

Haapsalu Kutsehariduskeskus
Majutusettevõtte juhtimine (453 Viienda taseme kutseõppe jätkuõpe) moodulite rakenduskava

| | |
|-----------------|---|
| Sihtrühm | Vähemalt keskharidusega isikud, kes on omandanud Eesti Kvalifikatsiooniraamistiku 4. taseme turismiettevõtte teenindaja kutse või omavad sellele vastavaid kompetentse. |
| Õppevorm | mittestatsionaarne õpe |

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 1 | Eesti turismigeograafia | 2 | Aire Toffer |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õppija teab Eesti üldandmeid ja haldusjaotust, maakondade turismivõimalusi ja vaatamisväärsusi. Õppija tutvustab Eesti turismiregioone ja jagab turistidele turismialast informatsiooni. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 10 tundi | | 42 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|---|------------------------|
| 1. tunneb Eesti haldusjaotust, transpordiühendusi ja turismipiirkondi; 2. demonstreerib teadmisi Eesti turismiobjektidest ja vaatamisväärtustest lähtudes nii sise- kui väliskliendi huvidest. | <ul style="list-style-type: none"> • tutvustab rühmatööna Eesti turismipiirkondi; haldusjaotusi ja loodusparke; • annab ülevaate Eesti transpordi võimalustest ja kasutatavatest veebirakendusest kasutades infootsingut; • soovitab Eesti turismipiirkondi lähtuvalt nende eripäradest; • soovitab klienti lähtuvalt Eesti turismisihtkohti, vaatamisväärsusi ja loodust; • kirjeldab Eesti tuntumaid muuseume, teemaparke, aktiivse tegevuse keskusi, rahvusparke, loodus ja ajaloo seotud objekte tuues välja nende eripära; • annab soovitusi majutuseks, toitlustuseks ja huvitegevuseks lähtudes külastaja eripärast; • abistab klienti väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel. | Mitteeristav hindamine |

Mooduli jagunemine

| | |
|--------------------------------|---|
| Eesti turismigeograafia | Alateemad Eesti üldiseloomustus. Eesti looduse eripära. Turismi vaatamisväärsused Eestis. Ajaloolised-, arhitektuurilised-, kultuurilised-, looduslikud- jne vaatamisväärsused. Erinevate piirkondade muuseumid. Aktiivsete tegevuste liigid ja nende pakkujad piirkonniti. Teemapargid, rahvuspargid, lastepargid. |
|--------------------------------|---|

| | |
|--------------------------------|---|
| Iseseisev töö | Ühe Eesti piirkonna looduse kirjeldus. Turismipakett siseturistile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades. Turismipakett välisturistile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades. |
| Praktiline töö | Rühmatööd erinevate Eesti turismipiirkondade, vaatamisväärsuste ja looduse tundmaõppimiseks. |
| Hindamisülesanded | Iseseisev töö. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Iseseisvad tööd ja rühmatööd vastavad lävendile. |
| | “A” saamise tingimus: Iseseisvad tööd ja rühmatööd on esitatud ja esitletud rühmas. |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | Interaktiivsed loengud, rühmatööd, iseseisvad tööd, ettevõtete ja turismiobjektide külastus. |
| Hindamismeetodid | Iseseisvad tööd. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamise ülesannete põhjal. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: iseseisvad tööd ja nende esitlemine rühmas vastab väljundi tasemele. |
| Õppematerjalid | Toots, K. Kuidas tunned Eestimaad? Eesti turismigeograafia õpik. Argo, 2009 I. Arold “Eesti maastikud” www.puhkaeestis.ee www.visitestonia.com www.turismiweb.ee |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|------------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 2 | Majapidamisosakonna töökorraldus | 4 | Liisi Lehtsaar-Reisner |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvas ettevõttes majapidamisosakonna töid. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 84 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|---|------------------------|
| <p>1. korraldab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes lähtuvalt ettevõtte eripärast;</p> <p>2. korraldab laotööd majutusettevõttes kasutades digitaalseid abivahendeid;</p> <p>3. vastutab üritusruumide ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele;</p> <p>4. haldab vastuvõtualast informatsiooni kasutades infotehnoloogilisi keskkondi .</p> | <ul style="list-style-type: none"> • planeerib numbritubade, üldruumide ja ettevõtte territooriumi korrashoiu, lähtuvalt majapidamistöde eripärast; • koostab koristusplaani kasutades selleks digitaalsed vahendeid; • juhendab lähtuvalt koristusplaanist teisi töötajaid majapidamistödel • jälgib juhendatava tööd andes tagasisidet töömeetodite kohta; • koostab majapidamistöde teostamiseks vajaminevaid juhendeid lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutus nõuetest. • hindab koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedinõuetele; • analüüsib juhendatavaga koos tema toimetulekut tööülesannetega, tema suhtumist töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegevuse suhtes • koostab kauba tellimuse lähtuvalt majutusasutuse vajadusest • dokumenteerib nõuetekohaselt laovarude liikumise • peab arvestust majutusettevõtte laovarude liikumise kohta kasutades laoprogrammi • korraldab laovarude inventuuri lähtuvalt ettevõtte nõuetest • planeerib üritusruumide ettevalmistamise vastavalt kliendi tellimusele • juhendab kolleegi üritusruumide ettevalmistamisel lähtuvalt kliendi tellimusest • tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi nii sise- kui väliskliendi soovidest lähtuvalt • kogub igapäevast informatsiooni ja töötleb seda vastavalt tööjuhendile • analüüsib ja süstematiseerib informatsiooni ning edastab sellest olulise juhtkonnale koos tegevuse ettepanekutega | Mitteeristav hindamine |

