

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
<b>Õppekavarühm</b>		Majutamine ja toitlustamine				
<b>Õppekava nimetus</b>		Turismiettevõtte teenindaja				
		Tourism service provider				
		Служащий туристского предприятия				
<b>Õppekava kood EHS-es</b>		215653				
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> Kutseharidusstandard, 26.08.2013, VV määrus nr 130. Kutsestandard "Turismiettevõtte teenindaja, tase 4" 04-03112016-4.1/1k						
<b>Õppekava õpiväljundid:</b> Õpilane: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab turismimajanduse ja turismiettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul rakendumiseks;</li> <li>• teenindab turismiettevõtte külastajaid kogu külastajatekonna vältel, lähtuvalt sihtrühma vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtluse eripärast;</li> <li>• tutvustab külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid ja müüb turismiettevõtte tooteid/teenuseid lähtuvalt külastaja vajadustest ja ettevõtluse eripärast,</li> <li>• töötab meeskonnaliikmena toitlustuse, sündmuste ja vaba aja tegevuste läbiviimisel, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-eeskast, kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid, vastutades tööülesannete täitmise eest ning arendades sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi;</li> <li>• mõistab loetud tekstede, väljendab ennast tööalaselt selgelt ja arusaadavalt eesti keeles ja inglise ning veel ühes võõrkeeles nii suuliselt kui kirjalikult, suheldes võõrkeeles iseseisva keelekasutajana;</li> <li>• mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning hangib, kasutab, töötleb, edastab ja säilitab tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase; otsingusüsteeme ja muid teenuseid;</li> <li>• kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks;</li> <li>• mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid;</li> <li>• mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;</li> <li>• kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;</li> <li>• väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.</li> </ul>						
<b>Õppekava rakendamine:</b> Õppekava rakendamine põhihariduse ja keskkariduse omandanud õppijatele. Õppekava on võimalik rakendada statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) või mittestatsionaarses õppevormis.						
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Põhihariduse olemasolu						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Õpingud neljanda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile või osakutsele vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Juhul, kui kutseeksami sooritamise ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam.						
<b>Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Turismiettevõtte teenindaja, tase 4.						
<b>Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b> Puuduvad						
<b>Osakvalifikatsioonid:</b> Puuduvad						
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</b> Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus.						
<b>Õppekava struktuur</b> <b>Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)</b>						
<i>Nimetus</i>		<i>Maht</i>		<i>Õpiväljundid</i>		
Teenindamine ja müük		6 EKAP		võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles lähtudes ettevõtte		

turismiettevõttes		standardist ning kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipidest ning ettevõtte töökorraldusest teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitus võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid tutvustab külastajatele Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära.
Sündmuste teenindamine	6 EKAP	valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid, ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ja tehnilisi lahendusi lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimustest teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul
Majutusteenindus	6 EKAP	võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju ja suheldes nii suuliselt kui ka kirjalikult nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles kasutades sobivaid müügitehnikaid teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja äriilistest huvidest koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid
Vaba aja tegevuste teenindamine	6 EKAP	kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevustega seotud lugusid
Toitlustusteenindus	6 EKAP	valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles, lähtudes teenindusstandardist abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitade valmistamisel ja serveerimisel teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamises teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	6 EKAP	mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külastajatele elamuse loomisel koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid teeb heakorratõid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt
Eesti turismigeograafia	3 EKAP	soovib Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi, rakendades teadmisi eesti köögist, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhidektuurist, interaktiivsetest muuseumidest ja teemaparkidest -soovib külastajatele eriilmelisi kultuuripiirkondi Eestis, toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist; -tutvustab külastajatele Eesti rahvuskööki, lähtuvalt sihtrühmade eripärast. soovib külastajatele eriilmelisi loodusturismi sihtkohti Põhja- ja Lõuna Eestis, toetudes teadmistele eesti looduspärandist ja rahvusparkidest
Turismi- ja hotellimajanduse alused	6 EKAP	mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses analüüsides turismialast infot. analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas kasutades digivahendeid. õpilane kirjeldab hotellimajanduse olemust, nimetab erinevaid hotellide liike ja kirjeldab neid. Kirjeldab hotellimajanduse tulevikutrende. õpilane nimetab hotelli põhi- ja lisateenuseid ja iseloomustab neid. õpilane kirjeldab majutusruumide tüüpe ja nende esitatavaid nõudeid. Kirjeldab erinevaid voodeid. Nimetab tubade seise, kasutab õigeid mõisteid ja termineid eesti ja inglise keeles.

õpilane nimetab erinevate hotellide struktuure, kirjeldab osakondade tööülesandeid ja omavahelist koostööd.

Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP

kavandab oma õpitee arvestades oma isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid  
mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ja võimalusi  
kavandab oma panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses  
mõistab enda vastutust kutsealase karjääri kujundamise eest ning on motiveeritud ennast arendama

### Valikõpingute moodulid (10 EKAP)

Nimetus

Maht

Õpiväljundid

Erialane ja müügitöölaline inglise keel

3 EKAP

mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti inglise keeles  
vestleb küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides kasutades korrektset inglisekeelset terminoloogiat  
sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid

Sissejuhatus turismiõpingutesse

2 EKAP

õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, nimetab õpingute erinevaid etappe  
kasutab ja arendab oma õppimisoskusi valitud eriala omandamiseks  
õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ja on orienteeritud teenindusliku eriala omandamisele

Eesti keele intensiivõpe

3 EKAP

kirjeldab eesti keeles erinevaid elukutseid, hindab neid endale ja oma iseloomule sobivuse seisukohalt.  
arutleb turismi- ja hotellimajanduse teemadel eesti keeles, tunneb erialast sõnavara.  
koostab eesti keeles õppetööks vajalikke tekste, kasutab eesti meediaruumi ja eestikeelseid teabekeskondi info leidmiseks.

Kultuurilugu

2 EKAP

defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur teab, kuidas Eesti ajalugu on üldjoontes jaotatud (Muinasaeg, Keskaeg, Varauusaeg, Uusaeg, Lähiajalugu)  
paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel mõistab kultuuri ja igapäevaelu seotust elukeskkonna ja kliimaga, tunneb eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid teab, kes on: baltisakslased, eestirootslased, eestivenelased, näitab kaardil kus ja kuidas nad elasid tunneb eesti rahvausundi süsteemi tutvustab Eesti toidukultuuri nimetab Eesti päritolu roogi ja toiduaineid soovib Eesti rahvustoite uurib kuidas Eesti ajaloolised vähemusrahvad on mõjutanud Eesti kõõgi arengut seostab erinevaid roogi rahvakalendri tähtpäevadega analüüsib Eesti kaasaegse kõõgi mõjutajaid, konkurentsivõimelisust ja jätkusuutlikkust arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda arutleb teemadel: Kas erinevate kommete ja tavade inimesed rikastavad üksteist või tekitavad hoopis pingeid? selgitab, kuidas väljendub kultuuride segunemine näiteks Eesti toitlustusettevõtete turul? kirjeldab usundite mõju toitumisele selgitab tuntumate rahvusköökkide kultuurilisi erinevusi ning on tolerantne kultuuriliste erinevuste suhtes; võrdleb eri maade toitumisharjumusi; arutleb, miks nad üksteisest erinevad? tutvustab ühte tuntumat rahvuskööki

Esmaabi

1 EKAP

annab vajadusel esmaabi, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid  
kutsu abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt, vajadusel evakueerub hoonest ja abistab kannatanut evakueeruda

Kutse-eetika ja etikett

2 EKAP

leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid.  
kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professiooni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika.  
selgitab etiketti ja selle tähtsust, protokollide mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid, põhiväärtuseid (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas annab ülevaate Eestis levinud kommetest ja tavadest kultuuridevahelised erinevused viisakuses eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist, esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused

tervitamisel ja viisakuses  
koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse  
riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse  
erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele  
värvitoonidele, stiilile  
Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab  
vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava.

**Valikõpingute valimise võimalused:**

Õpilasel on kohustus läbida 10 EKAP -i valikõpinguid. Valikõpingu moodul avatakse juhul, kui kursuse õppijatest vähemalt 50% on selle valinud.

**Praktika:**

Põhiõpingutest moodustab praktika 15.00 EKAPit.

**Spetsialiseerumise võimalused:**

Turismiettevõtte teenindaja (spetsialiseerumine majutusteenindus)

**Õppekava kontaktisik:**

Endla Kuura  
kutseõpetaja  
Telefon , endla.kuura@hariduskeskus.ee

**Märkused:**

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

[https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=450](https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=450)

[https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=450&rakenduskavad=jah](https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=450&rakenduskavad=jah) (koos moodulite rakenduskavadega)

## Turismiettevõtte teenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
<b>Põhiõpingute moodulid</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
Teenindamine ja müük turismiettevõttes	6	6
Sündmuste teenindamine	6	6
Majutusteenindus	6	6
Vaba aja tegevuste teenindamine	6	6
Toitlustusteenindus	6	6
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	6	6
Eesti turismigeograafia	3	3
Turismi- ja hotellimajanduse alused	6	6
Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5	5
<b>Valikõpingute moodulid</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Erialane ja müügitööalane inglise keel	3	
Sissejuhatus turismiõpingutesse	2	
Eesti keele intensiivõpe	3	
Kultuurilugu	2	
Esmaabi	1	
Kutse-eesitika ja etikett	2	

## Turismiettevõtte teenindaja

Seosed kutsestandardi „Turismiettevõtte teenindaja, tase 4“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid									Valikõpingute moodulid					
	Teenindamine ja müük turismiettevõttes	Sündmuste teenindamine	Majutusteenindus	Vaba aja tegevuste teenindamine	Toitlustusteenindus	Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	Eesti turismigeograafia	Turismi- ja hotellimajanduse alused	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	Erialane ja müügitöölane inglise keel	Sissejuhatus turismiõpingutesse	Eesti keele intensiivõpe	Kultuurilugu	Esmaabi	Kutse-etiika ja etikett
B 2.1 Teenindamine ja müük															
Tellimuste vastuvõtmine															
1. vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale	x	x	x	x						x					x
2. võtab vastu individuaalkülastaja tellimused nii telefoni kui e-maili teel, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning annab sellest külastajale teada külastajale sobival viisil;	x	x	x							x		x			
3. edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks			x					x	x	x		x			x
Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine															
4. loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külastaja vajadused, suheldes aktiivselt külastajaga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;	x	x	x	x	x				x	x		x	x		x
5. registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile			x						x	x		x			x
6. määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi			x						x	x		x			
7. teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove,			x			x		x	x	x		x	x		x



säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid															
8. jälgib sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse; vajadusel annab külastajale esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.		x		x	x					x		x		x	
B.2.3 Toitlustusteenindus															
Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine		x			x					x		x			
1. valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani					x					x		x			
2. arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatusetega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile					x					x		x			
3. katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle					x					x		x			
4. teenindab külastajat, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate eripärast, ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest	x				x				x	x		x	x		x
5. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest					x	x				x		x			
Lõuna-, õhtu- ja pidusööki teenindamine															
6. katab selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle					x										x
7. abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks					x								x		x
8. serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst					x								x		x
9. teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist					x								x		x
10. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.					x	x									
Välitoitlustamine															
11. pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani					x					x		x			
12. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest					x					x		x			
13. abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst					x					x		x			
14. teenindab külastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastaja ja sündmuse eripärast					x					x		x			
15. koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes					x					x		x			





3. veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid	x		x							x		x			x
4. seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires.	x		x							x		x			x
Küllastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine															
5. kasutab teeninduses vajalikku ja erinevatest infoallikatest kättesaadavat avalikku teavet (nt erinevad toitlustusvõimalused, muuseumid, külustuskeskused jne)	x		x				x			x		x			
6. lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve	x	x	x	x				x	x	x		x			x
7. järjestab oma tegevused ja sooritab need loogilises järjekorras ka pingelises teenindussituatsioonis	x		x						x	x		x			
8. abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläinud pagasi kättesaamisel			x						x	x		x			x
9. täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad			x							x		x			
10. valdab erialast inglise keelt tasemel B2										x					
Arveldamine															
11. koostab iseseisvalt korrektsed arved, jälgides tellimuse kinnitust, hinnakokkuleppeid ja maksuerisusi, vajadusel lahendab veaolukorrad ning korrigeerib arveid	x	x	x	x	x					x		x			
12. kasutab pankade makseterminali vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid			x							x		x			
13. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenustepakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega			x							x		x			
B.2.7. Suhtlemisoskus															
1. suhtleb külastajaga ja kolleegiga sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest	x	x	x	x	x				x				x		x
2. suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaataga inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi	x	x	x	x	x				x				x		x
3. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest	x	x	x	x	x				x						x
4. käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle.	x	x	x	x	x				x				x		x
B.2.8. Arvuti kasutamise oskus															
1. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, arvestades andmekaitse ja andmete varundamise põhimõtteid	x	x	x	x					x						
2. kasutab interneti infootsingumootoreid ja elektroonise kommunikatsiooni seadeid: e-kirjade saatmist ja vastuvõtmist, arvestades turvalise interneti kasutamise põhimõtteid	x	x	x	x			x	x	x				x		

3. loob, parandab ja vormindab tekstidokumente, kasutades tekstitöötlusprogrammide võimalusi	X	X	X	X					X	X		X			
4. kasutab tabelite koostamisel tabelitöötlusrakendusi, sh valemite loomist ja kasutamist, arvestades tabelitöötlusrakenduste kasutamise põhimõtteid	X		X						X						
5. kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi	X		X						X	X		X			
B.2.9. Keeleoskus															
1. valdab eesti keelt tasemel B2	X	X	X	X	X							X	X		
2. valdab erialast inglise keelt tasemel B1	X	X	X	X	X					X					
3. valdab teist võõrkeelt tasemel A2	X	X	X	X	X										
B.2.10. Meeskonnatöö															
1. osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust		X	X	X											
2. kohandub meeskonnaga, toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist	X	X	X	X	X	X									
3. töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas	X	X	X	X	X	X									
4. tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme	X	X	X	X	X	X									
5. vajadusel juhendab meeskonnatööd	X	X	X	X	X	X			X						
B.2.11. Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine															
1. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid	X	X	X	X	X	X			X						
2. järgib töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid, vajadusel kasutab esmaseid tulekustutusvahendeid ja teab evakuatsioonipõhimõtteid	X	X	X	X	X	X			X						
3. käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi	X	X	X	X	X	X			X					X	

