõttes kasutusel olevate arveldusviisidega.  
 Koosolekuteenindus.  
 Õpilane töötab ühes konverentsiteenust pakkivas töörühmas ja täidab oma tegevuse kohta päevikut. Kompetentse hindab töörühma juht.  
 Spaa-administreerimine  
 Õpilane tutvustab ja müüb külastajale ilu-, tervise- ja spaatooteid, koostab ostetud toodete kohta arve ja arveldab külastajaga ettevõttes kasutuselolevate arveldusviisidega. Õpilane suhtleb külastajale sobivas keeles (eesti-, inglise-, vene-, soome keeles)

#### Lävend

Õpilase müügitöö oskus on ladus ja asjalik, teadmised pakutavate toodete ja teenuste kohta on piisavad, suhtleb külastajale sobivas keeles. Sisse- ja väljaregistreerimine toimub hotelli teenindusstandardi abil. Arve on koostatud korrektselt ja õigesti. Arveldab vigadeta.

#### Iseseisvad tööd

Praktikaaruande V osa koostamine

#### Praktika

Ilu-, tervise- ja spaateenuste tutvustamine ja müük klientidele Klienditellimuste vormistamine, arveldamine

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Hindamine
iseloomustab ennast kui praktikanti vastuvõtus ja koosolekuteeninduses Jaotus tundides: iseseisev töö: 2 kokku: 2	loetleb juhendi alusel oma tugevused vastuvõtutööde teostaja ja koosolekuteeninduse klienditeenindaja ning praktikaettevõtte meeskonnaliikmena loetleb tegevusi, mis vastuvõtutöötaja ja koosolekuteenindajana õnnestusid hästi nimetab juhendi alusel, mida vastuvõtutöötaja ja koosolekuteenindaja ning meeskonnaliikmena on veel vaja arendada	Mitteeristav
<b>Lävend</b>		

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks esitab õpilane praktikadokumendid (praktikaleping, tagasisideleht, praktikapäevik ja praktikaaruanne) ning sooritab praktika lõpus praktilise töö, mis on kirjeldatud 6. õpiväljundi all.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	T. Viin "Hotelli vastuvõtt"; S.Rekkor "Turundus"; T.Viin, R.Villig "Hotellimajanduse alused"; H.Mürstaja, K.Tarmula "Sündmus-ja koosolekuteenindus" <a href="http://spaateenused.weebly.com/">http://spaateenused.weebly.com/</a> <a href="http://8371149.la02.neti.ee/kool/vanker/saabumine/index.html">http://8371149.la02.neti.ee/kool/vanker/saabumine/index.html</a> <a href="http://web.ametikool.ee/anne-li/kommunikatsioon/">http://web.ametikool.ee/anne-li/kommunikatsioon/</a> <a href="http://eope.ehte.ee/?%D5ppevideod:Teenindus_ja_turvalisus_hotellis:Mis_on_he_a_teenindus%3F">http://eope.ehte.ee/?%D5ppevideod:Teenindus_ja_turvalisus_hotellis:Mis_on_he_a_teenindus%3F</a>

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
16	Spaa-teeninduse administreerimine	3	Endla Kuura
<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>	
50 t	8 t	20 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 2 kokku: 17	kirjeldab rühmatööna spaakultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses selgitab juhendi alusel ravispaa, heaoluspaa, mineraalveespaa, thalassospaa ja päevaspaa sisu nimetab rühmatööna Eesti spaahotellid ja kirjeldab nende erinevusi kirjeldab ühe majutusettevõtte näitel majutusettevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid	Spaakultuuri ajalugu Spaade liigid, spaaliit Spaahotellid Eestis Spaateenused, iluteenused ja terviseteenused	rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Test spaakultuuri ajaloo, spaaliikide ja spaahotellide kohta			<b>Hindamismeetod:</b> Test	
<b>Lävend</b>				
Lävend on täidetud, kui õigete vastuste osakaal testis on 51% või rohkem ja iseseisev töö vastab õpetaja poolt esitatud nõuetele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane kirjeldab ühe Pärnu spaahotelli teenuseid (spaahotelli liik, pakutavad teenused ja nende lühikirjeldus)				



Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 27	valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires lahendab erinevaid teenindussituatsioone, tagades külastaja, enda ja kaastöötajate turvalisuse kogu külastusprotsessi vältel selgitab juhendamisel välja külastajate soovid või probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi põhjendab pakutud lahendust või käitumist lähtuvalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest rakendab juhendi alusel spaateenindajana peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid	Spaa teenindusala Spaa kodukord Turvameetmed spaades Spaakülastajate teenindamine, külastajate soovide ja vajadustega arvestamine	Õppekäik, praktiline töö, iseseisev töö,	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Spaa kodukord koos põhjendusega turvalisuse seisukohast ja osalemine praktilise töö tundides			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö vastab õpetaja poolt etteantud nõuetele. Õpilane on osalenud kõikides praktiliste tööde tundides				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane tutvub ühe spaa kodukorraga ja põhjendab kodukorras olevaid punkte klientide turvalisuse seisukohast				
<b>Praktilised tööd</b>				
Spaa teenindusala korrastamine ja ettevalmistamine klientide teenindamiseks Klientide teenindamine, probleemide lahendamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 17	nimetab rühmatööna spaateenustega seotud ohuallikad ja kirjeldab nende ohtlikkust külastajatele kirjeldab rühmatööna asjakohaseid esmaabivõtteid põletuse, nihestuse, minestamise vms korral nimetab hädaabi telefoninumbri ja kirjeldab abikutsumise protsessi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele annab külastajale asjakohast abi kerge nahapõletuse, nihestuse, minestamise korral teatab õnnetusest ja kutsab abivajajale abi vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele	Spaas esinevad ohuallikad, külastajate teavitamine ohtudest Esmaabikapp spaas Esmaabi enimesinevate traumade korral Hädaabi kutsumine	iseseisev töö, praktiline töö	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane tutvustab spaas kehtivad korda esmaabi andmiseks ja hädaabi kutsumiseks ning vormistab töö esitlusena. Õpilane osaleb praktilise töö tundides	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Praktiline töö Arvestustöö
<b>Lävend</b>	
Iseseisev töö ja hindamistöö vastavad õpetaja poolt kehtestatud nõuetele ja õpilane on osalenud kõikides praktilise töö tundides	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Õpilane koostab esmaabikapi sisu, vormistab selle tabelina	
<b>Praktilised tööd</b>	
Esmaabi andmine erinevate traumade korral, lihtsamad sidemed ja lahased. Küllastajate teenindamine spaas	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades küllastajate soove Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 5 iseseisev töö: 2 kokku: 17	tutvustab ja soovib ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid vastavalt küllastaja soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel kasutades ettevõtte infosüsteemi teostab müügitehinguid, müües küllastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning –tooteid, arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära koostab kirjaliku arve teenuste ja toodete eest vastavalt hinnakirjale arveldab küllastajatega vastavalt ettevõtte protseduurireeglitele ja kasutades erinevaid maksevahendeid	Ilu-, tervise- ja spaateenused ning -tooted Klienditellimuste vormistamine ettevõtte infosüsteemis Teenuste ja toodete müük Arvete koostamine ja arveldamine	praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab iseseisva tööna arve ja osaleb praktilise töö tundides	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö Tööleht
<b>Lävend</b>	
Arve on koostatud vastavalt lähteandmetele ja õpilane on osalenud kõikides praktilise töö tundides	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud andmetele arve, vormistab arve ja esitab selle õpetajale	
<b>Praktilised tööd</b>	

Külastajatele ilu-, tervise- ja spaateenuste tutvustamine ja müük. Klienditellimuste koostamine, klientidele arvete koostamine ja arveldamine