Mooduli jagunemine

| | |
|---|---|
| Majapidamistööde korraldus ja planeerimine | Alateemad Majapidamistööde korraldamine. Majapidamistöö eripära. Üritusruumide ettevalmistamine ja teenindamine. Numbritubade ja üldruumide korrashoid. Kvaliteedi hindamine. Laotöö korraldamine. Laod majapidamises, laoprogrammid. Kuluarvestus, hinnavõrdlused. Kaupade tellimine Inventuurid. Majapidamistöö eesmärgid ja vastutus. Koostöö teiste osakondadega. Raportite koostamine ja edastamine; Informatsiooni kogumine, sünteesimine, analüüsimine ja edastamine. Infokandjad ja lisategevused. Majapidamistööde planeerimine. Koristusplaani koostamine. Koristusainete liigitus ja märgistamine, koristusainete doseerimine. Koristustarvikud ja – masinad. Töötervishoid. Enesekontroll. Tööjuhendite koostamine |
| Iseseisev töö | Koristusplaani koostamine üksusele majutusettevõttes; Tööjuhendi koostamine puhastusteenindajale. Puhastustarvikute tellimuse koostamine näidishotellile puhastustooteid müüva ettevõtte kodulehe alusel. Üritusruumi ettevalmistamiseks tegevuskava koostamine vastavalt klienditellimusele. |
| Praktiline töö | Koristustarvikute piisavuse analüüs ettevõttes. Koristustööde kvaliteedi hindamine konkreetses majutus ettevõttes. Koostab rühmatööna ülevaate majapidamisvaldkonna info liikumise kohta. |
| Hindamisülesanded | Iseseisev ja praktiline töö |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva töö ja praktilise töö põhjal |
| | sh hindekriteeriumid “A” saamise tingimus: iseseisev ja praktiline töö on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppemeetodid | Iseseisev töö, rühmatöö, paaristöö, praktiline töö, analüüs, |
| Hindamismeetodid | Praktiline töö, iseseisev töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli hinne kujuneb isesivate ja praktiliste hindamise ülesannete alusel. |

| | |
|-----------------------|---|
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Mooduli arvestuse saamiseks osaleb õpilane rühmatöodes ja esitab iseseisvad tööd lävendi tasemel. |
| Õppematerjalid | Puhastusekspert. Koristamise käsiraamat. Pakett AS. 2022 Tiina Tamm, Endla Kuura, Sille Lapp. Majapidamistöo majutusettevõttes. Kirjastus Argo. 2012 |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|--|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 3 | Majutusettevõtte juhtimine | 4 | Küllike Allmäe, Ingrid Sieberk, Liisi Lehtsaar-Reisner |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd lähtudes majanduslikust keskkonnast ja keskkonnasäästlikust mõtteviisist | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 30 tundi | | 74 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. kirjeldab majutusettevõtte olemust ning nõudeid erinevatel tasemetel;</p> <p>2. koostab juhendmaterjale majutusettevõttes kaasates töötajaid arendustegevustesse;</p> <p>3. juhendab meeskonda tööülesannete täitmisel kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;</p> <p>4. seab enda ja meeskonna töö eesmärged lähtudes ettevõtte arengu- ja tegevuskavast;</p> <p>5. motiveerib ja tunnustab oma meeskonda ja hindab täiendkoolitusvajadust koostöövestluste põhjal;</p> <p>6. vastutab ohutu ja jätkusuutliku töökeskkonna eest kaasates meeskonda.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • selgitab ettevõtte äriidee, missiooni, visiooni ja põhiväärtuste tähendust; • omab ülevaadet majutusettevõtete nõuetest, lähtudes seadusandlusest; • kirjeldab majutusettevõtte struktuuri, põhi- ja tugiteenuseid kasutades infootsingut; • kirjeldab majutusettevõtete kvaliteedisüsteemi, • selgitab EFQM mudelit; • teab ettevõtetes kasutusel olevaid juhendmaterjale ; • analüüsib kliendi sihtgrupi käitumist ja vajadusi, koostades vastavalt sellele juhendmaterjalid töötajatele; • koostab ja uuendab kaasates töötajad, majutusettevõttes vajaminevaid juhendmaterjale; • kasutab majutusettevõtte töös erinevaid info edastamise võimalusi; • analüüsib kliendi tagasisidet ning teeb ettepanekuid teenuste parendamiseks; • teab organisatsioonikultuuri mõju teenindusele; • koostab kirjaliku tegevuskava juhendatavale, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi • tunneb majutusettevõtte töökorralduse eripärasid; • planeerib tööjõuvajaduse ja moodustab meeskonna lähtuvalt organisatsiooni vajadustest ja eesmärkidest; • kasutab erinevaid töö hindamise meetodeid majutusettevõttes; • koostab ametijuhendeid; • teab erinevaid meeskonna motiveerimise ja tunnustamise võimalusi; • omab ülevaadet personali juhendamise dokumentide koostamise kohta; • koostab koolituskava meeskonnale; • teeb ettepanekuid tööohutuse, keskkonnasäästlikkuse, tervishoiu ja | Mitteeristav hindamine |

jätkusuutlikkuse võimaluste rakendamiseks majutusettevõttes.

Mooduli jagunemine

| | |
|-----------------------------------|--|
| Majutusettevõtte juhtimine | Alateemad Majutusettevõtete kvaliteedi standardid ja -kontroll. Programmide Fidelio ja Hotis kasutamine majutusettevõtte juhtimises. Majutusettevõtte majandustulemused. Personalijuhtimise uued väljakutsed ja suhete juhtimine majutusettevõttes. Keskkonناسäästlikud mõtteviisid. Energiakasutus. Jäätmekäitlus. Paberikulu. Märgis “Roheline Võti”. Majutusettevõtetes kasutatavad keskkonناسäästlikust märkivad märgised. |
| Iseseisev töö | Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus. Töögraafik etteantud majutusettevõtte osakonna töötajatele. Demingi tsükli ja EFQM mudeli põhjal parendustegevuste kava koostamine. Koolituskava koostamine ühe tööloigu töötajatele. Motivatsioonitegevuskava koostamine. Tunnustustegevuste kava koostamine. Keskkonناسäästlike mõtteviiside rakendamise plaani koostamine majutusettevõttele. |
| Praktiline töö | Töögraafikute koostamine erinevate osakondade töötajatele. Rühmatöö. Jäätmemajanduse analüüs ühe ettevõtte näitel. Rühmatöö. Energiasäästlikkuse analüüs ühe ettevõtte näitel. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Hindamisülesanded | Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus. Keskkonناسäästliku mõtteviisi rakendamise plaan. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb hindamisülesannete kokkuvõtva hindena. |
| | sh hindekriteeriumid “A” saamise tingimus: Iseseisvad tööd on esitatud. Hindamistööd vastavad etteantud nõuetele. |