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
1	Teenindamine ja müük turismiettevõttes	6	Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane võtab vastu külastajate tellimusi, teenindab neid kogu külastajatekonna vältel lähtudes teeninduspõhimõtetest ning tutvustab piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles lähtudes ettevõtte standardist ning kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 39	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastab päringutele, võtab vastu individuaalkülastaja tellimused eesti ja inglise keeles nii otsesuhtluses, telefoni kui e-maili teel, kasutades elektroonilisi seadmeid ja võrke, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;</li> <li>vormistab ja kinnitab külastaja tellimuse, andes sellest külastajale teada lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning edastades külastaja erisoovid vastavale töötajale;</li> <li>kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi.</li> </ul>	Tellimuste vastuvõtmine eesti ja inglise keeles Tellimuste kanalid Vabade tubade aruanne Broneerimine Päringutele vastamine Ametikirja koostamine Teenindusjuhendi järgimine Andmebaaside tarkvara kasutamine Tellimuse vormistamine Kinnituskirja vormistamine Tellimuse tühistamine	Interaktiivne loeng, rollimängud, paaristöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane vormistab saabunud tellimuse, vastab päringule ja koostab kinnituskirja		<b>Hindamismeetod:</b> Arvestustöö		
<b>Lävend</b>				
Õpilane võtab vastu ja vormistab individuaalkülastaja tellimuse, koostab päringule vastuse ja kinnituskirja				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Kinnituskirja ja annulleerimiskirja vormistamine etteantud ülesande põhjal
<b>Praktilised tööd</b>
Erinevatele päringutele vastamine, ametikirjade koostamine, andmebaaside tarkvara kasutamine.
<b>Praktika</b>
Erinevatele päringutele vastamine, ametikirjade koostamine, andmebaaside tarkvara kasutamine.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt küllastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 39</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tutvustab küllastajale eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles ettevõtet ja ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh lisateenuste võimalusi lähtuvalt välja selgitatud vajadustest ja soovidest;</li> <li>soovitab ja müüb küllastajatele ettevõtte tooteid ja teenuseid eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest;</li> <li>arveldab küllastajaga, käsitledes erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, koostades nõuetekohase kviitungi;</li> <li>dokumenteeri müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest;</li> </ul>	<p>Ettevõtte tutvustamine eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles</p> <p>Teenuste tutvustamine ja müük eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles</p> <p>Arve koostamine</p> <p>Erinevate maksevahendite kasutamine</p> <p>Müügitoimingu dokumenteerimine</p> <p>Ettevõtte töökorralduse järgimine</p> <p>Enesehinnangu andmine</p>	<p>Interaktiivne loeng, rollimängud, rühmatöö, iseseisev töö arvutis</p>	<p>Mitteeristav</p>

**Hindamisülesanne:**

Ühe majutusettevõtte teenuste müük küllastajale, arveldamine ning enesehinnangu andmine lähtuvalt müügilemustest

**Hindamismeetod:**

Arvestustöö

**Lävend**

Õpilane tutvustab ja müüb küllastajale ettevõttes pakutavaid teenuseid, arveldab ja annab müügilemustest lähtuva enesehinnangu

**Iseseisvad tööd**

Ühe majutusettevõtte ja selles pakutavate teenuste tutvustamine küllastajale

**Praktilised tööd**

Arve koostamine etteantud teenuste ja toodete eest.

**Praktika**

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitus võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 4 praktika: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 40	loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna, selgitades välja külastaja vajadused ning suheldes aktiivselt külastajatega eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, lähtudes heast suhtlustavast, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; <ul style="list-style-type: none"> <li>registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile, määrates majutusruumid külastajate soove ja ettevõtte võimalusi arvestades;</li> <li>vahendab külastajale infot tema ettevõttes viibimise ajal eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisvajadusi, kultuurilisi ja maailmavaatelisi eripärasid, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi;</li> <li>Järgib teenindades ohutus- ja turvameetmeid andes vajadusel külastajale esmaabi ja kutsub professionaalse abi;</li> <li>küsib ja edastab külastaja suulise ja kirjaliku tagasiside vastutavale töötajale;</li> <li>suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestega, käitudes tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas probleemide lahendamisel, pingelistes olukordades ning säilitades kontrolli olukorra üle;</li> <li>hindab enda käitumist teenindusprotsessis lähtuvalt teeninduspõhimõtetest.</li> </ul>	Aktiivne suhtlus külastajatega eesti, inglise ja valitud võõrkeeles Külastajateekonna etapid Probleemide lahendamine teenindussituatsioonides Teenindamine pingelises olukorras Majutusettevõtte külastaja sisse- ja väljaregistreerimine Turismialased õigusaktid Majutusruumide tüübid Eri- ja erilisvajadustega külastajad Külastajate kultuuriliste eripäradega arvestamine Tagasiside küsimine ja edastamine Ohutus- ja turvameetmetega arvestamine Esmaabi	rollimängud, rühmatöö, iseseisev töö arvutis programmiga FIDELIO	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Külastaja sisse- ja väljakirjutamine majutusettevõtte		<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö		
<b>Lävend</b>				
Õpilane viib läbi nõuetele vastavalt majutusettevõtte külastaja sisse- ja väljaregistreerimise. Vahendab infot eesti, inglise ja valitud võõrkeeles ning suhtleb edukalt pingelises olukorras ja probleeme lahendades				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Turismiteenindaja probleemsituatsiooni väljamõtlemine ja võimalike lahenduste pakkumine				
<b>Praktilised tööd</b>				

Külastajate sisse- ja välja registreerimine
<b>Praktika</b>
Külastajate sisse- ja välja registreerimine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab külastajatele Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• annab müügisituatsioonis aktiivselt külastajale piirkonda puuduvat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära;</li> <li>• tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest ning müügisituatsioonist;</li> <li>• abistab aktiivselt külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel, kasutades interneti infootsingumootoreid ja elektroonilisi kommunikatsiooni seadeid.</li> </ul>	Eesti turismisihtkohtades pakutavad turismiteenused Turismisihtkoha tutvustus läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi Väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste valimine ja soovitamine kliendile	Interaktiivne loeng, arutelud, rollimängud, rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Sihtkoha turismiteenuste tutvustamine. Turismisihtkoha tutvustamine külastajatele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Piirkonna turismiteenuste tellimisvõimaluste leidmine interneti abil		<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus		
<b>Lävend</b>				
Õpilane tutvustab külastajale sihtkohas pakutavaid turismiteenuseid. Tutvustab erinevaid Eesti turismisihtkohti läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Leiab interneti abil piirkonnas pakutavate teenuste tellimisvõimalusi ning soovitab neid				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpetaja poolt antud Eesti turismisihtkoha võimaluste tutvustamine läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi				
<b>Praktilised tööd</b>				
Erinevate sihtkohtade tutvustamine				
<b>Praktika</b>				
Erinevate sihtkohtade tutvustamine				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli õppeprotsessi hinnatakse mitmeeristavalt. Mooduli kokkuvõtte hindamine toimub viimase õpiväljundi hindamisega. Sihtkoha turismiteenuste tutvustamine. Turismisihtkoha tutvustamine külastajatele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Piirkonna turismiteenuste tellimisvõimaluste
--	--

	leidmine interneti abil
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	T.Viin -R. Villig Hotellimajanduse alused <a href="https://www.puhkaeestis.ee/et">https://www.puhkaeestis.ee/et</a> Väike pärandkultuuri käsiraamat Eesti Loodusfoto - Tartu 2007



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

<b>Sihtrühm</b>	Keskaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
2	Sündmuste teenindamine	6	Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane teenindab meeskonnaliikmena koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside osalejaid		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid, ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid</p> <p>Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 6  praktiline töö: 4  praktika: 40  iseseisev töö: 2  kokku: 52</p>	<p>-planeerib meeskonnaliikmena külastajateekonna koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside läbiviimiseks;</p> <p>-seab valmis territooriumi, ruumid, sisustuse, vajalikud tehnilised vahendid vastavalt teenindusstandardile, tellimusele ja kujundamise põhimõtetele;</p> <p>-seab töökorda heli- ja videotehnika, arvutid ja kommunikatsioonivahendid järgides tehnilist juhendit ja tellimust;</p> <p>-osaleb meeskonnaliikmena teenindamise planeerimisel järgides tellimuse sisu.</p>	<p>I Sündmuskorraldus  Sündmuse mõiste ning liigid  Spetsiaalsündmused ja megasündmused  Projekti planeerimine: kontseptsioon, tasuvusuuring, hinna kujundus, meeskond ja organisatsioon, toimumispaiga planeerimine, tegevusplaan  Toote turundamine  Majutusettevõtte koostööpartnerid</p> <p>II Koosoleku tehniline teenindus  Koosolekuliigid  Toimumispaik, valiku kriteeriumid  Nõuded ruumile ja –mööblile, erinevad ruumiseade stiilid ja valiku põhimõtted  Toitlustamisteenuse iseärasused koosolekute korraldamisel, majutus, transport  Tehnilised audiovisuaalsed vahendid  Toodete, teenuste esitlemise ja näituse ülespaneku võimaldamine, delegaatide meelelahutus jm</p> <p>III Koosoleku korraldamine  Ruumide ettevalmistus  Nõutavad materjalid, töövahendid, info  Koosolek ja meelelahutus  Külaliste vastuvõtt ja registreerimine, juhatamine</p>	<p>Loeng, seminar, rühmatöö, iseseisev töö nutiseadmetega, õppekäigud ettevõttesse, praktiline töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

**Hindamisülesanne:**  
Õpiväljundid I-III hinnatakse koos

**Hindamismeetod:**  
Praktiline töö

Planeerib ja teostab meeskonnatööna ühe sündmuse (koosolek, seminar, koolitus, konverents vm sündmus, mille lähteülesande annab kool) püsides etteantud eelarve piires 1. Planeerib kirjalikult sündmuse vastavalt lähteülesandele (sündmuse eesmärk, toimumise aeg, ajakava, kliendid, ruumid (vajadus, suurus, sisustus), toilitustamine, majutamine jm), tööjõu vajadus, ürituse riskianalüüs, maksumuse arvestamine 2. Tutvustab ja kooskõlastab pakkumise kliendiga (kool) sündmuse läbiviimiseks 3. Teostab meeskonnatööna planeeritud ürituse
---

**Lävend**

I Kirjalik töö vastab esitatud miinimum nõuetele. II Tutvustab, esitleb töö põhjal sündmuse teenindamist III Osaleb sündmuse läbiviimisel meeskonnaliikmena: -valmistab ette ruumid, seadmed; -võtab vastu kliendid, suunab, juhatab, tutvustab teenuseid, teenindab, hangib ja edastab tagasisidet; -teostab puhastus-korrastustöid (enne sündmust, selle ajal ja pärast); - suhtleb klientidega eesti, inglise ja ühes valitud võõrkeeles, vajadusel kasutab meeskonnaliikme abi
--

**Iseseisvad tööd**

1. Sündmus-, sh konverentsikorraldusfirmad Eestis - ülevaade internetiandmete põhjal 2. Koosolekuvõimalused valitud piirkondades - internetis leiduvate andmete põhjal
---

**Praktilised tööd**

1. Hinnapakumise koostamine koosolekule vastavalt päringule 2. Tehniliste vahendite käsitlemine, korrashoid (digi-, tava- ja pabertahvel, DATA-projektor jm) 3. Tutvumine erinevate ettevõtete koosoleku- ja lisateenustega (õppekäigud)
--

**Praktika**

1. Hinnapakumise koostamine koosolekule vastavalt päringule 2. Tehniliste vahendite käsitlemine, korrashoid (digi-, tava- ja pabertahvel, DATA-projektor jm) 3. Tutvumine erinevate ettevõtete koosoleku- ja lisateenustega (õppekäigud)
--

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ja tehnilisi lahendusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 praktika: 40 iseseisev töö: 2 kokku: 52	-tutvustab ennast; -tutvustab koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside küllastajatele tooteid ja teenuseid lähtudes ettevõtte võimalustest; -tutvustab küllastajatele koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tingimusi lähtudes tellimuse sisust; -tutvustab osalejatele koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentsidega	I Koosolekuteeninduse töökorraldus Koosoleku töökorraldus, teenindaja tööülesanded, hoiakud Koostöö koosoleku läbiviimisel - koostööpartnerid II Koosoleku turvalisus - tuleohutus, evakuatsioon, esmaabi II Koosoleku teenindus Teenindaja valmisolek Infoteenindus Suhtlemine küllastajatega Sagadamini esinevad probleemid, nende lahendamine Tagasiside	Loeng, seminar, rühmatöö, iseseisev töö nutiseadmete ja arvutiga, õppekäigud ettevõtetesse, praktiline töö	Mitteeristav

	seotud teenindajaid; -informeerib külastajat koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside läbiviimise eripärast ja reeglitest, juhtides tähelepanu ohutusele; -juhendab külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside teenindusruumide kasutamisel lähtudes teenindusstandardist.			
--	--	--	--	--

**Hindamisülesanne:**

Hindamisülesanne on kirjeldatud I õpiväljundi all

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

I Kirjalik töö vastab esitatud miinimum nõuetele.  
 II Tutvustab, esitleb töö põhjal sündmuse teenindamist  
 III Osaleb sündmuse läbiviimisel meeskonnaliikmena:  
 -valmistab ette ruumid, seadmed;  
 -võtab vastu kliendid, suunab, juhatab, tutvustab teenuseid, teenindab, hangib ja edastab tagasisidet;  
 -teostab puhastus-korrastustöid (enne sündmust, selle ajal ja pärast);  
 - suhtleb klientidega eesti, inglise ja ühes valitud võõrkeeles, vajadusel kasutab meeskonnaliikme abi

**Iseseisvad tööd**

1. Koosoleku lisateenused - meelelahutus. Piirkonna võimluste kaardistamine internetis leiduva informatsiooni põhjal
2. Kooli tuleohutusseadmed ja evakuaatsiooniplaanid - analüüs

**Praktilised tööd**

1. Tutvumine kooli tuleohutusmeetmete ja -vahenditega
2. Õppekäigud ettevõttesse, võimalusel koosoleku külastus

**Praktika**

1. Koosolekute korraldamine meeskonnas
2. Koosoleku teenindamine meeskonnas

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimustest teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul	-teenindab vastavalt teenindusstandardile koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastajaid; -osaleb meeskonnatöös ja rakendab meeskonnatöö põhimõtteid kogu klienditeekonna vältel;	I Sündmuste teenindamine Klienditeenindus meeskonnatöona Puhastus-korrastustööd ürituse ajal ja ürituse lõppedes Tagasiside hankimine ja edastamine Arveldamine kliendiga II Sündmuste teenindamine inglise/vene keeles	Loeng, seminar, rühmatöö, iseseisev töö nutiseadmete ja arvutiga, õppekäigud ettevõttesse, praktiline töö	Mitteeristav

<p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 2 prakтика: 40 iseseisev töö: 2 kokku: 52</p>	<p>-jälgib teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse andes vajadusel külastajale esmaabi ja kutsudes professionaalse abi; -teostab vahekoristust koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside ajal ja pärast toimumist korrastab sündmuspaiga vastutades oma töö tulemuslikkuse eest; -küsib külastajatelt koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside järel tema rahulolu kohta tagasisidet ja edastab selle meeskonnale; -koostab kliendile koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastuse kohta korrektse arve vastavalt kliendi tellimusele ja tema poolt tarbitud teenustele.</p>	<p>Rahvusvahelise kliendi vastuvõtt, teenindamine, tagasiside, arveldamine</p>		
---	--	--	--	--

<p><b>Hindamisülesanne:</b> Hindamisülesanne on kirjeldatud I õpiväljundi all</p>	<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>
---	--

**Lävend**

I Kirjalik töö vastab esitatud miinimum nõuetele.  
 II Tutvustab, esitleb töö põhjal sündmuse teenindamist  
 III Osaleb sündmuse läbiviimisel meeskonnaliikmena:  
 -valmistab ette ruumid, seadmed;  
 -võtab vastu kliendid, suunab, juhatab, tutvustab teenuseid, teenindab, hangib ja edastab tagasisidet;  
 -teostab puhastus-korrastustöid (enne sündmust, selle ajal ja pärast);  
 - suhtleb klientidega eesti, inglise ja ühes valitud võõrkeeles, vajadusel kasutab meeskonnaliikme abi