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde sooritamise lävendi tasemel ja osalemine praktilise töö tundides. Praktilise töö tunnid tõendab õpilane kirjalikult õpetaja poolt antud vormis.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**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	Pagaritööd	3	Taisi Talviste, Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õppijal on vajalikud oskused hommikusöögilauas pakutavate pagari- ja kondiitritoodete valmistamiseks		
<b>Auditoorseid tunde</b>	<b>Iseseisva töö tunde</b>	<b>Praktiline töö</b>	
30 t	6 t	42 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
<p>selgitab erialaseid pagari- ja kondiitritöö termineid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 4 kokku: 24</p>	<p>kirjeldab peamisi köögis valmistatavaid tainaid (pärimi-, biskviit-, keedu-, liiva-, besee-, leht-, ja pärmilehttaigen) ja tooteid nendest</p> <p>kirjeldab põhitainaste valmistamise tehnoloogiat ja kasutamise võimalusi</p> <p>iseloomustab tainatoodete valmistamisel kasutatavaid lihtsamaid kaunistusi, kreeme ja glasuure</p>	<p>Sissejuhatus moodulisse</p> <p>Pagari- ja kondiitritöös kasutatavad toorained ja nende säilitamine</p> <p>Peamised köögis kasutatavad tainad, nende tehnoloogiad</p> <p>Pärmitaigna tehnoloogia ja tooted pärmitaignast (Kihilised täidistega väikesaiad, kringlid, stritslid, palmikud)</p> <p>Lihtsamad kaunistused, kreemid ja glasuurid.</p> <p>Biskviitaigna tehnoloogia ja tooted biskviitaignast(biskviitaigne, võibbiskviit)</p> <p>Keedutaigna tehnoloogia ja tooted keedutaignast (Profitroolid, koogid. Soolased ja magusad täidised keedutainast toodetele.)</p> <p>Muretaigna tehnoloogia ja tooted muretaignast (Soolased- ja magusad küpsised, plaadikoogid, väikekoogid, erinevatest küpsetatud pooltoodetest kombineeritud koogid</p> <p>Lehttaigna ja pärmilehttaigna valmistamine ja tooted nendest</p>	<p>Loeng, paaristööna informatsiooni otsimine ja töölehe täimine, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<b>Hindamisülesanne:</b> Iseseisev töö ja test			<b>Hindamismeetod:</b> Test	
<b>Lävend</b>				
<p>Õppija kirjeldab peamisi köögis valmistatavaid tainaid (pärimi-, biskviit-, keedu-, liiva-, besee-, leht-, ja pärmilehttaigen) ja tooteid nendest</p> <p>kirjeldab põhitainaste valmistamise tehnoloogiat ja kasutamise võimalusi</p> <p>iseloomustab tainatoodete valmistamisel kasutatavaid lihtsamaid kaunistusi, kreeme ja glasuure</p>				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Pagaritöös kasutatavate toorainetega tutvumine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab pagari- ja kondiitritöodes kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	iseloomustab pagari- ja kondiitritöös kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid gruppide kaupa, nimetades sealhulgas põhitoorained ja nõuded säilitamisele iseloomustab pagari- ja kondiitritöös kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid nende kasutamismaduste järgi	Tooraine õpetus	Kõitev loeng, arutelu, video	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Iseseisev töö. Rühmatöö teemal "Toorained pagari- ja kondiitritööstuses"			<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö Iseseisev töö Ettekanne/esitlus	
<b>Lävend</b>				
Õppija iseloomustab pagari- ja kondiitritöös kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid gruppide kaupa, nimetades sealhulgas põhitoorained ja nõuded säilitamisele iseloomustab pagari- ja kondiitritöös kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid nende kasutamismaduste järgi				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Esitlus valitud toorainest				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab ja serveerib tehnoloogiliste kaartide alusel pagari- ja kondiitritooteid, tagades toodete kvaliteedi Jaotus tundides: praktiline töö: 42 kokku: 42	soovitab rühmatööna menüüsse pagari- ja kondiitritooteid, ühildades neid toiduvalmistamisega valmistab tehnoloogilise kaardi alusel juhendamisel põhitaaignaid (pärimi-, biskviit-, keedu-, liiva- bese-, leht-, ja pärmilehttaigen) teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele kasutab toodete valmistamiseks asjakohaseid seadmeid ja töövahendeid valmistab tooteid ressursisäästlikult, klientide soove arvestades, kasutab sobivaid ja asjakohaseid pagaritöö tehnikaid, külm ja kuumtöötlemisvõtteid ning pidades kinni	Töökoha planeerimine Töö ajastamine Seadmed ja töövahendid Säästlikkus Ergonoomia Pagari- ja kondiitritooteid valmistamine Puhastustööd  Tagasiside moodulile Enesehindamine Mooduli hindamine	Praktiline töö, arutelu, analüüs	Mitteeristav

	toiduhügieeni reeglitest valmistab tehnoloogilise kaardi alusel lihtsamaid kreeme ja glasuure valmistab tehnoloogilise kaardi alusel lihtsamaid šokolaadist ja martsipanist kaunistusi ajastab toodete valmimise vastavalt ajaressursile planeerib valmistatavate toodete serveerimise vastavalt kliendi tellimusele teostab toodete serveerimise vastavalt kliendi tellimusele peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel			
--	--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Retsepti alusel pagari- ja kondiitritoote valmistamine