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Õppemeetodid | Rühmatööd, iseseisev töö arvutis. |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö. |

| | |
|--|--|
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamistööde kokkuvõttena. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Iseseisvad ja praktilised tööd on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | <p>Tearu, K. E-raamat: Finantsjuhtimine lihtsalt ja selgelt. 2018</p> <p>Alas, R. Juhtimise alused. 2008</p> <p>Vadi, M. Organisatsioonikäitumine. Tartu 2001</p> <p>Horner, S. International Cases in Tourism Management Elsevier, 2004 Medlik, S. The Business of Hotels,</p> <p>Õpetaja kogutud ja koostatud õppematerjalid</p> |

| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
|-----------------------------|--|---------------------|--|
| 4 | Majutusettevõtte juhtimise praktika | 15 | Küllike Allmäe, Ingrid Sieberk, Liisi Lehtsaar-Reisner |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija arendab juhendamisel oma erialaseid teadmisi ja oskusi ning võtmepädevusi töösituatsioonis ning analüüsib oma erialaste ülesannete iseseisvat ja turvalist täitmist, erinevates meeskondades töötamist, õpi- ja suhtluspädevust ning edasisi karjäärivõimalusi. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | Praktika |
| 10 tundi | | 200 tundi | 180 tundi |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|--|------------------------|
| 1. mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni; 2. mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena; 3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades; 4. planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid; 5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove; 6. analüüsib ennast kui praktikanti. | <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsiooni struktuuri; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; • kirjeldab majutusettevõtte teenuste disaini, turundus- ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena; • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi küllastaja segmente ning turundustegevusi; • osaleb ettevõtte teenuste disaini- ja turundustoimingutes meeskonnaliikmena; • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevust ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma rolli meeskonnatöös. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|--|--|
| Majutusettevõtte juhtimise praktika | Alateemad Praktikaettevõttega tutvumine. Praktika isiklike eesmärkide püstitamine, tegevuste planeerimine, ajakava koostamine praktika läbimiseks. Ohutualane juhendamine. Majutusettevõtte töökorraldusega tutvumine. Töö meeskonnaliikmena. Toitlustusosakonna ja majapidamisosakonna juhtimises osalemine. Osalemine majutusettevõtte müügi- ja turundus tegevustes, toodete disainimisel ja vastuvõtus. Praktika reflekteerimine ja analüüs. Isiklikud karjääri- ja arengueesmärgid. |
| Iseseisev töö | Praktikadokumentide täitmine ja ettevõttes toimuvate tegevuste kohta andmete kogumine ja analüüsimine. |
| Praktiline töö | Töö majutusettevõtte meeskonnas |

| | |
|--------------------------------|---|
| Hindamisülesanded | Praktiline töö, iseseisev töö |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Praktika hinne kujuneb ettevõttepoolsel juhendaja ja koolipoolsel juhendaja hinde alusel. |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Praktika on sooritatud lävendi tasemel. Õpilane on sooritanud praktika, täitnud praktikadokumendid ja kaitsnud praktika rühmas. |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | Praktika planeerimine. Tegevuskava koostamine praktika läbimiseks. Tegevuste analüüs. Iseseisev töö. Praktika ettevõttes ja praktikadokumentide täitmine. |
| Hindamismeetodid | iseseisev töö, praktika |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb praktika sooritamise, dokumentide koostamise ja praktika tegevuste esitlemise alusel. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Õpilane on sooritanud praktika, täitnud praktikadokumendid ja kaitsnud praktika rühmas lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | Õpetaja koostatud praktika juhendid ja kooli praktikakorralduse dokumendid |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 5 | Teenuste disain ja turundus | 4 | Aire Toffer, Küllike Allmäe |
| Nõuded mooduli alustamiseks | Puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest ning rakendab turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 84 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|--|------------------------|
| <p>1. mõistab turismitoote arendusprotsessi;</p> <p>2. analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ning potentsiaalseid sihtgruppe;</p> <p>3. rakendab meeskonnatööna teenuse disaini meetodikat ja tööriistu;</p> <p>4. korraldab turismiteenuse turundamise ja müügitegevused;</p> <p>5. koostab turundustegevuste kava.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • tõlgendab informatsiooni lähtuvalt trendidest, nõudlusest, pakkumisest, konkurentsi situatsioonist; analüüsib sihtkoha ja ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sealhulgas analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega; • analüüsib sihtturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ja kohandab tooted ja teenused sihtturgudele; • kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks; • töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist; • koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli; • turundab ja müüb lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest. • töötab välja koostöölepingu potentsiaalsete partneritega; • arvestab paketi seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest; • koostab teenuste klientidekonna mudeli; • vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja teenusega seotud tellimuste-, müügi- ja arveldusdokumendid; • koostab aruandeid lähtuvalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele; | Mitteeristav hindamine |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest; • sõnastab hinnapakumised lähtuvalt külastaja segmentide huvidest; • koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks, lähtudes külastajate ootustest ja huvidest. | |
|--|--|--|