**Iseseisvad tööd**

Erinevate sihtgruppide soovid, vajadused ja rahulolu koosolekul - tagasiside analüüs

**Praktilised tööd**

1. Koosolekul vajalike tehniliste vahendite ettevalmistus vastavalt tellimusele
2. Kohvipauside teenindus
3. Koosolekuruumide puhastus- ja korrastus
4. Koosolekuteenindus võõrkeeles
5. Koosolekuruumi turvalisuse kontroll

**Praktika**

1. Koosolekul vajalike tehniliste vahendite ettevalmistus vastavalt tellimusele
2. Kohvipauside teenindus
3. Koosolekuruumide puhastus- ja korrastus
4. Koosolekuteenindus võõrkeeles

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb hindamisülesande põhjal. Mooduli hinde saamise eelduseks on kõigi iseseisvate tööde esitamine
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Õpetaja poolt koostatud töölehed, esitlused ja paljundusmaterjalid

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
3	Majutusteenindus	6	Tiina Kiibus
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Läbitud moodulid "Turismimajanduse alused", "Teenindamine ja müük"		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane tutvustab, soovitab ning müüb külastajatele majutusettevõtte teenuseid		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju ja suheldes nii suuliselt kui ka kirjalikult nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 38	-kirjeldab vastuvõtuosakonna tööprotseduure, tuues välja majutusettevõtte osakondade vahelised seosed; -võtab vastu individuaal- ja rühmatellimusi erinevatest kanalitest ning vormistab ja broneerib need lähtuvalt majutusettevõtte töökorraldusest ja hindade konfidentsiaalsuse reeglitest; -koostab juhendi alusel pakkumis-, kinnitus- ja annulleerimiskirja eesti ja inglise keeles, kasutades digivahendeid ja arvestades külastaja soove ja ettevõtte võimalusi.	Hotellimajanduse ajalugu maailmas ja Eestis Majutusettevõtete liigitus lähtuvalt turismiseadusest Hotellide liigitamine Hotelliorganisatsiooni struktuur ja ametikohad Osakondade ametikohad Koostöö teiste osakondadega Kliendi tsükkel/klienditeekond (igal etapil osakondade koostöö) Vastuvõtus kasutatavad süsteemid (sh erinevad tarkvarad) Erialane terminoloogia Hotelliteenus, majutustoode Tubade tüübid Tubade seisud, kirjeldus Online tellimussüsteemidega töötamine majutusettevõttes Tellimuste allikad Tellimusprotsess (etapid) Arvuti kasutamine kirja ja tabelite koostamisel Ametikirja koostamise reeglid eesti- ja võõrkeeltes Tellimuse koostamine, kinnitus ja annulleerimiskiri eesti ja inglise keeles Ülebroneerimine Tellimusgraafikud ja lahendused ülemüügi korral	Diskussioon, loeng, rollimängud, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**

Õpilane koostab arvutil ametikirja (tellimuse/kinnituskirja/annulleerimiskirja) kasutades etteantud hotelli andmeid. Õpilane kasutab

**Hindamismeetod:**

Iseseisev töö

arvutiprogrammi ja koostab seal vabade tubade aruande)	Praktiline töö
<b>Lävend</b>	
Iseseisev töö on rühmas esitletud. Ametikirjad vastavad standardile ja Fidelio aruanne on esitatud	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Õpilane loob oma fantaasiahotelli ning pakub etteantud kliendile lisateenuseid	
<b>Praktilised tööd</b>	
Arvutiprogrammi Fidelio harjutustunnid (kliendi konto loomine, klientide sissekirjutamine, arvete koostamine, väljakirjutamine, aruannete loomine jne)	
<b>Praktika</b>	
Arvutiprogrammi Fidelio harjutustunnid (kliendi konto loomine, klientide sissekirjutamine, arvete koostamine, väljakirjutamine, aruannete loomine jne)	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
pakub ja müüb majutuseettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 38	-müüb majutuseettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles arvestades sihtrühma eripära; -pakub külastajatele kõrgema klassi tube, kasutades sobivaid müügitehnikaid; -tutvustab külastajatele partnerite teenuseid lähikäikudest, pakkudes lisaväärtust.	Majutuseettevõtete põhi- ja lisateenused Majutuseettevõtete klientide ootused ja vajadused Majutuseettevõtete teenused vastavalt ettevõtte äriideele Upsell Upgrade Majutuseettevõtete partnerite lisateenused Komisjonitasu	Interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, töö arvutiprogrammiga Fidelio	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Etteantud kliendile/klientidele müügipakkumise koostamine, mis sisaldab nii põhi- kui ka lisateenuseid			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud ja rühmas esitletud. Hindamisülesanne vastab etteantud klendi/klientide vajadustele ja soovidele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Etteantud kliendirühmale lisateenuste pakkumine etteantud hotelli teenuste hulgast, lisades lähikäikude teenuseid				
<b>Praktilised tööd</b>				
Müügipakkumiste koostamine eesti- ja inglise keeles				
<b>Praktika</b>				
Müügipakkumiste koostamine eesti- ja inglise keeles				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutades sobivaid müügitehnikaid teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja äriolulistest huvidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 3 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 40	-võtab vastu ja saadab külastajaid ära lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist; -teeb külastaja sisse- ja väljaregistreerimise lähtuvalt ettevõtte teenindusstandardist ja kehtivatest õigusaktidest; -lahendab teenindussituatsioone säilitades külastaja rahulolu järgides oma vastutusala piire ning ettevõtte ärihuve; -leiab ja edastab külastajatele vajalikku teavet, kasutades erinevaid infoallikaid; -küsib külastajatelt tagasisidet reageerides sellele sobivalt, tagades külastaja rahulolu ja ettevõtte hea maine.	Esmane kontakt Hotelli tarkvarad Külastaja sisseregistreerimise protsess Külastaja väljaregistreerimise protsess Külastaja kaardile esitatavad nõuded Külalissuhete juhtimine (probleemi analüüs, lahendus, tagasiside) Tagasiside vormid ja võimalused Vastuvõtu lisaülesanded: posti käsitlemine, äratus, turvalisus, jne	rollimängud, iseseisev töö arvutis ja arvutiprogrammis Fidelio	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Külastaja sisseregistreerimine ja väljaregistreerimine eesti ja inglise keeles			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud. Hindamisülesande lahendus vastab üldlevinud standardile				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Info leidmine Pärnu linna ja regiooni vaatamisväärsuste, turismiobjektide, kaubanduskeskuste ja teenindusettevõtete kohta				
<b>Praktilised tööd</b>				
Rollimängud teenindusolukordade lahendamiseks eesti, inglise, vene ja soome keeles				
<b>Praktika</b>				
Teenindusolukordade lahendamiseks eesti, inglise, vene ja soome keeles				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 3 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 40	-teostab kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele; -koostab arve juhendi alusel, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ning ettevõtte ja kliendivahelisele kokkuleppele; -arveldab külastajaga kasutades erinevaid maksevahendeid.	Põhiteenuse ja lisateenuste hinnapakumise koostamine - vabade tubade aruanne Hinnapoliitika ettevõttes (individuaal- ja rühmahinnad, koostöölepingud), makseviisid Arve koostamine külalise lahkumisel Kassaprotseduurid	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav



<b>Hindamisülesanne:</b> Arve koostamine iseseisva töö kinnituskirja alusel	<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus
<b>Lävend</b>	
Koostatud arve on korrektne	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Hinnapakkumine etteantud külastajate grupile vabalt valitud majutusettevõtte teenuste põhjal. Kinnituskirja koostamine eelpooltoodud hinnapakkumisele	
<b>Praktilised tööd</b>	
Erinevate aruannete ja kliendikirjade koostamine, arvete koostamine	
<b>Praktika</b>	
Erinevate aruannete ja kliendikirjade koostamine, arvete koostamine	

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamise eelduseks on kõikide hindamisülesannete esitamine lävenditele vastavalt. Mooduli hinne on 4. õpiväljundi hinne
<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 Majutustoote müük <a href="https://sites.google.com/site/majutustoode/home">https://sites.google.com/site/majutustoode/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 „Turismiettevõtte teenindaja“**  
**MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
4	Vaba aja tegevuste teenindamine	6	Annely Raev
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpetusega taotletakse, et õpilane viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
kavandab meeskonnaliikmena küllastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktiline: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 38	-kirjeldab rekreatiivseid tegevusi, seostades neid Eesti kultuuripärandiga ning tuues välja piirkonna eripära; -kaardistab meeskonnaliikmena küllastajateekonna lähtuvalt tellimusest ja küllastaja soovidest; -planeerib enda ja meeskonna töö lähtuvalt küllastajateekonnast.	Rekreatsiooni olemus ja tähtsus Rekreatiivsed tegevused sise- ja välitingimustes Sündmuste tüübid Eesti kultuuripärandi kasutamine rekreatsioonis piirkonna eripärast lähtuvalt Vaba aja tegevused erinevatele sihtrühmadele ja erinevatest sündmuste liikidest tulenevalt Küllastajateekonna olemus rekreatsioonis, sh külustuselamus Küllastaja tellimuse käitlemine ja vastavalt sellele vaba aja tegevuste planeerimine meeskondlikult, individuaalselt ning tellimuse ettevalmistamine	Interaktiivne loeng, arutelu, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö, õpijuhised	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Meeskonnaliikmena rühmatööna ette antud sihtrühmale lihtsama tellimuse kavandamine ja vaba aja tegevuste pakkumise koostamine küllastajateekonda arvestades			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Vaba aja tegevuste pakkumine vastab etteantud sihtrühmale				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane kavandab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele oma poolt ette valmistatud (õpijuhise alusel) rühmatöö osa ja tutvustab seda meeskonnaliikmetele				
<b>Praktilised tööd</b>				

Sise- ja välitingimustes läbiviidavate vaba aja tegevuste materjalide otsimine kirjandusest ja muudest allikatest ning sobitamine tellimusega

### Praktika

Sise- ja välitingimustes läbiviidavate vaba aja tegevuste materjalide otsimine kirjandusest ja muudest allikatest ning sobitamine tellimusega

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 3 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 40	-valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuse territooriumi ja ruumid lähtuvalt tellimusest; -kaunistab territooriumi ja ruumid lähtuvalt tellimusest ja külastaja soovidest; -seab töökorda vajalikud vahendid vastavalt vaba aja tegevuskavale.	Territooriumi ja/või ruumide ettevalmistamine Ruumide paigutus ja kaunistamine Lilleseaded Haljasalade kaunistamine ja korrashoid Puude, põõsaste ja taimede hooldamine Istikute valimine ja istutamine Lillede istutamine Väetamine Muru rajamine ja hooldus Sõiduteede ja transpordivahendite parklate hooldus Kõnniteede radade ja matkaradade hooldus Vaba aja tegevusteks vajalike vahendite ette valmistamine Vahendite töökorda seadmine Vaba aja tegevuste keskkonna, teenindajate ja digirakenduste ning tehniliste lahenduste tutvustamine külastajatele eesti ja inglise keeles Ohutusnõuded vaba aja tegevustes Briifing Riskide hindamine ja juhtimine ning turvalisuse tagamine, vajadusel esmaabi andmine ning professionaalse abi tagamine	Interaktiivne loeng, arutelu, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö, õpijuhised	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Meeskonnaliikmena rühmatööna ette valmistada konkreetsest tellimusest lähtuvalt (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territoorium, ruumid ja vahendid ning vastutada oma tööülesannete eest		<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö		
<b>Lävend</b>				
Õpilane valmistab meeskonnaliikmena ette konkreetsest tellimusest lähtuvalt (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid vastutades oma tööülesannete eest. Õpilane esitab nõuetekohase iseseisva töö				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Õpilane kujundab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele omalt poolt ette (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi ja/või ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest				
<b>Praktilised tööd</b>				
Ruumide ja/või territooriumi ettevalmistamine ja kaunistamine				
<b>Praktika</b>				
Ruumide ja/või territooriumi ettevalmistamine ja kaunistamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 3 praktika: 30 iseseisev töö: 2 kokku: 40	-tutvustab eesti, inglise keeles küllastajatele vaba aja tegevuse keskkonda, teenindajaid ning digirakendusi ja tehnilisi lahendusi; -tutvustab küllastajatele vaba aja tegevust ja ohutusnõudeid, lähtudes tellimusest; -viib läbi mängu kasutades kaasaegset digirakendust; -osaleb meeskonnaliikmena tegevuse elamuslikul läbiviimisel, järgides tegevuskava ja luues meeleolu; -jälgib üksikküllastaja ja kogu rühma käitumist tegevuse vältel, tagades küllastajate turvalisuse, andes vajadusel esmaabi ja/või kutsudes professionaalset abi; -küsib küllastajatelt tegevuse või sündmuse järel tagasisidet rahulolu kohta ja edastab selle meeskonnale; -pärast tegevuse toimumist korrastab sündmuspaiga ja vahendid vastutades oma töö tulemuslikkuse eest.	Projektitöö olemus Lihtsama projekti kavandamine ja läbiviimine kasutades vaba aja tegevusi ja teenindades küllastajaid kas eesti või inglise keeles Mänguõpetus Mängude liigid Mängude kasutamine vaba aja tegevustes Digimängud, nende kasutamine Tegevuste elamuslik läbiviimine Rekvisiitide kasutamine mängudes Klientide teenindamine ja juhendamine vaba aja tegevuste ajal Tagasiside saamine ja analüüsimine Sündmuspaiga korrastamine peale sündmust	Interaktiivne loeng, praktilised tegevused, arutelu, esitlus, projektitöö, iseseisev töö	Mitmeeristav

**Hindamisülesanne:**

Vaba aja tegevuse ettevalmistamine ja läbiviimine

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane valmistab ette ja viib läbi kooli või kogukonnaga seotud tähtpäeval vaba aja tegevusi, jutustab legende ja lugusid

**Iseseisvad tööd**

Sise- ja välitingimustes läbiviidavate vaba aja tegevuste ettevalmistamine vastavalt õpijuhisele, teemale ja ette antud sihtrühmale

**Praktilised tööd**

Pärimuskultuurile tuginevate legendide ja lugude harjutamine eesti ja inglise keeles

**Praktika**

Vaba aja tegevuste läbiviimine meeskonnas

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
esitab eesti ja inglise keeles vaba aja	-leiab erinevatest allikatest vaba aja	Piirkonnaga seotud lugude, laulude ja legendide tundmine	Interaktiivne loeng,	Mitmeeristav

tegevustega seotud lugusid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 2 praktika: 30 iseseisev töö: 1 kokku: 38	tegevusteks ja sündmusteks sobivaid piirkonnaga seotud lugusid, laule ja illustreerivaid materjale; -valmistab ette eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega sobiva pärimuskultuurile tugineva loo; -jutustab pärimuskultuurile tugineva loo, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale.	Pärimuskultuuri kasutamise põhimõtted Paikkondlikkus Legendid ja lood läbi rahvasuu Traditsioonilised talutööd, taluloomad, käsitöö, rahvatoit, pärimuslikud tähtpäevad, valik rahvajutte ja muistendeid Pärimuskultuurile tuginevate lugude ilmekas jutustamine külastajatele eesti ja inglise keeles	praktilised tegevused, arutelu, esitlus, projektitöö, iseseisev töö
---	---	--	---