**Hindamismeetod:**

 Praktiline töö  
 Enesehindamine  
 Ülesanne/harjutus  
 Analüüs

**Lävend**

Õppija  
 valmistab tehnoloogilise kaardi alusel juhendamisel põhitaigaid (pärimi-, biskviit-, keedu-, liiva- bese-, leht-, ja pärmilehttaigen)  
 teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele  
 kasutab toodete valmistamiseks asjakohaseid seadmeid ja töövahendeid  
 valmistab tooteid ressursisäästlikult, klientide soove arvestades, kasutab sobivaid ja asjakohaseid pagaritöö tehnikaid, külm ja kuumtöötlemisvõtteid ning pidades kinni toiduhügieeni reeglitest  
 valmistab tehnoloogilise kaardi alusel lihtsamaid kreeme ja glasuure  
 ajastab toodete valmimise vastavalt ajaressursile  
 planeerib valmistatavate toodete serveerimise vastavalt kliendi tellimusele  
 teostab toodete serveerimise vastavalt kliendi tellimusele  
 peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel

**Praktilised tööd**

Pagari- ja kondiitritoodete valmistamine õppekeskkonnas

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistöde teostamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitmeeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Programmi "Kutsehariduse sisuline arendamine 2008-2013" raames välja antud õppematerjalid) -Pagariõppe põhikursus <a href="http://pagarioppe-pohikursus.innove.ee/">http://pagarioppe-pohikursus.innove.ee/</a> Kondiitri tehnoloogia <a href="http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Kondiitri_tehnoloogia.pdf">http://www.ekk.edu.ee/vvfiles/0/Kondiitri_tehnoloogia.pdf</a> Rekkor, S. jt. "Kulinaaria" kirjastus Argo, 2011 Rekkor, S., Kersna, A., Merits, M., Kivisalu, I., Animägi, L., Muuga, Ö., "Praktiline kulinaaria" kirjastus Argo, 2013

**Pärnumaa Kutsehariduskeskus**  
**4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Hotelliteeninduse õppekaval õppijad		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
18	Kutsealane soome keel	3	Ly Kuk, Endla Kuura
<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>		
54 t	24 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
hangib soome keelset teavet, töötab välja isikliku keeleõppestrateegia Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 6 kokku: 26	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	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, arutelu, rollimängud	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani

**Hindamismeetod:**  
Tööleht

**Lävend**

Isikliku keeleõppeplaani koostamine õpetaja poolt etteantud juhendi järgi

**Iseseisvad tööd**

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab soome keelset teksti ja kirjalikku kommunikatsiooni Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 6 kokku: 20	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. Viisakas palve. Kuulutused. Lühendid. Kutsed tähtpäevadel. Riiklikud pühad meil ja Soomes. Soovid pühadeks ja tähtpäevadeks. Keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid. Tee juhatamine hotellis.	rollimängud, paaristöö, meeskonnatöö, vestlus, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse teejuhi hotellis liikumiseks			<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane juhatab küllastajale hotellis teed etteantud ülesande alusel				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Soomekeelse sõnavara omandamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
suhtub meeskonnas ja töösituatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 16	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 veelkordset selgitust ja lahendab probleemi..	Enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine. Töövahendid majutuses ja toitlustamisel Tööülesanded klienditeeninduses. Telefonisuhtlus klienditeeninduses	rollimängud, paaristöö, vestlus, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane tutvustab ennast rühmale soome keeles			<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Soomekeelne enesetutvustus suulise esitlusena. Iseseisev töö -CV koostamine				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
CV koostamine soome keeles. Soomekeelse sõnavara omandamine.				



Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab keeleerinevusi ja õpitava keele kultuuriruumi erinevusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 16	oskab hääldada oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid kasutab suhtlemisel sobivaid tavapäraseid viisakusväljendeid võrdleb erinevaid õpitud keeli	Sinatamine ja teietamine. Viisakusväljendid. Tavad ja kombed meil ja Soomes Toitumisharjumused meil ja Soomes Soome rahvusköök: peamised road, nimetused ja seosed.	Rollimängud, paaristöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> 1. Enesetuvustus (nimi, keel päritolu, pere, hovid); 2. Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); 3. Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi. Kõigi ülesannete puhul hinnatakse õpilase keelelist toimetulekut suulises kõnes.			<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane suhtleb igapäevastes teenindussituatsioonides hotelli- restorani- ja cateringi ala klienditeeninduses soome keeles.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Erialase sõnavara omandamine				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli õppeprotsessi hinnatakse mitteeristavalt ja kujundava hindamisena. Moodulit kokkuvõttev hindamine on eristav 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.goethe-verlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM">http://www.goethe-verlag.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.it/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/">http://www.oneness.vu.it/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/</a> Õpiobjektid: <a href="http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja_ja_turisti_dialogi/?Matkakohteet">http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja_ja_turisti_dialogi/?Matkakohteet</a> <a href="http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja/?Kokouspalvelujen_sanasto">http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja/?Kokouspalvelujen_sanasto</a>