| Mooduli jagunemine | |
|------------------------------------|---|
| Teenuste disain ja turundus | <p>Alateemad</p> <p>Elamusmajandus ja elamustoode. Turismitoote, disainmõtlemise ja teenusedisaini protsessi sisu ja praktilised näited. Strateegiline ja sihtrühmapõhine teenuste disain. Teenusedisaini projektid ja tööriistad. Koostöö väestamine. Pakettimine ja programmimine. Klienditeekond analüüsimetodina. Külastaja ja töötaja tagasiside kogumise ja analüüsi meetodid. Arendusprojektide sisu ja koostamise põhimõtted. Projekti eesmärgi, tegevuste, aja eelarve ja rahastuse planeerimine. Tervikliku turismiteenuse koostamine järgides teenusedisaini protsessi ja kasutades erinevaid teenusedisaini tööriistu. Väärtuspakkumise keskne turundus. Turg, turu segmentimine. Sisuturundus. Kliendi ostukäitumine. Turismitoodete turundamise analüüs. Arendusprojektide esitlemine ja kaitsmine</p> |
| Iseseisev töö | Teenusedisaini arendusprojekt ja turundustegevuskava konkreetsele ettevõttele, |
| Praktiline töö | Klienditeekonna etappide ja tegevuste kirjeldamine |
| Hindamisülesanded | Teenusedisaini arendusprojekt turundustegevuste kava konkreetsele ettevõttele |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb konkreetsele ettevõttele koostatud arendusprojekti põhjal |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Arendusprojekt on koostatud lävendi tasemel |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | Analüüs, Videoloeng. Arutelu. Rühmatöö. Praktiline töö, Iseseisev töö |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisva töö-arendusprojekti põhjal |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Arendusprojekt on koostatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | <p>Tooman, H. Roosipõld, A. Rekkor, S. Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain. Tallinn 2023</p> <p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010</p> <p>Tooman, H., Müristaja, H. Turismisihikoha arendus ja turundus. Tallinn: Argo, 2008.</p> <p>Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 6 | Toitlustusteenindus ja toitlustusprotsesside juhtimine | 4 | Kaire Raba, Marit Tamm, Kersti Õim |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli läbimisel õpilane planeerib ja juhendab toitlustusosakonna töötajate tööd, osaleb majutusettevõtte küllastajate toitlustamises ja teenindamisel. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 84 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. kirjeldab toitlustusosakonna struktuuri, töökorraldust, toitlustusjuhi, restorani juhi ja peakoka ülesandeid;</p> <p>2. hindab ja analüüsib töökeskkonna ohutegureid ja teeb ettepanekuid turvalise töökeskkonna tagamiseks;</p> <p>3. koostab ja kohandab menüüsid erinevate toitumise iseärasustega klientidele;</p> <p>4. vastutab hommikusöögi teenuse pakkumise eest ning vajadusel valmistab ja serveerib hommikusöögi ise;</p> <p>5. analüüsib toitlustusosakonna klientide ostukäitumist;</p> <p>6. koostab juhiseid toitlustusosakonna töötajatele lähtuvalt ettevõtte ärimudelist</p> | <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab toitlustusosakonna struktuuri, töökorraldust ja erinevate töötajate töökohustusi; • eristab ametist tulenevat tööjaotust toitlustusosakonnas; • • kirjeldab ja rakendab töösituatsioonis toitlustusettevõtte enesekontrollisüsteemi (HACCP); vastutab hommikusöögi roogade ettevalmistuse eest, vajadusel teeb ise, ressursisäästlikult, tervislikke ja ka erivajadusega küllastajaid arvestades; • kasutab asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid pidades kinni toiduhügieeni reeglitest; • selgitab ealistest iseärasustest, tervislikust seisundist, toidutalumatusest ja toiduallergiast tulenevaid toitumisalaseid erisusi; • kohandab ettevõtte menüü ja retseptid toitumiserisusega kliendirühma vajadustele vastavaks ja juhendab töötajaid, • arvestab tervisliku toitumise põhimõtteid; • vastutab hommikusöögi väljapanemise eest või vajadusel serveerib toidud ja joogid ise, vastavalt tehnoloogilisel kaardil nõutud kogustes, ettenähtud temperatuuril, sobivatele nõudele, arvestades küllastajate arvu, serveerimise aega, teenindussituatsiooni ja ettevõtte võimalusi; • korraldab kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise; • analüüsib oma kogemuse põhjal klientide ostukäitumist; • teeb töökorralduslikke ja menüüd puudutavaid ettepanekuid erinevate kliendirühmade | Mitteeristav hindamine |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>parema teenindamise eesmärgil.</p> <ul style="list-style-type: none"> •koostab tööjuhiseid toitlustus valdkonna töötajatele lähtuvalt ettevõtte ärimudelist; • juhendab töötajaid köögitöödel ja roogade serveerimisel; • jälgib juhendatavate töö kvaliteeti ja analüüsib koos temaga tööga toimetulekut ning suhtumist töösse; • annab juhendatavale tagasisidet ja annab hinnangu enese ja teiste töökorraldusele. | |
|--|--|--|