<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane esitab eesti ja inglise keeles piirkonnaga seotud pärimuskultuurile tuginevaid legende ja lugusid	<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
---	--

<b>Lävend</b>
---------------

Õpilane on ettevalmistanud ja esitanud pärimuskultuurile tuginevaid legende ja lugusid
--

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

Õpilane valmistab ette vähemalt 2 pärimuskultuuri legendi või lugu eesti ja inglise keeles
--

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

Pärimuskultuurile tuginevate legendide ja lugude harjutamine eesti ja inglise keeles
--

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

Pärimuskultuurile tuginevate legendide ja lugude jutustamine eesti ja inglise keeles
--

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks esitab õpilane iseseisvad tööd ja sooritab hindamisülesanded
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Aken, A. Firma pidu. Kuidas korraldada õnnestunud üritust? Äripäeva Kirjastus 2006</li> <li>2.Koppel, M. „Rekreatiivsete tegevuste korraldamine sise- ja välitingimustes“: <a href="http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/rekreatiiv/?Rekreatiivsete_tegevuste_korraldamine_sise-ja_v%C3%A4litingimustes">http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/rekreatiiv/?Rekreatiivsete_tegevuste_korraldamine_sise-ja_v%C3%A4litingimustes</a></li> <li>3.Kakko, H. „Rekreatsioonisündmuse korraldamine- meedia ja sponsoreerimine“: <a href="http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/meedia/?Rekreatsioonis%C3%BCndmuse_korraldamine-_Meedia_ja_spondeerimine">http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/meedia/?Rekreatsioonis%C3%BCndmuse_korraldamine-_Meedia_ja_spondeerimine</a></li> <li>4.Kakko, H. „Eesti kultuuripärandi tutvustamine“: <a href="http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/kultuur/">http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/kultuur/</a>;</li> <li>5.Kakko, H. „Rekreatsioonikorraldamise alused“: <a href="http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/rekreatsioon/">http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/rekreatsioon/</a></li> <li>6.Kakko; H. „Spordi- ja liikumisharrastusõpe“: <a href="http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/liikumine/?Sissejuhatus">http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/liikumine/?Sissejuhatus</a></li> <li>7.Kakko, H. „Mänguõpetus rekreatsioonisündmuste korraldusõppes“: <a href="http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/mang/?M%C3%A4ngu%C3%B5petus_rekreatsioonis%C3%BCndmuse_korraldus%C3%B5ppes">http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/mang/?M%C3%A4ngu%C3%B5petus_rekreatsioonis%C3%BCndmuse_korraldus%C3%B5ppes</a></li> <li>8.Pärimuskultuuri kasutamisest turismiettevõttes: <a href="http://www.maaturism.ee/_new/index.php?id=225#.WNTrkPnyiyI">http://www.maaturism.ee/_new/index.php?id=225#.WNTrkPnyiyI</a></li> <li>9.Leinus, K. e- kursus „Sündmuskorraldus“ <a href="http://syndmuskorraldus.weebly.com/">http://syndmuskorraldus.weebly.com/</a></li> <li>10.Pöllula, K. e- kursus „Töökorraldus majutusettevõttes“. Kliendi teekonna etapid. <a href="http://www.hkhk.edu.ee/majutus/kliendi_tEEKONNA_etapid.html">http://www.hkhk.edu.ee/majutus/kliendi_tEEKONNA_etapid.html</a></li> <li>11.Jaago, T. „Rahvajutt ja selle seos jutuvälise tegelikkusega“: <a href="http://lepo.it.da.ut.ee/~tjaago/rahvajutt/rahvajutt">http://lepo.it.da.ut.ee/~tjaago/rahvajutt/rahvajutt</a></li> <li>12.Mentaal, M. (2013) „Aia kujundamine mõtetes ja praktikas“, Kirjastus Varrak</li> <li>13.Veigel, M. e-kursus „Sei</li> </ol>

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	stasionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
5	Toitlustusteenindus	6	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane valmistab hommikusöögi ja kohvipausi toidud, suupisted ja joogid ning teenindab hommikusöögi, kohvipausi, lõuna-, õhtu- ja pidusööki ja välitoitlustuse kliente.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktiline: 24 iseseisev töö: 1 kokku: 31	-arvestab hommikusöögi ja kohvipausi planeerimisel ja valmistamisel enimlevinud toidutalumatusetega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile; -arvutab tooraine vajaduse hommikusöögiks ja kohvipausiks, lähtudes juhendist ja küllastajate arvust; -valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja küllastajate arvule, järgides töökorraldust ja enesekontrolliplaani; -serveerib hommikusöögi ja kohvipausi lähtudes teenindusstandardist.	TOIDUOHUTUS JA HÜGIEEN Toidukäitlemine. TÖÖKORRALDUSE ALUSED Toitlustusettevõtete liigid. Teenindusstandard. Töövahendid ja seadmed köögis. Toiduainete, pooltoodete ja valmistoitude säilitus, vajalikud tingimused. Enesekontrolliplaan toitlustusettevõttes. MENÜÜDE KOOSTAMISE ÜLDISED ALUSED. Tervisliku toitumise alused. Eritoitumisvajadustega kliendid, sobivad toidud. Toidukorrad. Hommikusöögimenüüd. Rahvusvaheliselt tuntud hommikusöögid. Kalkuleerimise alused. TOIDUVALMISTAMISE ALUSED Töökohal vajalikud töövahendid k.a lihtsamad seadmed. Peamised toiduainete rühmad. Erinevad külm- ja kuumtöötlusvõtted, toitude maitsestamine. Erinevate roogade valmistamine - pudrud, munatoidud, pannkoogid ja sinna juurde kuuluvad lisandid, salatid ja salatikastmed,	Loeng, testide lahendamine (kontrolltestid) Praktiline töö. Rühmatöö (paaristöö)	Mitteeristav

	Võileivad, lihtsamad taignad ja sellest küpsetised. Erinevad suupisted ja joogid. TOIDUVALMISTAMINE PRAKTILINE -valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud, hommikueine toidud, suupisted ja joogid. Tööohutus, ergonoomia, toiduhügieen, puhastustööd köögis.	
<b>Hindamisülesanne:</b> Valmistab hommikusöögi toidud vastavalt tehnoloogilistele kaartidele. Muudab ühe retsepti sobivaks etteantud toitumisprobleemiga kliendile.		<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö
<b>Lävend</b>		
Hommikusöök on valmistatud vastavalt menüüle ja tehnoloogilisele kaardile. Retsept on muudetud vastavalt etteantud eritoitumusele.		
<b>Iseseisvad tööd</b>		
Asendada 2-käigulises menüüs toidud eritoitumisega klientidele: laktoositalumatus, gluteenitalumatus ja taimetoitlane. Koostada iseseisvalt üks eritoitumise menüü hommikusöögiks.		
<b>Praktilised tööd</b>		
Valmistab vastavalt hommikusöögi menüüle toidud (pudrud, muna- ja kohupiimatoidud, küpsetised, kuumad joogid) ja serveerib toidud.		
<b>Praktika</b>		
Valmistab vastavalt hommikusöögi menüüle toidud (pudrud, muna- ja kohupiimatoidud, küpsetised, kuumad joogid) ja serveerib toidud.		

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külalastajaid eesti ja inglise keeles, lähtudes teenindusstandardist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktika: 24 iseseisev töö: 1 kokku: 31	-pakib vastavalt standardile külalastajale kaasa varajase hommikueine; -katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külalastajate arvule ja menüüle; tutvustab külalastajatele eesti ja inglise keeles hommikusöögimenüüd; teenindab külalastajaid, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külalastajate eripäradest, teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest, väljendades ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt; -koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt töökorraldusest; -korrastab vastavalt teenindusstandardile peale külalastaja lahkumist hommikusöögi- või kohvipausiala ja töövahendid.	TOITLUSTUSTEENINDUS. Toitlustusteenus ja toitlustusteenindus. Toitlustusteenindaja. ERINEVAT TÜÜPI LAUAD. Hommikusöögilauad. Kohvipausid ja nende korraldamine arvestades ürituse liiki. TEENINDUSES VAJALIKUD VAHENDID. Lauapesu. Lauanõud, söögiriistad, serveerimisvahendid. Pakkimiseks kasutatavad vahendid. LAUDADE EELKATTED. Hommikulauakatted. Kohvilaua katted. Selvelaudade katted. TEENINDUSPROTSESS. Teeninduse põhitehnikad. Suhtlemine. Kliendikeskne teenindamine.	Testid, erinevate lauanõude tundmine, õpetaja ettekanded, videod, praktiline töö	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Buffeelaua katmine etteantud külalastajate arvule. Salvrätikute voltimine. Kohvilaua katmine kahele inimesele ja teenindamine.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				

Buffeelaud on kaetud vastavalt nõuetele. Õpilane katab paaristööna kohvilaua ja teenindab kliente kasutades sobivaid töövõtteid, korrektseid termineid ja viisakusväljendeid. Õpilane võib kaks erinevat salvrätti.

### Iseseisvad tööd

Video analüüs: teenindussituatsiooni analüüsimine, õige ja vale käitumine.  
Viisakusväljendid eesti ja seejärel inglise keeles.

### Praktilised tööd

Õpilased valmistavad rühmatööna ette hommikusöögi laua iseteeninduseks.  
Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külalastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külalastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid.

### Praktika

Õpilased valmistavad rühmatööna ette hommikusöögi laua iseteeninduseks.  
Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külalastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külalastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitude valmistamisel ja serveerimisel</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktika: 24 iseseisev töö: 2 kokku: 32</p>	<p>-valmistab juhendamisel lihtsamaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toite vastavalt külalastajate arvule;</p> <p>-serveerib juhendamisel meeskonna liikmena valmistatud toidud;</p> <p>-katab meeskonna liikmena selve- ja istumisega laua vastavalt külalastajate arvule ja menüüle.</p>	<p>LÕUNA- JA ÕHTUSÖÖGID.</p> <p>Erinevad liigid.</p> <p>TOIDUVALMISTAMINE.</p> <p>Eel-, pea- ja järelroad. Sobivad joogid.</p> <p>TEENINDUSVIISID.</p> <p>Osaline-, täis- ja selveteenindus.</p> <p>SERVEERIMISVIISID.</p> <p>Taldriku-, vaagna-, kandiku- ja käruteenindus.</p>	Paaristöö, praktiline töö	Mitteeristav
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane valmistab paaristööna etteantud menüüle vastavad toidud, katab laua ja serveerib toidud kahele inimesele.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>	
<b>Lävend</b>				
Iseseisvad tööd on esitatud ja vastavad lävendile. Õpilane täidab hindamisülesande.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
<p>Väikelapse sünnipäeva menüü.</p> <p>Jõulumenüü rahvustoitudest.</p> <p>Ülestõusmispüha menüü erinevate rahvuste köökidest.</p>				
<b>Praktilised tööd</b>				
Erinevate suppide, muna- ja kohupiima toitude, vormitoitude ja magustoitude valmistamine. Toitude serveerimine. Piduliku laua katmine vastavalt menüüle.				
<b>Praktika</b>				
Erinevate suppide, muna- ja kohupiima toitude, vormitoitude ja magustoitude valmistamine. Toitude serveerimine. Piduliku laua katmine vastavalt menüüle.				



Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>teenindab vastavalt menüüle küllastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktika: 24 iseseisev töö: 1 kokku: 31</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-kavandab valmistatavate toitude serveerimise vastavalt ettevõtte eripärale ja klienditellimusele;</li> <li>-juhendab koostatud plaani alusel kaaslasti erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides;</li> <li>-teenindab küllastajaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökiel lähtuvalt juhendist, serveerides toite ja jooke vastavalt menüüle;</li> <li>-suhtleb küllastajatega arusaadavalt ja viisakalt eesti ja inglise keeles ja luues elamusliku õhkkonna;</li> <li>-koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt töökorraldusest ja küllastaja soovist;</li> <li>-korrastab vastavalt teenindusstandardile peale küllastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid;</li> <li>-kasutab enesehindamist oma teeninduskäitumise arendamiseks;</li> <li>-sooritab teenindaja töö eripärast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi vastupidavuse arendamiseks.</li> </ul>	<p>TEENINDUSPROTSESS TOITLUSTUSES</p> <p>Erinevad üritused ja liigid.</p> <p>Ruumide ja laudade kaunistamise võimalused, meelehutusprogramm.</p> <p>Laudade reserveerimise võimalused.</p> <p>Klientide tervitamine ja vastuvõtt.</p> <p>Menüü tutvustamine ja nõustamine.</p> <p>Toitude ja jookide serveerimine.</p> <p>Klientide teenindamine ja suhtlemine, tagasiside.</p> <p>Kassatöö ja arveldamine.</p>	<p>Praktiline töö.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Restoranilõuna teenindamine kooli restoranis. Õpilane valmistab rühmatööna ette restorani, katab menüüle vastavalt laudad, kaunistab laudad, serveerib köögist saadud toidud. Teenindab küllastajaid, arveldab küllastajatega. Koristab restorani ja annab oma tööle hinnangu.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilane osaleb rühmatöös, täidab hindamisülesande. Suhtleb küllastajatega eesti- ja inglise keeles. Vastab küllastajate küsimustele asjatundlikult. Esitab küllastajale omapoolseid pakkumisi.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Salvrättide voltimine, (3 erinevat salvrätti voltimise võtet). Erinevate joogiklaaside tundmine.</p>				
<p><b>Praktilised tööd</b></p>				
<p>Erinevate lauakatete valmistamine (lõunasöök, kohvipaus, hommikusöök). Viisakas teenindamine ja oskuslik viisakusväljendite kasutamine eesti ja inglise keeles.</p>				
<p><b>Praktika</b></p>				
<p>Erinevate lauakatete valmistamine (lõunasöök, kohvipaus, hommikusöök). Viisakas teenindamine ja oskuslik viisakusväljendite kasutamine eesti ja inglise keeles.</p>				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>teenindab vastavalt menüüle küllastajaid välitoitlustamise tingimustes</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktika: 24 iseseisev töö: 1 kokku: 31</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-kavandab juhendamisel meeskonna liikmena, välitoitlustamise teenindamise vastavalt klienditellimusele kasutades digivahendeid;</li> <li>-pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, töökorraldust ja enesekontrolliplaani;</li> <li>-valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serverimiseks, lähtudes menüüst ja töökorraldusest;</li> <li>-abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides töökorraldust ning serverib toite ja jooke lähtuvalt menüüst;</li> <li>-tutvustab eesti ja inglise keeles küllastajatele sündmuse ajaplaani, pakutavaid toite ja jooke;</li> <li>-teenindab küllastajaid kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes küllastajate ja sündmuse eripärast;</li> <li>-koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes töökorraldusest ja küllastajate soovist;</li> <li>-korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest.</li> </ul>	<p>VÄLITOITLUSTUS</p> <p>Välitoitlustuse olemus ja erinevad liigid. Seadusandlus välitoitlustuse pakkumise kohta. Kokkulepped klientidega, tänapäevased digivahendid. Sündmuse eripära ja ilmastikuoludega arvestamine. Tööde planeerimine. Välitoitluskoha majanduspaik ehk tagala. Inventar, vahendid ja seadmed. Sobilikud menüüd vastavalt üritusele.</p> <p>TÖÖKORRALDUS</p> <p>Tööohutusnõuded. Pakendamine transpordiks. Nõuded transpordiks ja säilitamiseks. Hügieen ja enesekontrolliplaan. Välitingimustes toitlustuse ja teeninduse koha ettevalmistamine sõltuvalt menüüst, ilmastikuoludest. Ettevalmistustööd toidu valmistamiseks ja serverimiseks.</p> <p>TOIDUVALMISTAMINE VÄLITINGIMUSTES</p> <p>Toiduvalmistamine lõkkel ja erinevate seadmetega. Toitude säilitamine. Toitude serverimine ja pakkumine. Teenindamine välitingimustes. Kliendile toidu kaasa pakkimine.</p> <p>JÄÄTMEKÄITLUS</p> <p>Prügi sorteerimine. Pakendamine ja transport. Välitoitlustamise koha korrastamine. Puhastus- ja korrastustööd.</p>	<p>Interaktiivne loeng, praktiline töö.</p>	<p>Mitteeristav</p>

**Hindamisülesanne:**

Rühmatööna ühe väliürituse toitlustamine (menüü koostamine, vajalike vahendite ja tarvikute valimine, toitude valmistamine, teenindamine, koristamine).

**Hindamismeetod:**

Praktiline töö

**Lävend**

Õpilane valmistab ette ja viib läbi rühmatööna välitoitlustamise. Esitab iseseisva tööna ürituse läbiviimiseks töökava.

**Iseseisvad tööd**

Etteantud ürituse välitoitlustamise töökorraldus.

**Praktilised tööd**

Ürituste välitoitlustamine, toitude valmistamine, transport, klientide teenindamine, toitlustusala koristamine.

**Praktika**

Ürituste välitoitlustamine, toitude valmistamine, transport, klientide teenindamine, toitlustusala koristamine.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on vajalik teostada õpiväljundite hindamistööd 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, hügieenipakett">http://www.vet.agri.ee/toidukontroll, hügieenipakett</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>

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskharidusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
6	Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	6	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane koristab ja valmistab ette numbritoad, üldkasutatavad ruumid ning teeb turismiettevõttes heakorratöid, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>
20 t	10 t	120 t	6 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külastajatele elamuse loomisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	-selgitab turismiettevõtte teenindaja rolli teeninduskeskkonna korrastamise ja turvalisuse tagamisel kvaliteetse külastuselamuse pakkujana; -kirjeldab vastavalt ettevõttes kehtivatele nõuetele teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise, tehniliste rikete, varguse või materiaalsete kahjude leidmisega seotud tegevusi; -selgitab enda ja külastajate tegevusi tuleohutuse tagamisel ja evakueerimisel.	Teenindaja roll majutusettevõtte korrasoleku ja turvalisuse tagamisel. Teenindaja tegevused teeninduskeskkonna korrasoleku ja ohutuse tagamisel. Tuleohutus ja evakueerimine.	Rühmatöö. Iseseisev töö arvutis. Õppekäik hotelli.	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Rühmatöö: teenindaja roll turvalise, puhta ja ohutu keskkonna loomisel majutusettevõttes  
Iseseisev töö: "Tegevuskava etteantud probleemse olukorra lahendamiseks majutusettevõttes."

**Hindamismeetod:**  
Rühmatöö

**Lävend**

Õpilane osaleb rühmatöös ja esitab ning esitleb iseseisvat tööd.

**Iseseisvad tööd**

Õpilane koostab tegevuskava etteantud probleemse olukorra lahendamiseks majutusettevõttes.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 8 prakтика: 100 iseseisev töö: 2 kokku: 118</p>	<p>-koristab külalise majutusruumid ja üldkasutatavad ruumid vastavalt koristusjuhendile, võttes arvesse mustuse astet ja valides juhendi alusel sobivad koristusvahendid ja –ained ning doseerides ja kasutades ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt; -valmistab ette majutusruumi, korrastades voodi ja hügieeniruumi, pidades pesu arvestust ja käideldes seda vastavalt juhendile; -kontrollib majutusruumi korrasolekut vastavalt ettevõtte standardile, teavitades toa seisukorrast lähtudes töökorraldusest; -korrastab üldkasutatavaid ruume, ladustades mööblit ja tehnilisi vahendeid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest, täites tööülesannetega kaasnevaid tööohutuse nõudeid; valib koristustarvikud ja –masinad ning sobivad isikukaitsevahendid, kasutades neid sihipäraselt ja töötades ergonoomiliselt; -registreerib ja hoiustab külastaja poolt unustatud esemed lähtuvalt juhendist.</p>	<p>Koristamise alused Koristusained ja koristustarvikud Majutusruumi koristamine Üldruumide koristamine Konverentsiruumide koristamine Hügieeniruumide ja sauna koristamine Spaa koristamine Toitlustusruumide koristamine Välisruumi koristustööd</p>	<p>Praktiline töö. Rühmatöö.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Majutusruumi kliendijärgne koristamine. Õpilane koostab tööjuhendi, komplekteerib vajalikud vahendid ja koristab majutusruumi kasutades ergonoomilisi töövõtteid, töötades ennast ja pindasid säästvalt, hügieeniliselt ja efektiivselt.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Tööplaan on korrektne, töötamisel ei esine vigu. Lõpptulemus on korrektne. Lõpetab töö ettenähtud aja piires.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Koristustarvikute komplekteerimine etteantud ruumi igapäevaseks koristamiseks. Doseerimistabeli koostamine etteantud puhastusaine kasutamiseks. Koristusplaani koostamine õpetaja poolt etteantud objektile. Hotellikäru komplekteerimine toateenija igapäevatööks</p>				
<p><b>Praktilised tööd</b></p>				
<p>Koristusainete doseerimine ja kasutamine erinevate pindade puhastamiseks. Koristustarvikute valimine, komplekteerimine ja kasutamine erinevate pindade puhastamiseks. Majutusruumi kliendijärgne koristamine.</p>				

Majutusruumi vahekoristus.  
 Üldruumide koristamine (koridor, fuajee, personaliruumid, trepikojad jne).  
 Konverentsiruumide koristamine.  
 Hügieeniruumide (Saunad, wc-d, dušširuumid) koristamine.  
 Spaa koristamine.  
 Toitlustusruumide (restoran, kohvik, baar, köök, abiruumid) koristamine.  
 Välisruumi koristamine.

### Praktika

Koristusainete doseerimine ja kasutamine erinevate pindade puhastamiseks.  
 Koristustarvikute valimine, komplekteerimine ja kasutamine erinevate pindade puhastamiseks.  
 Majutusruumi kliendijärgne koristamine.  
 Majutusruumi vahekoristus.  
 Üldruumide koristamine (koridor, fuajee, personaliruumid, trepikojad jne).  
 Konverentsiruumide koristamine.  
 Hügieeniruumide (Saunad, wc-d, dušširuumid) koristamine.  
 Spaa koristamine.  
 Toitlustusruumide (restoran, kohvik, baar, köök, abiruumid) koristamine.  
 Välisruumi koristamine.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teeb heakorratöid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 praktika: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 28	-teeb erinevaid heakorratöid lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja hooldusjuhenditest; -kontrollib territooriumi, hoonete, seadmete ja inventari korrasolekut ja puhtust, vajadusel puhastades ja korrastades neid või probleemide ilmnemisel teavitades vastavalt ettevõtte töökorraldusele; -puhastab ja hooldab koristustarvikuid juhendi alusel.	Töökorraldus majutusettevõtte välisruumi korrashoiuks. Majutusettevõtte välisruum ja selle korrashoid. Muru, puud ja põõsad, korrashoid. Lilled välisruumis, nende valik, istutamine, korrashoid. Teed ja pingid, terrassid, nende korrashoid. Skulptuurid, purskkaevud, veesilmad, nende korrashoid. Välihooldusala korrashoid. Valgustid, prügimajandus, kõrvalhooned. Koristustarvikute pesemine, hoidmine.	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, praktiline töö.	Mitmeeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Välisruumi korrastamine.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab iseseisvad tööd ja teostab ühe välisruumi osa korrastamise etteantud piirkonnas.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Töövahendite valikute koostamine etteantud välisruumi koristamiseks ja korrashoiuks. Tööjuhendi koostamine etteantud välisruumi osa korrashoiuks. Suvelillede valiku koostamine kataloogide alusel etteantud suurusega peenrale.				
<b>Praktilised tööd</b>				

Hooajalised tööd majutuseettevõtte välisruumi korrashoiul.

**Praktika**

Hooajalised tööd majutuseettevõtte välisruumi korrashoiul.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks peavad olema arvestatud I ja III õpiväljundi hindamistööd lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	T.Tamm, E. Kuura, S.Lapp. "Majapidamistööd majutuseettevõttes."

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
7	Eesti turismigeograafia	3	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust ning kasutab turismialast infot, turismigeograafia- ja kultuurialaseid teadmisi sihtkoha tutvustamisel.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktika</b>	<b>Iseseisev töö</b>	
20 t	52 t	6 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
soovitab Eesti tuntumaid turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi, rakendades teadmisi eesti köögist, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhidektuurist, interaktiivsetest muuseumidest ja teemaparkidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 7 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 27	-näitab halduskaardil turismiregioone, maakondi ja keskuseid; -annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni väljendades ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti ja võõrkeeles, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära;	Eesti turismiregioonid, maakonnad ja turism Erinevate piirkondade turismiteenused, turismiobjektid	Iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Turismiobjektide tutvustus etteantud regioonis ja etteantud turistide rühmale			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud, rühmas esitletud ja vastab etteantud tingimustele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Turismiobjektide tutvustus etteantud regioonis ja etteantud turistide rühmale				



<b>Praktilised tööd</b>
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest
<b>Praktika</b>
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
-soovib külastajatele eriomelisi kultuuriipiirkondi Eestis, toetudes teadmiste Eesti kultuuripärandist; -tutvustab külastajatele Eesti rahvuskööki, lähtuvalt sihtrühmade eripäradest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 18 iseseisev töö: 2 kokku: 26	-tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest ning väärtustades õigekeelsust ja väljendusrikast keelt;	Eesti kultuuripärand UNESCO kaitseall olevad kultuuriobjektid Kihnu kultuur Seto kultuur Festivalide traditsioonid Eestis Laadakultuur Laulu- ja tantsupeo kultuur Teatrikultuur Kalmistukultuur	Iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Ülevaate koostamine etteantud kultuuritraditsiooni kohta.			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud ja esitletud rühmas ning vastab etteantud ülesandele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ülevaate koostamine etteantud kultuuritraditsiooni kohta.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest				
<b>Praktika</b>				
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovib külastajatele eriomelisi loodusturismi sihtkohti Põhja- ja Lõuna Eestis, toetudes teadmiste eesti	-kirjeldab looduslike vaatamisväärsusi Põhja- ja Lõuna Eestis -tutvustab eesti rahvusparke tuues välja	Põhja- Eesti looduslikud vaatamisväärsused Rahvuspargid Kaitstavad looduslikud üksikobjektid	Iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

looduspärandist ja rahvusparkidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 7 praktika: 16 iseseisev töö: 2 kokku: 25	nende eripärad	Lõuna- Eesti looduslik omapära		
<b>Hindamisülesanne:</b> Ühe Eesti piirkonna loodusobjektide tutvustamine rühmas.		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus		
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud ja vastab etteantud ülesandele				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe Eesti piirkonna loodusobjektide tutvustamine rühmas.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest				
<b>Praktika</b>				
Eesti turismisihtkohtade võimaluste tutvustamine välituristidele läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate kultuurierinevustest ja erisoovidest				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Õpilane on esitanud õpiväljundite 1,2 ja 3 hindamisülesanded, mis vastavad lävendile.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Argo, 2010 Toots, K. Kuidas tunned Eestimaad? Argo, 2009 Toots, K. Turismimajanduse alused. E-kursus, 2017 Kängsepp, L. Eesti kultuurilugu. E-kursus, 2017

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

<b>Sihtrühm</b>	Keskkaridusega isik, kes töötab või asub tööle majutusettevõttes.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - töökohapõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
8	Turismi- ja hotellimajanduse alused	6	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	õpilane mõistab turismi, sh majutusteenuse olulisust majanduses.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>	
134 t	16 t	6 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses analüüsides turismialast infot. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 1 kokku: 37	-selgitab turismialaseid mõisteid tuginedes turismiseadusele ja riiklikule arengukavale, kasutades asjakohaseid termineid eesti ja inglise keeles; -kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismialast infot kasutades peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel; -analüüsib turismiuuringuid ja –statistikat kasutades internetipõhiseid otsingusüsteeme, väärtustades põhjenduste otsimist ja osates hinnata nende paikapidavust; -tutvustab rühmaliikmena Eesti turismi peamisi turismiasjalisi ja selgitab nende rolli turismi arendamisel.	Turismiseadus. Eesti 2030+ Turismiinfo. Turismialased uuringud. Turismi statistika. Turismiasjalised ja nende roll turismi arendamisel.	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, õppekäigud.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Pärnu regiooni turismiettevõtte tutvustus interneti võimalusi kasutades.		<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö		
<b>Lävend</b>				
Õpilane on esitanud iseseisva töö ja esitlenud seda rühmale.				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Pärnu regiooni turismiettevõtte tutvustus interneti võimalusi kasutades.
<b>Praktilised tööd</b>
Õppekäigud piirkonna turismiettevõtetesse, saadud info analüüs ja rakendamine rollimängudes meeskonnatöona.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismiipiirkonnas kasutades digivahendeid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 1 kokku: 37	-rühmitab meeskonnatöona reisijaid, küllastajaid ja turiste etteantud tunnuste alusel; -tutvustab külastuseesmärkidest lähtuvalt turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi väljendades ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti ja võõrkeeles; -kirjeldab turistide reisimisega seonduvaid tervise- ja turvanõudeid lähtuvalt kehtivatest seadustest.	Reisijate rühmitamine. Turismisihtkohad regioonis, Eestis, mujal. Tervise- ja turvanõuded reisimisel.	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Etteantud kliendirühma iseloomustus. Tervise- ja turvanõuded etteantud riiki reisimisel.			<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane on esitanud iseseisvad tööd ja neid rühmale esitlenud.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Etteantud kliendirühma iseloomustus. Tervise- ja turvanõuded etteantud riiki reisimisel.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Turismisihtkohtadega tutvumine ning nende tutvustamine erinevate sihtrühmade esindajatele.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õpilane kirjeldab hotellimajanduse olemust, nimetab erinevaid hotellide liike ja kirjeldab neid. Kirjeldab hotellimajanduse tulevikutrende. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28	-kirjeldab hotellimajanduse olemust ja selle tähtsust üldises majanduses; -nimetab erinevaid hotellide liike ja nendele esitatavaid nõudeid; -kirjeldab eri liiki hotellide sihtrühmi.	Hotellimajandus kui turismimajanduse üks osa. Hotellimajanduse tähtsus regioonis ja Eestis tervikuna. Hotellide liigid. Hotellidele esitatavad nõuded. Hotellide kliendid/sihtrühmad. Hotellide tulevikutrendid.	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav

iseseisev töö: 1 kokku: 29				
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane koostab töö ühe etteantud hotelli baasil, kus on nimetatud seadusest tulenevad nõuded sellele majutusettevõttele ja ettevõtte olulisim sihtrühm.			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab iseseisva töö ja esitleb rühmale hindamisülesande.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Ühe sihtrühma iseloomustus mõistekaardina.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õpilane nimetab hotelli põhi- ja lisateenuseid ja iseloomustab neid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 1 kokku: 21	-loetleb hotellide põhi- ja lisateenused; -kirjeldab mõisteid "poolpansion", "täispansion", "B&B"; -kirjeldab erinevate hotellide lisateenuseid.	Hotelli põhiteenused. Hotelli lisateenused. Teenuste paketid, pakettimise eesmärgid ja põhimõtted.	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Etteantud hotelli põhi- ja lisateenuste kirjeldus			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab iseseisva töö ja esitleb hindamisülesannet rühmale				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Etteantud hotelli põhi- ja lisateenuste kirjeldus.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õpilane kirjeldab majutusruumide tüüpe ja nendele esitatavaid nõudeid. Kirjeldab erinevaid voodeid. Nimetab tubade seise, kasutab õigeid mõisteid ja termineid eesti ja inglise keeles. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 1 kokku: 16	-nimetab erinevaid toatüüpe ja kirjeldab neid; -kirjeldab standardtoa olemust; -kirjeldab äriklasi tube; -kirjeldab juunior sviiti ja sviiti; -nimetab vooditüüpe; -nimetab toaseise ja kirjeldab neid.	Hotellitubade tüübid Standardtoad Äriklasi toad Juunior sviidid ja sviidid Vooditüübid Tubade seisud, mõisted	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Mõistete test	<b>Hindamismeetod:</b> Test
<b>Lävend</b>	
Õpilane esitab iseseisva töö ja sooritab mõistete testi positiivsele tulemusele	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
Etteantud hotelli tubade tüübid ja toa hinda kuuluvad lisateenused.	