| Mooduli jagunemine | |
|--------------------------------|---|
| Toitlustuse korraldus | <p>Alateemad Toitlustusettevõtete ruumide jaotus, tehnoloogiliste liinide loogiline järjestus. Toitlustusettevõtte tööd reguleerivad õigusaktid. Enesekontrolliplaan, hügieen, Toiduained ja nendega seotud protsesside haldamine, kalkulatsioon ja müügihinna kujundamine. Köögitöö korraldus toitlustusettevõttes. Köögitöö planeerimine ja meeskonnatöö. struktuur ja juhtimine. Isiklik tööplaan ja töökoha korraldamine. Köögitöö korralduse analüüs. Tegevuste ajastamine vastavalt teenindussituatsioonile. Tööjõu planeerimine ja juhendamine. Menüü ja müügi planeerimine. Tervisliku toitumise põhimõtted. Soovitused menüü koostamiseks. Menüüde koostamise põhimõtted. Menüü vormistamine.</p> |
| Iseseisev töö | Hommikusöögi valmistamisega seotud töökeskkonna ohutegurite kaardistamine. Menüü ja tööplaani koostamine toitlustus sündmusele. |
| Hindamisülesanded | Menüü ja tööplaani koostamine toitlustus sündmusele. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva töö ja praktiliste tunnitöö ülesannete alusel |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Iseseisev töö ja praktilised tunnitöö ülesanded on sooritatud lävendi tasemel |
| Toitlustusteenindus | <p>Alateemad Kliendisuhetus, selle juhendamine. Teenindamise juhendid. Toitude serveerimine. Lauakatted. Teenindamine buffeelauas. A la carte teenindus. Klientide ostukäitumise analüüs. Tulemuste analüüs, hooajalisus ja tegevuste planeerimine. Erinevate kliendirühmadele mõeldud hommikusöögi menüüd ja serveeringud Tööjuhised toitlustus valdkonna töötajatele lähtuvalt ettevõtte ärimudelist. Juhendatava töötulemuse ja töökorralduse analüüs ning tagasisidestamine</p> |
| Iseseisev töö | Hommikusöögi töötajate juhendite koostamine: menüü tutvustamine; tellimuse võtmine; tagasiside küsimine ja edastamine |
| Praktiline töö | Hommikusöögi koka ja teenindaja juhendi koostamine ja juhendamine kaasõpilaste näitel Erinevatele kliendisegmentidele hommikusöögi menüü ja serveeringu koostamine |
| Hindamisülesanded | Iseseisev ja praktiline töö |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde | Hinne kujuneb iseseisva ja praktilise töö alusel |

| | |
|----------------------|---|
| kujunemine | |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Iseseisev ja praktiline töö on sooritatud lävendi tasemel |

| | |
|--|--|
| Õppemeetodid | loeng, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö |
| Hindamismeetodid | praktilised situatsioonülesanded , iseseisva tööna koostatud juhendid |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate tööde ja praktiliste tööde põhjal |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: hindamisülesanded on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | H. Tooman, A. Roosipõld, S. Rekkor. Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain 2023 https://e-kokk.weebly.com/ M. Kotkas, A. Roosipõld Restoraniteenindus 2010 Argo Kirjastus S. Rekkor, A. Kersna, A. Roosipõld, M. Merits Toitlustuse alused 2008, Tallinn Argo Kirjastus A. Oja Klienditeenindus valguses ja varjus, 2005, Äripäeva Kirjastus S. Rekkor, R. Eerik, T. Parm, A. Vainu Teenindamise kunst. Argo kirjastus 2010 Õpetajate kogutud ja koostatud õppematerjalid ning töölehed. |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 7 | Turismimajandus | 3 | Aire Toffer, Küllike Allmäe |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutuse alaseid teadmisi erialase info hankimisel ja külastajatele teenuste pakkumisel | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 16 tundi | | 62 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. mõistab turismiga seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust;</p> <p>2. edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast turismi- ja majutusala infot;</p> <p>3. mõistab majutusettevõtete äriideeid, põhi- ja lisateenuseid,</p> <p>4. mõistab reisijate liigitust vastavalt majutusettevõttele ning külastajate peamisi reisimotiive.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • kasutab mõisteid reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja omavahelistes seostes; • võrdleb väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eestile kui turismisihthoole; • analüüsib turismiettevõtluse erinevate sektorite peamisi tulemusnäitajaid Eesti riiklikust turismiarenduskavast lähtuvalt; • kirjeldab turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju; • kasutab Eesti turismi- ja majutusettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel; • leiab Statistikaameti andmebaasidest turismistatistika põhilised tulemusnäitajad; • koostab vastuse infopäringule kasutades olulisemaid andmebaase turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis; • edastab külastajatele infot kasutades Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases eesti- ja võõrkeeles lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest; • tutvustab külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega; • koostab vastuse infopäringule kasutades olulisemaid andmebaase turismi- ja majutusala info leidmiseks Eestis; • kirjeldab majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid; • võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele; • kirjeldab hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlus- valdkondadega; • iseloomustab Eesti majutusettevõtete liike lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohased näited; • kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; • võrdleb iseseisvaid ja ketihotelle Eestis analüüsides eeliseid ja puudusi; • analüüsib erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti; • kirjeldab Eesti majutusettevõtete sihturgude jaotust ja suundumisi kasutades EAS andmeid; | Mitteeristav hindamine |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • iseloomustab sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes; • võrdleb majutusettevõtte küllastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid; • analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal küllastajate ootusi ja vajadusi; • kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja küllastajale. | |
|--|--|--|

| Mooduli jagunemine | |
|--------------------------------|---|
| Turismimajanduse alused | <p>Alateemad Turismi-, hotelli- ning toitlustusvaldkonna mõisted, areng ning seosed teiste majandusharudega. Turismivormid, -liigid ja komponendid. Turismiressursid, tooted ja –teenused. Eesti ja rahvusvahelised turismiorganisatsioonid ja nende tegevusvaldkonnad. Eesti turismiseadus. Eesti turismistatistika. Eesti ja maailma majutusturg ja majutusettevõtete liigid. Erineva tasemega majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded. Majutusettevõtete järgud, nendele esitatavad nõuded. Reisijate ja turistide liigitamine. Külastuseesmärgid, küllastajate motiivid, vajadused ja ootused. Turismitooted ning -teenused (reisi-, transpordi-, majutus-, toitlustusteenused, huviväärsused), põhi- ja lisateenused. Turismiteenuste nõudlus ja pakkumine. Väärtuspakkumine. Kliendi tagasiside. Turismimajanduse mõjutegurid ning suundumused maailmas. Turismiressursid, tooted ja –teenused.</p> |
| Iseseisev töö | <p>Etteantud kliendirühmale erinevate turismireiside koostamine. Eesti turismipiirkondade majutusettevõtete ja turismiteenuste tutvustamine. Turismi tulemusnäitajate analüüs statistikaameti andmete põhjal. Paketi koostamine ühe majutusettevõtte teenuste baasil, etteantud kliendirühmale.</p> |
| Praktiline töö | <p>Rollimängudes turistide teenindamine. Reisikorraldajate poolt koostatud reiside analüüs.</p> |
| Hindamisülesanded | Iseseisvad ja praktilised tööd |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva ja praktilise töö põhjal. |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Iseseisev töö ja praktiline töö on sooritatud lävendi tasemel |

| | |
|--|--|
| Õppemeetodid | Iseseisev töö, rühmatöö, paaritöö, rollimäng, analüüs, esitlus, situatsioonülesanne, praktiline töö |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö, praktiline töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate tööde ja praktilise töö alusel |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: iseseisvad tööd ja praktilised tööd on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | https://www.puhkaeestis.ee/et/turismiprofessionaalile https://www.maaturism.ee/ |

<https://www.visitestonia.com/en/>

<https://www.stat.ee/>

<http://turismiliigid.weebly.com/turismi-vormide-liigid.html>

H. Tooman, A. Roosipõld, S. Rekkor Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain 2023

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|----------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 8 | Vastuvõtutöö korraldus | 6 | Küllike Allmäe |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli läbimis mõistab õppija külastaja klienditeekonna etappe ja sooritab erinevaid vastuvõtuosakonna tööoperatsioone | | |
| | Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe |
| | 40 tundi | | 116 tundi |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. mõistab külastaja klienditeekonna etappe ning nendega kaasnevaid tööosasid;</p> <p>2. sooritab vastuvõtuosakonna tööoperatsioone külastajatsükli erinevates etappides;</p> <p>3. koostab majutusosakonna töö dokumente;</p> <p>4. koostab majutusettevõtte hinnapakumisi ja arveldab klientidega, kliendihaldussüsteemis.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi; • tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, arvestades sihtgrupi eripära ja teeb lisamüüki; • jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist; • kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; • määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi; lahendab ülemüügiga seotud probleeme; • edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise; • loob kontaktelt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külalise vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid, nõustab külalist, lahendab iseseisvalt teenuse kasutamise seotud probleeme oma vastutusala piires; • tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehnilisi võimalusi; • abistab külalist väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel; • registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni. • registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel; • võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused; • võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi kui ka rühma päringud ning vastab nendele operatiivselt; • küsib ja võtab vastu külalise tagasiside, analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale, lahendab keerulistes olukordades tekkivad kaebused ja arusaamatused; • dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest, koostab vahetuse aruandeid; • koostab hinnapakumise ja kinnitab tellimused lähtuvalt külalise soovidest; • arveldab külalisega (sh rühma- ja reisibüroode broneeringud), käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma | Mitteeristav hindamine |

| | | |
|--|---|--|
| | vastutusala piires, koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi; • kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid. | |
|--|---|--|

| Mooduli jagunemine | | |
|--------------------------------|---|--|
| Vastuvõtutöö korraldus | Alateemad Klientide teenindamine ja müügitöö. Teenindushoiak ja suhtlustehnikad. Kliendi teekond majutusettevõttes ja teenuste pakkumine ning müük selle välitel. Teenindusprotsessi käigus tekkivad probleemid ja nende mõju osapooltele. Hinnapakkumise koostamine. Tellimuste tegemine ja kliendi sisseregistreerimine. Tellimuste tüübid ja tegemise kanalid. Tellimuste vastuvõtmine, sisestamine ja kinnitamine. Külastajaga seonduvate dokumentide vormistamine arvutisüsteemis. Aruannete koostamine, analüüsimine ja arhiveerimine. Kliendiarvelduste protsess. Arveldamine erinevate maksevahenditega. Raha turvaelemendid ja valuutavahetuse põhimõtted. Arve koostamine. Aruannete koostamine, analüüsimine ja arhiveerimine. | |
| Iseseisev töö | Kirjeldab olulisemaid tööprotsesse klienditeekonna etappide kaupa; Koostab negatiivse tagasiside vastuskirja; Koostab etteantud andmete alusel majutusettevõtte täituvuse ja käibearuande; Koostab päringu põhjal kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakkumise ja ettemaksuarve individuaal-kliendile või rühma-kliendile arvestades külastaja ootusi ja vajadusi | |
| Praktiline töö | Järjestab ja tutvustab külastaja teekonna etappe sobiva majutusettevõtte valimisest tagasiside andmiseni; Teostab praktiliselt külastaja telefoni broneeringu. Teeb lisamüüki vastavalt sihtrühmale | |
| Hindamisülesanded | Iseseisva ja praktilise töö ülesanded | |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine | |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate ja praktiliste tööde põhjal. | |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Kõik iseseisvad ja praktilised ülesanded on sooritatud lävendi tasemel | |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | Loeng, praktiline töö, iseseisev töö, juhtumi analüüs, esitlus, rollimängud |
| Hindamise meetodid | Iseseisev töö, praktiline töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate ja praktiliste tööde põhjal. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: iseseisvad tööd ja praktilised tööd on sooritatud lävendi tasemel. |
| Õppematerjalid | Tooman H., Roosipõld A., Rekkor S. Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain 2023 Viin T. Hotelli vastuvõtt Tartu Ülikooli kirjastus 2005 Tooman H. Kuidas kasvab turismipuu? 2010 Õpetaja koostatud töölehed ja veebilehtede kogu |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|--|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 9 | Arvutiõpetus | 3 | Airi Aavik, Küllike Allmäe, Liina Viiret |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli läbimisel kasutab õpilane arvutit oma erialases tegevuses | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 58 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. nimetab infotehnoloogia põhimõisteid ja haldab faile;</p> <p>2. kasutab teksti- ja tabelitöötluste põhivõtteid;</p> <p>3. kasutab erinevaid võimalusi esitluste koostamiseks;</p> <p>4. leiab internetist vajalikku infot ja kasutab seda vastavalt seadusandlusele;</p> <p>5. kasutab lihtsamaid võimalusi kodulehe loomiseks.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib teadusteksti struktuuri, eritleb osade vahelisi seoseid, hindab teksti sidusust; • kasutab asjakohast sõnavara; • hindab kriitiliselt oma keelekasutust ja vajaduse korral korrigeerib seda; • järgib tarbetekstide vormistamise põhimõtteid; • teab uurimistöös kasutatavate uurimis-, andmete kogumise- ja andmete analüüsi meetodite rakendusvõimalusi; • järgib tekste luues protsessikeskse tekstiloome põhimõtteid; • refereerib ja tsiteerib nõuetekohaselt; • kasutab tekste luues või parandades keelehooldusallikaid; • teab ja järgib tarbetekstide koostamise ja vormistamise põhimõtteid; • kasutab erinevaid tööd lihtsustavaid veebilahendusi - kalender, kujundusvahendid, koduleht, aja planeerimine ja ühistöövahendid. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|--------------------------------|---|
| Arvutiõpetus | Alateemad Riistvara ja tarkvara. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus. Tekstidokumendi ja tabeli loomise põhioperatsioonid. Kujundamine (vormindamine). Dokumendi viimistlemine. Veebiotsingud ja veebireklaam ja materjalid. Kontoritarkvara-kalendrid, aja planeerimise vahendid, AI võimalused, Chat GPT erialase töö vahendina, Canva, kodulehe tegemise vahendid, |
| Iseseisev töö | Etteantud teksti korrigeerimine, vormindamine ja kujundamine. Erialase info otsimine ja viitamine oma töös. |
| Praktiline töö | Oma erialaseks tööks vajaliku info leidmine, usaldusväärse kontrollimine ja kasutamine. Failide koostamine, salvestamine, edastamine. |
| Hindamisülesanded | Iseseisev töö, praktiline töö. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate ja praktiliste tööde põhjal. |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: mooduli hinde saamiseks esitab õpilane praktilistes tundides ja iseseisva tööna valminud tööd lävendi |