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õpilane nimetab erinevate hotellide struktuure, kirjeldab osakondade tööülesandeid ja omavahelist koostööd. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 1 kokku: 16	-kirjeldab erinevate hotellide juhtimisstruktuure; -nimetab erinevate osakondade tööülesandeid; -kirjeldab osakondade vahelist koostööd.	Väike- ja suurhotellide struktuurid Osakondade ametid ja ametinimetused Osakondade tööülesanded Osakondade vaheline koostöö ja infovahetus	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Skeem hotelli osakondadest, ametitest ja tööülesannetest		<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus		
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab iseseisva töö ja esitleb hindamisülesannet rühmas				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Majutusosakonna ülesanded, ametikohad, suhtlemine teiste osakondadega.				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks esitab õpilane õpiväljundite hindamistööd, mis vastavad lävendile.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	T. Viin, R. Villig. Hotellimajanduse alused.

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

<b>Sihtrühm</b>	põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
9	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas	5	Helke Heinmets, Endla Kuura, Kristel Sepp
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õppija kujundab enda erialast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>		
106 t	24 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
kavandab oma õpitee arvestades oma isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 33 iseseisev töö: 6 kokku: 39	* analüüsib juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi õpitava erialaga seonduvalt * sõnastab juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad isiklikud õpieesmärgid ja põhjendab neid * koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega	Suhtlemine. 1. Minu valitud eriala. 2. Kutsestandard. Kutsega seonduvad kompetentsid, vajalikud isikuomadused ja suhtlemisalased pädevused. 3. Minu rollid tööelus. 4. Mina kui isiksus- minu tugevused ja nõrkused. 5. Minu rollid ja rolliülesanded tulevases ametis, neid toetavad oskused ja isikuomadused. 6. Suhtlemissituatsioonid. Karjääri planeerimine. 1. Isiksuseomadused. 1. Töötamist mõjutavad isiksuseomadused. 3. Väärtused. 4. Huvid ja oskused sh suhtlemis- ja koostööoskused 5. Õpioskused ja -eesmärgid, õpimotivatsioon. Arvutiõpetus. 1. Õppetööks vajaliku info leidmine ja kasutamine. 2. Trükiprogrammide kasutamine, tööde vormistamine. 3. Esitluste koostamine. 4. Elektrooniline kirjavahetus.	Loeng, rühmatöö, arutelu, esitlus, harjutus, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav

**Hindamisülesanne:**  
Karjääri planeerimine.

**Hindamismeetod:**  
Analüüs

1. Õpilane koostab SWOT põhimõtetele tuginedes eneseanalüüsi. Õpitegevuste plaan. Arvutiõpetus.
2. Õpilane koostab etteantud teemal esitluse ja esitleb seda rühmas.

### Lävend

Õpilane esitab iseseisvad tööd ja hindamistööd, mis vastavad lävendile.

### Iseseisvad tööd

Suhtlemine.

1. Minu tasakaaluratas.

Karjääri planeerimine.

1. Analüüsida essees filmi "Õnnelind Flamingo" põhjal, mis kujundab isiksuse.

Arvutiõpetus.

1. Esitluse koostamine ja esitlemine rühmas.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ja võimalusi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 46 iseseisev töö: 12 kokku: 58	<ul style="list-style-type: none"> <li>* selgitab meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid</li> <li>* kirjeldab meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda</li> <li>* selgitab tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi lähtuvalt regulatsioonidest</li> <li>* valin enda karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning kirjeldab enda võimalikku rolli selles</li> <li>* seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga, tuues välja probleemid ja võimalused</li> </ul>	<p>Töökeskkonna ohutus.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Töökeskkond ja ohutegurid.</li> <li>2. Ohutu töökeskkonna loomine.</li> <li>3. Tuleohutus.</li> <li>4. Töökeskkond majutusettevõttes.</li> <li>5. Küllastajate turvalisuse tagamine majutusettevõttes.</li> </ol> <p>Keskkonnahoid.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keskkonnaprobleemid (globaalsed, regionaalsed, kohalikud)</li> <li>2. Keskkonnaprobleemide tekkepõhjused.</li> <li>3. Jäätmed ja ületootmine.</li> <li>4. Ressursside raiskamine.</li> <li>3. Iga inimese osa keskkonna probleemide lahendamiseks.</li> </ol> <p>Majanduse ja ettevõtluse alused.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Majanduse olemus. Inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressurside piiratus.</li> <li>2. Turg. Nõudmine ja pakkumine. Turumajandus.</li> <li>3. Eelarve, eelarve koostamine.</li> <li>4. Maksud, otsesed ja kaudsed maksud.</li> <li>5. Tulud ja kulud. Tulude deklareerimine.</li> <li>6. Pangad, pankade teenused.</li> <li>7. e-riik. Portaali kasutusvõimalused.</li> <li>8. Ettevõtluskeskkond Eestis. Ettevõtja, palgatööline.</li> <li>9. Ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas.</li> <li>10. Kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana.</li> <li>11. Äriidee, äriplaani, äriplaani koostamine.</li> </ol> <p>Töösuhted.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tööseadusandlus.</li> <li>2. Töölepingud, info leidmine töölepinguseaduse kohta.</li> <li>3. Ajatöö ja tükitöö.</li> <li>4. Bruto- ja netopalk.</li> </ol>	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, ülesannete lahendamine.	Mitteeristav



**Hindamisülesanne:**

Iseseisvad tööd.

**Hindamismeetod:**

Iseseisev töö

**Lävend**

Õpilane esitab iseseisvad tööd, mis vastavad etteantud juhendile.

**Iseseisvad tööd**

Majanduse ja ettevõtluse alused: II kursus

1. Eelarve koostamine etteantud juhendi alusel.

2. Ettevõtluskeskkonna kirjeldus.

Töösuhted: III kursus.

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

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kavandab oma panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 7 kokku: 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>* määratleb meeskonnatööna probleemi ühiskonnas analüüsides erinevaid keskkonnategureid</li> <li>* kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi kasutades loovustehnikaid</li> <li>* kirjeldab meeskonnatööna erinevate lahenduste väärtust kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses</li> <li>* valib meeskonnatööna probleemile sobiva jätkusuutliku lahenduse</li> <li>* koostab meeskonnatööna tegevuskava lahenduse elluviimiseks (ärimudel, projekt vms)</li> </ul>	Meeskonnatöö eelised ja puudused töö korraldamisel Meeskonna moodustamine, ülesannete jaotamine, . Eesmärkide püstitamine. Meeskonnaliikmete vastutus . Konfliktide lahendamine.	Rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Meeskonna moodustamine etteantud probleemi lahendamiseks.		<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine		
<b>Lävend</b>				
Meeskonnatöö toimimine on rühmas analüüsitud.				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab enda vastutust kutsealase karjääri kujundamise eest ning on motiveeritud ennast arendama Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>* analüüsib oma kutsealast arengut õpingute vältel, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel korrekture eesmärkides ja/või tegevustes</li> </ul>	Karjääri planeerimine. 1. Enesejuhtimine, eneseregulatsioon. 2. Refleksioon, reflektiivne mõtlemine. 3. eesmärkide seadmine. 4. Kuidas seada motiveerivaid eesmäärke?	Loeng. Rühmatöö, arutelu, esitlus, iseseisev töö arvutis. harjutused.	Mitteeristav

iseseisev töö: 6 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>* kasutab asjakohaseid infoallikaid endale koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid</li> <li>* selgitab tegureid, mis mõjutavad tema valikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel lähtudes eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist</li> <li>* selgitab enda õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutavas keskkonnas</li> </ul>	Karjääri planeerimine. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infoallikad koolitus-, praktika- ja töökoha leidmiseks.</li> <li>2. Kandideerimisdokumendid (CV, motivatsioonikiri, kaaskiri).</li> <li>3. Tööintervjuu.</li> <li>4. Tööjõuturg ja selle muutumine.</li> </ol>		
-------------------------------	--	---	--	--

**Hindamisülesanne:**  
SWOT analüüs II kursusel  
Karjääriplaan II kursusel.

**Lävend**

Õpilane osaleb näidistööintervjuul ja rühmatöös III kursusel.

**Iseseisvad tööd**

Karjääri planeerimine.  
II kursusel.  
Karjääriplaan.  
III kursusel.  
Kandideerimisdokumentide koostamine.

<b>Lõimitud teemad</b>	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused: ÖV II - õppija tunneb õpingute ülesehituse eri etappe ja planeerib eriala õppekava alusel oma isiklikud õppe-eesmärgid. Klienditeeninduse alused: ÖV III - rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist. Eesti keel: ÖV IV - loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid. Arvutiõpetus: koostab, kujundab ja vormistab erinevaid tekste ja dokumente, koostab esitlusi.
<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõigi hindamistööde sooritamine lävendi tasemel.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine

## Õppematerjalid

Abiks valikutel. Eesti Töötukassa, Tallinn 2018  
Istuda või astuda? Praktilised sammud oma elutee kavandamiseks. Sihtasutus Innove, 2014  
Karjääri planeerimise oskuste kujundamine kutseõppes. Õpetajaraamat kutseõppeasutuse õpetajale. SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus, Tallinn 2014  
Anti Kidron. Suhtlemine. Mondo 2004  
M. McKay, M. Davies, P. Fanning. Suhtlemisoskused. Väike Vanker 2004  
<https://www.minukarjaar.ee/esileht>  
Harjutused: Mina täna, <https://www.minukarjaar.ee/esileht>  
Ardo Reinsalu. Praktiline ajajuhtimine. HAL Consult 2012  
Aino Siimon. Ajajuhtimine. Tartu Ülikooli Kirjastus 2004  
Kuidas seada motiveerivaid eesmärke:  
Tööleht 1, eesmärkide seadmine alla laadimiseks: [https://www.inspiratsioon.ee/wp-content/uploads/2010/04/eesmargid\\_tooleht\\_inspiratsioon\\_ee.pdf](https://www.inspiratsioon.ee/wp-content/uploads/2010/04/eesmargid_tooleht_inspiratsioon_ee.pdf)  
Tööleht 2, eesmärkide seadmine alla laadimiseks: <https://inspiratsioon.ee/wp-content/uploads/2020/01/eesmargi-seadmine.pdf>  
Julge unistada (inspiratsioonilugu) <https://inspiratsioon.ee/julge-unistada/>  
Tööturul nähtavaks video-CVga? <https://www.minukarjaar.ee/et/lugemist/tooturul-nahtavaks-video-cvga-toeline-valjakutse-keskealisele-tootsijale>  
Harjutused: Mina homme, <https://www.minukarjaar.ee/harjutused?filter=Mina-homme>

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

<b>Sihtrühm</b>	Majutuseetevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
<b>Õppevorm</b>	statsioonarne - koolipõhine õpe, statsioonarne - töökohapõhine õpe, mittestatsioonarne õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
10	Erialane ja müügitöölane inglise keel	3	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 ladusalt inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustuseetevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti, edastab oma erialases töös majutus- ja toitlustuseetevõttega seotud suulist ja kirjalikku infot.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>		
22 t	8 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 inglise keeles Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 8	- 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 majutusosal. 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 kasutades korrektset inglisekeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- 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
<b>Hindamisülesanne:</b> Rollimäng - külastaja hotelli sisseregistreerimine.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane registreerib külastaja hotelli abivalmilt ja viisakalt.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Teksti analüüs.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Hotelli sisseregistreerimine. Majasisene tee juhatamine. Toa broneerimine telefoni teel.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12	- pakub külastajale täiendavaid teenuseid kasutades aktiivse müügi tehnikaid ja arvestades tema eripära; - kasutab korrektselt kliendi väljakirjutamisega seotud termineid; - kinnitab, muudab ja tühistab kliendi	Müük ja turundus. Klienditeeninduse 10 käsku. Suulise ja kirjaliku hinnapakumise koostamine. Majustellimuste kinnitamine, muutmine ja tühistamine.	Loeng. Vestlus. Individuaalne töö. Rühmatöö. Rollimäng.	Mitteeristav

iseseisev töö: 2 kokku: 14	majutustellimusi vastavalt ettevõtte protseduureeglitele; - koostab lihtsa kirjaliku hinnapakkumise, arvestades kliendi ootusi ja vajadusi, lähtudes ettevõtte võimalustest, hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast.			
-------------------------------	--	--	--	--

<b>Hindamisülesanne:</b> Esitleb suuliselt juhendi alusel hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid; vastab viisakalt ja asjakohaselt külastaja täpsustavatele küsimustele Koostab kirjaliku hinnapakkumise konkreetsele kliendile.	<b>Hindamismeetod:</b> Suuline esitus
---	--

<b>Lävend</b>
---------------

Tuleb viisakalt ja abivalmilt toime igapäevatoimingutega vastuvõtule. Selgitab ja täpsustab hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid.
--

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

Tölge - hinnapakkumine. Kinnituskirja koostamine.
--

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

Esitleb suuliselt juhendi alusel hinnapakkumises kajastatud tooteid ja teenuseid.
---

<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 „Turismiettevõtte teenindaja“**  
**VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA**

<b>Sihtrühm</b>	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
11	Sissejuhatus turismiõpingutesse	2	Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib enda kutseõpinguid majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
<b>Teoreetiline töö</b>			<b>Iseseisev töö</b>
40 t			12 t

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, nimetab õpingute erinevaid etappe Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	*leiab ja paigutab kaardile lähipiirkonnast eluks ja õpinguteks olulisemad objektid *leiab õppetöoks 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 Majutuseettevõtted 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**

Õpilane on esitanud iseseisva töö ja rühmatöö, mis vastavad etteantud juhendile.

### Iseseisvad tööd

Rühmatöö.  
Õpilane kirjeldab etteantud kriteeriumide alusel rühmatööna talle olulisi objekte linnas ja regioonis sh kahte praktikaettevõtet

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab ja arendab oma õppimisioskusi valitud eriala omandamiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 6 kokku: 26	Kirjeldab erinevaid õppimise viise ja õpioskusi lähtudes eneseanalüüsist.	Õppimine ja selle olemus Eneseanalüüs Õpioskused ja nende arendamine Mõtlemisprotsessid-võrdlus, analüüs, süntees Aja planeerimine	interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Eneseanalüüs - kuidas ma õpin?			<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus	
<b>Lävend</b>				
Iseseisev töö on esitatud ja hindamistöö vastab etteantud juhendile.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Eneseanalüüs - kuidas ma õpin?				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ja on orienteeritud teenindusliku eriala omandamisele Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	-loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; -lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone.	Suhtlemissituatsioonid, hea suhtlemise tavad. Kultuurilised erinevused suhtlemisel. Kliendikeskne teenindus, suhtlemis- ja teenindussituatsioonid.	Loeng, rollimängud, õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Teeninduse vaatlus ja analüüs ühes teenindusettevõttes Pärnu linnas.			<b>Hindamismeetod:</b> Juhtumi analüüs	
<b>Lävend</b>				
Õpilane on esitanud iseseisva töö ja analüüsib rühmas nähtud teenindust.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Teeninduse vaatlus ja analüüs ühes teenindusettevõttes Pärnu linnas.				



<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide õpiväljundite all olevate hindamistööde teostamine lävendi tasemel
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<a href="http://www.ehrl.ee">http://www.ehrl.ee</a> ; <a href="http://www.kutsekoda.ee">http://www.kutsekoda.ee</a> ; <a href="http://www.puhkaeestis.ee">http://www.puhkaeestis.ee</a> ; majutusettevõtete kodulehed, õpetaja koostatud PP esitlused, <a href="http://www.hariduskeskus.ee">http://www.hariduskeskus.ee</a> ; ÕIS; infokiosk

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

<b>Sihtrühm</b>	põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
<b>Õppevorm</b>	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
12	Eesti keele intensiivõpe	3	Heili Västrik
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Mooduli eesmärgiks on kujundada turismimajanduse eriala õpinguteks vajalik eesti keele oskus.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>	
30 t	30 t	18 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
kirjeldab eesti keeles erinevaid elukutseid, hindab neid endale ja oma iseloomule sobivuse seisukohalt. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 26	Väärtustab ja kirjeldab enda ja iga inimese kordumatut eripära, toob välja enda individuaalsust iseloomustavaid omadusi. Kirjeldab erinevaid kutseid ja ameteid.	Mina, minu perekond, minu kodumaa. Kutsed ja ametid. „Haridus ja töö“, „Inimene ja ühiskond“ – elukestev õpe ja karjääri planeerimine.	Iseseisev töö, arutelu, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Aktiivne osalemine vestlusringis teemal "Minu tulevane elukutse".			<b>Hindamismeetod:</b> Arutlus	
<b>Lävend</b>				
Õpilane esitab iseseisva töö ja osaleb arutelus.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Kirjeldab etteantud töölehel oma kodulinna.				
<b>Praktilised tööd</b>				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>arutleb turismi- ja hotellimajanduse teemadel eesti keeles, tunneb erialast sõnavara.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 26</p>	<p>Arutleb turismimajanduse ja majutusteeninduse alastel teemadel. Kasutab aruteludes erialast sõnavara.</p>	<p>Turism. Turismimajandus. Turism Pärnus. Majutustevõtted. Hotellimajandus.</p>	<p>Rühmatööd, paaristööd, arutelud, iseseisev töö arvutis.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Tutvumine erinevate hotellide kodulehtedega ja nendelt etteantud info leidmine.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilase esitatud töö vastab etteantud nõuetele. Õpilane osaleb aktiivselt tundides toimuvatel aruteludel.</p>				
<p><b>Iseseisvad tööd</b></p>				
<p>Ühe hotelli teenuste ja toodete tutvustamine/ kirjeldus.</p>				
<p><b>Praktilised tööd</b></p>				
<p>Tutvumine erinevate hotellide kodulehtedega ja nendelt etteantud info leidmine.</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koostab eesti keeles õppetöök vajalikke tekste, kasutab eesti meediaruumi ja eestikeelseid teabekeskondi info leidmiseks.</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 6 kokku: 26</p>	<p>Kasutab eestikeelset inforuumi erialase teabe leidmiseks. Koostab ja loeb lihtsaid eestikeelseid erialaseid tekste. Koostab ja saadab erialaseid e-kirju.</p>	<p>Eestikeelne meediaruum. Info leidmine ja info usaldusväärsus. Info kasutamine õppeülesannete täitmiseks. Erialase teksti koostamine. Esitluste loomine. e-kirjavahetus, e-kirjade koostamine ja saatmine.</p>	<p>Iseseisev töö arvutis, paaristöö, rühmatöö.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p><b>Hindamisülesanne:</b> Eesti keelne referaat/ esitlus või e-kiri etteantud teemal.</p>			<p><b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö</p>	
<p><b>Lävend</b></p>				
<p>Õpilane koostab etteantud iseseisva töö ja esitleb seda rühmas.</p>				

<b>Iseseisvad tööd</b>
Õpilane koostab etteantud teemal esitluse/ referaadi/ e-kirja ja esitleb seda rühmas.
<b>Praktilised tööd</b>
Info leidmine ja kasutamine erialaste tekstide koostamiseks arvutis.

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamisülesannete lävendile vastav sooritamine.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	M.Pesti, H. Ahi "E nagu Eesti", Kiri-Mari kirjastus, 2016

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

<b>Sihtrühm</b>	põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
<b>Õppevorm</b>	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
13	Kultuurilugu	2	Annely Raev
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse teadvustada kultuuripärandit, kui kohaliku identiteedi kujundajat, kõikjal enda ümber ning mõista, et seda tuleb hoida. Arendada õpilaste kultuuriteadlikkust ja õppida tundma Eestlaste toidukultuuri ajaloolisest kujunemisest kuni tänapäevani. Anda ülevaade olulisematest maailma usunditest ja ülevaade kultuuridevahelistest erinevustest Euroopas ja maailmas. Avardada õppija terviklikku maailmapilti, arendada sallivust ja tolerantsust, õppida tundma erinevate usuliste kultuurierinevutega kliente. Luua võimalused kultuuriteadliku töötaja kujunemiseks, kellel on hoiakud, teadmised, oskused, mis võimaldavad alustada ametialast tegevust või jätkata õpinguid		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>	
20 t	16 t	16 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
<p>defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur</p> <p>teab, kuidas Eesti ajalugu on üldjoontes jaotatud (Muinasaeg, Keskaeg, Varauusaeg, Uusaeg, Lähiajalugu)</p> <p>paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel</p> <p>mõistab kultuuri ja igapäevaelu seotust elukeskkonna ja kliimaga, tunneb eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid</p> <p>teab, kes on: baltisakslased, eestirootslased, eestivenelased, näitab kaardil kus ja kuidas nad elasid</p>	<p>defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur</p> <p>paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel</p> <p>selgitab näidete abil kultuuri ja igapäevaelu seotust elukeskkonna ja kliimaga, nimetab eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid; joonistab rehielamu põhiplaani; põhjendab, miks on Eesti kultuuriturismi üheks atraktsiooniks on suitsusaun</p> <p>selgitab, kes on: baltisakslased, eestirootslased, eestivenelased; näitab kaardil kus nad elasid; võrdleb baltisakslaste, eestirootslaste, eestivenelaste külatüüpe, elamutüüpe ja elatusallikaid; nimetab tuntumaid rahvakalendri tähtpäevi; analüüsib rahvakalendri seoseid looduse ja pärimustega</p>	<p>Eesti kultuurilugu:</p> <p>Mõiste kultuur defineerimine</p> <p>Eesti ajaloo periodiseerimine</p> <p>Eesti etniline mosaiiksus: ajaloolised rahvusvähemused või vähemusrahvused?</p> <p>Talurahva elu-olu, taluarhitektuuri areng</p> <p>Elukeskkond</p> <p>Rahvakultuuri mõjutanud tegurid. Eesti etnilinemosaiiksus: ajaloolised - rahvusvähemused. Mõisad, Hansalinnad</p> <p>Usundiloo probleemaatika Eestis: kõrgreligioon versus rahvausund?</p> <p>Muinasusund</p> <p>Elukeskkond</p> <p>Eluring, Ajaring</p>	<p>Loeng, rühmatöö, häälestus ülesanded, häälestus ülesanded, filmide näitamine, arutlus, lugemine</p>	<p>Mitteeristav</p>

tunneb eesti rahvausundi süsteemi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 5 iseseisev töö: 3 kokku: 13				
<b>Hindamisülesanne:</b> Test: paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel; nimetab eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid; joonistab rehielamu põhiplaani; nimetab tuntumaid rahvakalendri tähtpäevi; defineerib mõistete sisu: kultuur, muinasusnd, eluring, ajaring, hansalinnad			<b>Hindamismeetod:</b> Test	
<b>Lävend</b>				
1. Iseseisev töö 2. Test				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Lugeda läbi artiklid rahvakultuurist (Muinasusund, Elukeskkond, Eluring, Ajaring, Kalender, Mõisad, Hansalinnad ). Koostada iga teemade kohta 5 küsimust.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>tutvustab Eesti toidukultuuri nimetab Eesti päritolu roogi ja toiduaineid soovib Eesti rahvustoite uurib kuidas Eesti ajaloolised vähemusrahvad on mõjutanud Eesti köögi arengut seostab erinevaid roogi rahvakalendri tähtpäevadega</p> <p>analüüsib Eesti kaasaegse köögi mõjutajaid, konkurentsivõimelisust ja jätkusuutlikkust</p> <p>arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda</p> <p>arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 praktiline töö: 5 iseseisev töö: 7 kokku: 17</p>	<p>nimetab eesti põliseid toiduaineid nimetab ja kirjeldab endisaegseid toite kirjeldab endisaegseid toiduvalmistamise viise, toidunõusid ja söögiaegu võrdleb Eesti ajalooliseid ja kaasaegseid tähtpäevatoite näite või märksõnade alusel võrdleb endisaegseid ja kaasaegseid toiduvalmistamise viise nimetab Eesti erinevate toidupiirkondade iseloomulikke tunnuseid koostab menüü ühe valitud piirkonna toitudest koostab esitluse</p>	<p>Eesti köök: Inimkonna toidulaua kujunemine Toiduained eestlaste toidulaual: teravili, leib, liha, kala, piim, liha, juur- ja puuviljad, mesi, maitse- ja ravimtaimed Toiduvalmistamise viisid, toidunõud ja söögijad Eesti õlletraditsioon Tavanditoidud Mõisaköök Traditsioonilised toidud erinevates Eesti piirkondades Kaasaegne Eesti köök</p>	<p>Loeng, rühmatöö, häälestus ülesanded, häälestus ülesanded, filmide näitamine, arutlus, lugemine</p>	<p>Mitteeristav</p>

<b>Hindamisülesanne:</b> 1. Tööleht "Eesti rahvusköögi sõnastik" 2. Ülesanne: võrdle vana talupojakööki vana eesti köögiga (valikvastustega)	<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus Ettekanne/esitlus Tööleht
<b>Lävend</b>	
1. Iseseisevad tööd 2. Tööleht "Eesti rahvusköögi sõnastik" 3. Ülesanne: võrdle vana talupojakööki vana eesti köögiga	
<b>Iseseisvad tööd</b>	
1. Rühmatööna esitluse tegemine: Traditsioonilised toidud erinevates Eesti piirkondades. 2. Tööleht "Eesti rahvusköögi sõnastik". Lõpeta roogade nimed ning otsi neile erinevaid allikaid kasutades (Internet, raamatud vms) ka tähendus. Vii oma vanemate või vanavanemate seas läbi küsitlus ning selgita välja, millised märksõnad on seotud Eesti rahvusköögiga. Mida on eestlased aastasadu söönud ja joonud?	

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
arutleb teemadel: Kas erinevate kommete ja tavadega inimesed rikastavad üksteist või tekitavad hoopis pingeid? selgitab, kuidas väljendub kultuuride segunemine näiteks Eesti toitlustusettevõtete turul? kirjeldab usundite mõju toitumisele selgitab tuntumate rahvusköökide kultuurilisi erinevusi ning on tolerantne kultuuriliste erinevuste suhtes; võrdleb eri maade toitumisharjumusi; arutleb, miks nad üksteisest erinevad? tutvustab ühte tuntumat rahvuskööki Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 22	leiab sobivad paarid erinevates usundites esinevate mõistete kohta (Tekkimise aeg, Rajaja/keskne isik, Levik, Peavoolud, Pühad raamatud, Erijooned, Monoteistlik/polüteistlik usund, Õpetuse põhiseisukohad, Toitumine) võrdleb (valikvastused) tuntumate rahvusköökide toitumisharjumusi, toiduaineid, toiduvalmistamise viise, tähtpäevatoite nimetab erinevate usunditega seotud roogi, söömistavasid, paastumise olemust ja toitumistabusid tutvustab ühte tuntumat rahvuskööki; koostab esitluse	1. Globaliseerumine. Kultuurierinevuste tundmaõppimise tähtsus, kultuur hoiakute kujundajana. 2. Usundid ja toitumiskultuur Hinduism Budism Judaism Kristlus Islam 3. Tuntumad rahvusköögid Araabiamaade toidukultuur Põhjamaade toitumiskultuur Vahemeremaade toidukultuur Prantsusmaa toidukultuur Venemaa toitumiskultuur Aasia köök	Loeng, rühmatöö, häälestus ülesanded, filmide näitamine, arutlus, lugemine...	Mitteeristav

<b>Hindamisülesanne:</b> Test erinevates usundites esinevate mõistete kohta Enesetest "Maailma köögid" Tööleht: "Toidud, mille nimedest on saanud ajalugu..."	<b>Hindamismeetod:</b> Iseseisev töö Test Tööleht
--	--

<b>Lävend</b> Test erinevates usundites esinevate mõistete kohta
---

Enesetest "Maailma köögid"

Tööleht: "Toidud, mille nimedest on saanud ajalugu..."

Iseseisev töö "Rahvusköök"

### Iseseisvad tööd

Projektülesanne "Rahvusköök". Tutvub valitud rahvusköögi tootumistavadega. Kasutab informatsiooni ettekande koostamiseks, tutvustamiseks sellele riigile omast tootumiskultuuri, toiduaineid, traditsioone ja uskumusi. ettekande koostamisel toob välja olulise ja huvitava.