| | |
|--|--|
| | tasemel. |
| Õppemeetodid | Loeng, iseseisev töö, praktiline töö, rühmatöö. |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö, praktiline töö. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate ja praktiliste tööde hinnetest |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: mooduli hinde saamiseks esitab õpilane praktilistes tundides ja iseseisva tööna valminud tööd lävendi tasemel. |
| Õppematerjalid | Õpetajate koostatud õppematerjalid, töölehed ja kogutud veebilehed. |

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 10 | Erialane inglise keel | 3 | Liis Rüü |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli läbimisel suhtleb õpilane küllastajatega majutusettevõtte erinevates teenindusolukordades inglise keeles | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 58 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|--|------------------------|
| <p>1. koostab erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti;</p> <p>2. vestleb küllastajatega ladusalt töö alastes situatsioonides;</p> <p>3. kasutab majutus- ja toitlustus alast terminoloogiat;</p> <p>4. tutvustab lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •kogub ja edastab küllastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavat turismikataloogi; •juhatab küllastajale teed ja tutvustab küsitud kohalikke objekte, kasutades vastavat turismikataloogi; •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; •koostab juhendi alusel enda CV ja kaaskirja; •nimetab korrektsetes võõrkeeles majutus- ja toitlustusettevõtete liigid, erinevaid majutusettevõtte, erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust; •tutvustab juhendi alusel majutusettevõtte teenuste sisu; •tutvustab juhendi alusel tuppa sisemisel ennast toateenijana ja selgitab külaliselt toakoristamise soovi; •nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatavad voodipesu ja erinevad rätikud •tutvustab juhendi alusel küllastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid; •nimetab korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua toite; •loetleb etteantud menüü alusel lõuna- ja õhtusöögi menüü roagrupid ja joogid; •nimetab etteantud menüü alusel, korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögi laua katmisel kasutatavad lauanõud ja serveerimisvahendid; •teenindab juhendi alusel küllastajaid toitlustusteeninduse olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid •tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise; • nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest; • arveldab küllastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades; •suhtleb vabalt küllastajatega erinevates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt; •informeerib küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; •suhtleb küllastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani. | Mitteeristav hindamine |