Pidepunktid materjaliga töötamisel: Milliseid toiduaineid selles riigis kasutatakse?; Millised toiduained seal kasvavad?; Kas seal on toiduaineid, mille tarvitamine ei ole soositud? Miks?; Millised on söömiseks kasutatavad söögiriistad?; Kui palju erinevad tootumistavad riigi eri paikades (maakondades)?; Millistel kellaaegadel süüakse tugevat, millistel kerget einet?; Millised on argi-, millised pidupäeva road?; Kui oluline on kodus söögi valmistamine?; Millised on toiduga seotud traditsioonid ja uskumused selles riigis?; Kui rangelt neist kinni peetakse?; Milline osa selle riigi toidukultuurist on jõudnud ka Eestisse?; Kuidas sulle tundub, kui hästi eestlased sellist toidukultuuri tunnevad?

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Õpilane saab kursuse arvestatud siis, kui kõik kohustuslikud arvestustööd on sooritatud lävendipõhiselt. Õpilane on osalenud vähemalt 50% ulatuses kontakttundides.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<p><a href="http://dSPACE.utlib.ee/dSPACE/bitstream/handle/10062/10225/Eesti_kultuurilugu_KaarelVanamolder.pdf?sequence=1">http://dSPACE.utlib.ee/dSPACE/bitstream/handle/10062/10225/Eesti_kultuurilugu_KaarelVanamolder.pdf?sequence=1</a> <a href="http://www.estonica.org/et/Kultuur/Rahvakultuur/">http://www.estonica.org/et/Kultuur/Rahvakultuur/</a> <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/eestitoit/index.html">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/eestitoit/index.html</a> <a href="https://sisu.ut.ee/toiduelamus/eesti-k%C3%B6%C3%B6gi-arengulugu">https://sisu.ut.ee/toiduelamus/eesti-k%C3%B6%C3%B6gi-arengulugu</a> <a href="http://www.erm.ee/et/Avasta/Rahvakultuur/Toovotted/Rukkileib">http://www.erm.ee/et/Avasta/Rahvakultuur/Toovotted/Rukkileib</a> <a href="http://www.eays.edu.ee/aja/index.php/ajalooopetus/ajalugu/126-estni-kultuuriloo-oppematerjal-eaus-2013">http://www.eays.edu.ee/aja/index.php/ajalooopetus/ajalugu/126-estni-kultuuriloo-oppematerjal-eaus-2013</a> Christopher Patridge. Tallinn 2006 <a href="http://pood.regio.ee/seinakaardid/maailma-usundid">http://pood.regio.ee/seinakaardid/maailma-usundid</a> Kultuuridevahelisest erinevusest/Ma1 Lukas, PhD <a href="http://opetaja.edu.ee/euro/index.html">http://opetaja.edu.ee/euro/index.html</a> <a href="http://www.e-ope.ee/repositoorium/otsing?@=6jx#euni_repository_10895">http://www.e-ope.ee/repositoorium/otsing?@=6jx#euni_repository_10895</a></p> <p><a href="http://www.hkhk.edu.ee/usundid/index.html">http://www.hkhk.edu.ee/usundid/index.html</a> <a href="http://www.buddhism.ee/?cat=8">http://www.buddhism.ee/?cat=8</a> <a href="http://www.ohtuleht.ee/250824/juudi-koogi-kolme-tuhande-aasta-vanune-kossertoit">http://www.ohtuleht.ee/250824/juudi-koogi-kolme-tuhande-aasta-vanune-kossertoit</a> <a href="http://etv.err.ee/?0562955">http://etv.err.ee/?0562955</a> <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/704/pohjamaad.zip/index.html">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/704/pohjamaad.zip/index.html</a> <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/vahemeremaad/">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/vahemeremaad/</a> <a href="http://www.hkhk.edu.ee/prantsusetoit/prantsusmaa_piirkondlik_toit.html">http://www.hkhk.edu.ee/prantsusetoit/prantsusmaa_piirkondlik_toit.html</a> <a href="http://www.hkhk.edu.ee/venetoit/index.html">http://www.hkhk.edu.ee/venetoit/index.html</a> <a href="http://www.hkhk.edu.ee/vanker/aasiatoit/jaapani_toidukultuur.html">http://www.hkhk.edu.ee/vanker/aasiatoit/jaapani_toidukultuur.html</a></p>



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

<b>Sihtrühm</b>	Põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
14	Esmaabi	1	Taisi Talviste, Endla Kuura
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad.		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija annab kannatanule esmast abi ja kutsub vajadusel täiendavat abi päästeametist.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Praktiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>	
12 t	8 t	6 t	

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
annab vajadusel esmaabi, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 3 kokku: 13	- annab vajadusel kannatanule esmast abi; - valdab esmaabivõtteid põletuste, traumade, haavade ja verejooksude korral; - valdab elustamisvõtteid.	Esmase abi tähtsus inimelu päästmisel. Esmaabiks kasutatavad vahendid, esmaabikapi sisu. Esmaabivõtted põletuste, traumade, haavade ja verejooksude korral korral. Elustamisvõtted.	praktiline töö, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane teostab kannatanu elustamise ja seob etteantud ülesande alusel haava.		<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö		
<b>Lävend</b>				
Elustamisvõtted toimivad, haav on seotud hügieenireegleid ja sidumisreegleid arvestavalt.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Haavade sidumisvõtete harjutamine.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Kannatanu elustamine.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kutsub abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt, vajadusel evakueerub hoonest ja abistab kannatanut evakueeruda Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 3 kokku: 13	- kutsub abi helistades päästeametisse; - suhtleb päästeametiga, annab asjakohast infot kannatanu kohta; - juhatab teed kannatanuni; - ohu korral evakueerub hoonest ja aitab abivajajaid.	Päästeametisse helistamine. Suhtlemine päästeametiga. Hoonest evakueerumine.	rollimäng, iseseisev töö, rühmatöö.	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Õpilane kutsub etteantud olukorrale vastavalt päästeametist abi ja evakueerub õppeklassist vastavalt evakueerumisplaanile.			<b>Hindamismeetod:</b> Praktiline töö	
<b>Lävend</b>				
Õpilane kutsub etteantud olukorrale vastavalt päästeametist abi ja evakueerub õppeklassist vastavalt evakueerumisplaanile.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Koolihoone evakueerumisplaaniga tutvumine.				
<b>Praktilised tööd</b>				
Rollimängud - päästeametiga suhtlemine ja hoonest evakueerumine.				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli hinde saamiseks sooritab õppija vajalikud hindamisülesanded.
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<a href="http://www.16662.ee/esmaabivotted.html">http://www.16662.ee/esmaabivotted.html</a> <a href="http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf">http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/1969/%C3%9CLDINE%20ESMAABI.pdf</a>

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

<b>Sihtrühm</b>	põhiharidusega isik või vähemalt 22-aasta vanune põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.		
<b>Õppevorm</b>	stационаarne - koolipõhine õpe		
<b>Mooduli nr</b>	<b>Mooduli nimetus</b>	<b>Mooduli maht (EKAP)</b>	<b>Õpetajad</b>
15	Kutse-eetika ja etikett	2	Erna Gross
<b>Nõuded mooduli alustamiseks</b>	Puuduvad		
<b>Mooduli eesmärk</b>	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused käituda vastavalt eetika ja etiketi reeglitele erinevates tööalastes situatsioonides. Õppija kasutab eetika alast sõnavara, kirjeldab eetilisi valikuid. Kasutab etiketialast sõnavara, mõistab käitumise ja heade kommete olulisust. Tunneb igapäevaetiketti, riietuse etiketti, ärietiketti ja vastuvõuetiketi aluseid, mõistab kultuuridevahelisi erinevusi väärtushinnangutes ja käitumises. Õpetusega taotletakse õppija analüüsi-, ühistöö- ja suhtlemisoskuste arendamist.		
<b>Teoreetiline töö</b>	<b>Iseseisev töö</b>		
40 t	12 t		

<b>Õpiväljund 1</b>	<b>Hindamiskriteeriumid</b>	<b>Teemad/alateemad</b>	<b>Õppemeetodid</b>	<b>Hindamine</b>
leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 4	leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist. Kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.	Eetika olemus. Kutse-eetika olemus ja mõisted. Ärietiketa olemus ja mõisted. Teleoloogiline ja deontoloogiline eetika. Enesehuvi eetika. Eetika mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamisülesanne:</b> Kirjeldab eetika olemust ja toimimist igapäevaelus ning seost kutse-eetikaga. Selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.			<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine	
<b>Lävend</b>				
Kirjeldab eetika olemust ja toimimist igapäevaelus ning seost kutse-eetikaga. Selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Leiab ja kirjeldab erinevaid allikaid eetika ja etiketi teema kohta.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professioni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid arutleb väärtushinnangute ja nende mõju üle äritegevusele kirjeldab professioni, kutset, ametit ning nendega seotud kohustuse ja vastutuse eetikat	Avalik hoiak. Ühiskonna moraalsed hoiakud. Väärtushinnangud ja nende mõju äritegevusele. Profession, kutse, amet. Kohustuse ja vastutuse eetika.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Rühmatöö				
<b>Lävend</b>				
Kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid. Arutleb rühmatööna väärtushinnangute ja nende mõju üle äritegevusele. Kirjeldab professioni, kutset, ametit ning nendega seotud kohustuse ja vastutuse eetikat.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab etiketti ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid, põhiväärtuseid (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas annab ülevaate Eestis levinud kommetest ja tavadest kultuuridevahelised erinevused viisakuses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 4	selgitab etiketi olemust ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid ja kasutab neid praktiliselt. põhiväärtused (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas analüüsib Eestis levinud kombeid ja tavasid	Etikett ja selle tähtsust. Protokoll mõiste ja tähendus. Tavaviisakuse põhimõtted. Põhiväärtused ühiskonnas. Kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine, usulised tavad. Kombed ja tavad Eestis. Kultuuridevahelised erinevused viisakuses.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Arutlus				
<b>Lävend</b>				
Selgitab etiketi olemust ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust. Kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid ja kasutab neid praktiliselt. Põhiväärtused (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas. Analüüsib Eestis levinud kombeid ja tavasid.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				

Kirjeldab ja esitleb kombeid ja tavasid Eestis.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist, esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	kasutab igapäevaetiketti mees ja naine suhtluses, tervitamisel, esitlemisel, sina-teie pöördumisel, käitumisel tänaval, ühistranspordis selgitab võrdluses ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused kirjeldab ametikohtumistel käitumist, tutvustamine-esitlemist Kingib probleemülesandena ärikingituse koostab kolm erineva otstarbega visiitkaarti	Igapäevaetikett: mees ja naine, tervitamine, esitlemine, sina-teie pöördumine, käitumine tänaval, ühistranspordis. Ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused. Ametikohtumistel käitumine, tutvustamine-esitlemine, ärikingituste kinkimine. Visiitkaart. Kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus				
<b>Lävend</b>				
Kasutab igapäevaetiketti mees ja naine suhtluses, tervitamisel, esitlemisel, sina-teie pöördumisel, käitumisel tänaval, ühistranspordis. Selgitab võrdluses ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused. Kirjeldab ametikohtumistel käitumist, tutvustamine-esitlemist. Kingib probleemülesandena ärikingituse. Koostab kolm erineva otstarbega visiitkaarti.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Esitlusvahendite (nimesilt, lauasilt, visiitkaart) koostamine ja vormistamine.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	koostab korrektse kutse ja edastab selle. kingib sünnimusele ning isikule sobilikud lilled ja kingituse	Kutse erinevad vormid. Erinevate tähtpäevade kutsed. Kutsete edastamine paberil, telefoni teel, e-kirjana. Kingitavate lillede tähendused, kinkimise tavad ja kombad. Lillede üleandmine. Kingituste tegemise tavad ja kombad. Ametkondlikud kingitused ja nende kinkimine.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus				
<b>Lävend</b>				
Koostab korrektse kutse ja edastab selle. Kingib sünnimusele ning isikule sobilikud lilled ja kingituse.				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Koostab korrektse kutse ja edastab erinevate vahenditega (paber, telefon, e-kiri).				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile Kirjeldab tavasid ja tabusid riietuses, välimuses ning ehete, kehakaunistuste, aksessuaaride, soengu, lõhnastamise sobilikkust ja arvestades isiksus ja isikupära, kehakuju sõlmib lipsusõlmed (2 erinevat)	Tavad ja tabud riietuses. Välimus. Hügieen. Ehted, kehakaunistused, aksessuaarid, soeng, lõhnastamine, lips. Isiksus ja isikupära. Kehakujud. Rõivaste valik vastavalt kehakujule, stiilile.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Probleemsituatsiooni lahendamine				
<b>Lävend</b>				
Riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi. Valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile. Kirjeldab tavasid ja tabusid riietuses, välimuses ning ehete, kehakaunistuste, aksessuaaride, soengu, lõhnastamise sobilikkust ja arvestades isiksus ja isikupära, kehakuju. Sõlmib lipsusõlmed (2 erinevat).				
<b>Iseseisvad tööd</b>				
Sõlmib kaks erinevat lipsusõlme. Koostab pildilise materjali tavad ja tabud riietuses.				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 kokku: 8	Käitub lauas ja vastuvõtul viisakalt ning lauakombeid järgivalt. Kasutab salvrätikut kombekohaselt. Kirjeldab erineva sisu ja vormiga vastuvõtte. Koostab vastuvõtuplaani kohvilaud-vastuvõtu läbiviimiseks. Esitleb kohvilauas käitumist. Vormib salvrätiku kümnel erineval viisil.	Lauaetikett. Käitumine toidulauas, kohvilauas, püstiseisuga vastuvõtul, lauasisustamisega vastuvõtul. Salvrätiku kasutamine. Erineva sisu ja vormiga vastuvõttud. Vastuvõtuplaan. Ürituse (näiteks kohvilaud) läbiviimise kava. Vastuvõtul ja vastuvõtulauas käitumine. Kultuuridevahelised erinevused lauaetiketis.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
<b>Hindamismeetod:</b> Ülesanne/harjutus				
<b>Lävend</b>				
Käitub lauas ja vastuvõtul viisakalt ning lauakombeid järgivalt. Kasutab salvrätikut kombekohaselt. Kirjeldab erineva sisu ja vormiga vastuvõtte. Koostab vastuvõtuplaani kohvilaud-vastuvõtu läbiviimiseks. Esitleb kohvilauas käitumist.				

<b>Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine</b>	Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb kõigi õpiväljundite kirjeldatud hindamiskriteeriumite saavutamisel. Kõik õpiväljundid on saavutatud lävendi tasemel ja väljendatakse sõnaga "arvestatud"(A). Kui õpiväljundid saavutatakse lävendi tasemest madalamal tasemel, siis on tulemus ebapiisav ehk "mittearvestatud"(MA).
<b>Mooduli hindamine</b>	mitteeristav hindamine
<b>Õppematerjalid</b>	<p>Meel,M.2003.Ärietika.  <a href="http://www.eetika.ee">www.eetika.ee</a>  <a href="http://www.eetikakeskus.ee">www.eetikakeskus.ee</a>  Tšatšua,T.,Lukas,M.1999.Protokoll ja etikett.  Joonas,I.,Joonas,L.2008.Ärietikett.  Kallast,M.2001.Käitumise kuldraamat.  Kallast,M.2013. Oh ajad, oh kombed.  Jay,M.2001. Kultuuridevahelised erinevused.  Kroon,G.2012.Tänapäeva etikett.  Tooman,H.,Mae,A.2002.Inimeselt inimesele.Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat.  McKay.2000. Suhtlemisoskused.  Virovere,A.jt.2008. Organisatsioonikäitumine.</p>