Mooduli jagunemine

| | |
|------------------------------|--|
| Erialane inglise keel | <p>Alateemad</p> <p>Majutuse ja toitlustusega seotud terminid, asutuste liigid, ruumid, majutuse tubade tüübid ja sisustus, toa koristamisega seotud terminid, voodipesu ja rätikud.</p> <p>Majutusettevõtte teenused ja kasutustingimused. Külalisele tee juhatamine majutusettevõttes. Eesti Vabariigi struktuuri ja ajaloo kujunemine, rahvakalendri tähtpäevad, rahvustoidud. Lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste tutvustamine. Turismikataloogi kasutamine. Kohalike objektide tutvustamine, kasutades vastavat turismikataloogi.</p> <p>Tööjuhendite, vastuskirjade, pretensioonide vastuskirjad, raamatupidamisdokumendid ja personalitöö dokumendid. Motivatsioonikirja koostamine, kirjalikku infot edastamine sh elektrooniliselt arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid. Külalisega erinevates teenindussituatsioonides suhtlemine sh telefoni teel arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid.</p> <p>Kinnituskiri arvestades suhtlemis- ja etiketi nõudeid, k.a. tühistamine.</p> <p>Dialoog kliendiga (ka telefonitsi)- check-in/-out, probleemi lahendamine.</p> <p>Hotelli teenuste tutvustamine, suhtlemine teenindussituatsioonides. Restorani menüü tutvustamine ja teised teenindussituatsioonid ning nende juurde kuuluvad väljendid.</p> |
|------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------|---|
| Iseseisev töö | Ettevõtte ja tema teenuste ning personalitöö dokumentide koostamine/ tõlkimine ja suuline tutvustus |
| Hindamisülesanded | Tutvustab suuliselt iseennast, kui teenindajat, majutusettevõtete tubade tüüpe ja numbritubade sisustust. Tutvustab majutasutuste tüüpe ja teenuseid, tööjuhendeid kasutades vastavat terminoloogiat. Koostab kodulehe jaoks tekste. Kliendi teenindamine lauast, menüü tutvustamine |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinnatavad õppeülesanded on sooritatud lävendi tasemel |
| sh hindekriteeriumid | kasutab nii suulises kui kirjalikus suhtluses külalisega erialaselt ja grammatiliselt korrektset inglise keelt, suulises suhtluses väljendab end vabalt, oskab esitada korrektseid küsimusi ja adekvaatselt reageerida, oskab vajadusel lahendada probleeme ning anda põhjalikku asjakohast informatsiooni, kasutades erinevaid viisakusfraase. Vigu teeb minimaalselt. |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | Esitlus, arutelu, loeng, vestlus, probleemi lahendamine ja check- in/out teemat käsitleda vastuvõtutöö moodulis. Võtmepädevus- keel ja kirjandus- keeleliste erinevustega arvestamine (suur-väike algustäht, sõnajärg lauses jne). Inglise keelse materjali tõlkimine eesti keelde. |
| Mooduli hindamine | mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks peavad olema sooritatud kõik mooduli hindamise ülesanded lävendi tasemel |
| sh lävend | A saamise tingimus: Kasutab nii suulises kui kirjalikus suhtluses külalisega erialaselt ja grammatiliselt korrektset inglise keelt, suulises suhtluses väljendab end vabalt, oskab esitada korrektseid küsimusi ja adekvaatselt reageerida, oskab vajadusel lahendada probleeme ning anda põhjalikku asjakohast informatsiooni, kasutades erinevaid viisakusfraase. Vigu teeb minimaalselt. |

| | |
|-----------------------|--|
| Õppematerjalid | Õpetaja kogutud veebilehed ja koostatud õppematerjalid. www.typsy.com Tooman, H; Veldi, E. Inglise-eesti ja eesti-inglise turismisõnastik. Tartu: Studium, 2006 Vahur Raid Sõnastik restoranipidajale, Festart, 2000 1000 tähtsamat sõna, Inglise keel: söök ja jook, Koolibri, 2008 Oxford English for Careers: Tourism 1 Welcome |
|-----------------------|--|

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|----------------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 11 | Erialane soome keel | 3 | Aili Tervonen |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija kasutab soome keelt majutusettevõtte erinevates teenindusolukordades | | |
| | Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe |
| | 20 tundi | | 58 tundi |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|---|------------------------|
| 1. tutvustab ennast ja kirjeldab oma tööülesandeid; 2. saab aru soomekeelsetest tekstidest õpitud teemadel ja oskab leida internetist vajalikku infot; 3. tunneb soomlaste kultuuri traditsioone ja teab soome rahvustoite ning toitumis eripära; 4. suhtleb soomekeelsete küllastajatega majutusettevõtte igapäevastes teenindusolukordades. | <ul style="list-style-type: none"> • kasutab küllastajatega suhtlemisel soomekeelseid viisakusväljendeid; • nimetab majutusettevõtte erinevaid teenuseid; • juhatab küllastajatele teed nii majutusettevõttes kui lähiumbruses; • mõistab küllastaja probleeme ja abistab küllastajat nende lahendamisel. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|--------------------------------|---|
| Soome keel | Alateemad Töö majutusosalal. Hotelliäri ja kultuuride ristumine. Erialase teksti analüüs. Ametlik kirjavahetus. Minu karjäär. Majutusasutuse ja pakutavate teenuste kirjalik tutvustus. Kinnituskirja koostamine. Majutus- ja toitlustusettevõtete liigid. Toatüübid ja numbritubade sisustus. Majutusasutuste poolt pakutavad lisateenused Toateenija kohustused ja ülesanded. Toitlustamine. Lauanõud ja serveerimisvahendid. Hommikusöök hotellis. Menüü. Restoranis teenindamine. Eritoitumise vajadused. Tee juhatamine ja ühistranspordi kasutamine. Päringud. Ametlik telefonisuhtlus. Tee juhatamine majutusettevõttes. Hotelli sisseregistreerimine. Majutus ja muud pakutavad teenused. Päringud. Ametlik telefonisuhtlus ja etikett majutuses. Tee juhatamine majutusettevõttes. |
| Iseseisev töö | Koostab veebis õpimapi, kuhu salvestab loetelu erinevatest majutus- ja toitlustusettevõtete liikidest; sõnastiku tubade koristamisel kasutatavatest puhastusvahenditest/tarvikutest ning voodipesust ja rätikutest/toitlustuses kasutatavatest vahenditest ja menüüst/ vastuvõttutöö olulistest sõnadest ja väljenditest. |
| Praktiline töö | Tutvustab suuliselt kahte vaatamisväärsust Hotelli sisse ja väljaregistreerimine, Kliendi pretensioonile vastamine. Koostab info ja esitleb konkreetse majutusasutuse pakutavaid teenuseid. Loeb ja tõlgib erialase teksti laiemalt levinud eritoitumise vajadustest ja koostab kokkuvõtte. |
| Hindamisülesanded | Iseseisev töö, praktiline töö. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Õpilane on koostanud nõuetele vastava õpimapi soome keelsete eriala väljendite ja sõnade kohta ja sooritanud praktilised tööd |

| | |
|--|--|
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Õpimapp ja praktilised ülesanded on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppemeetodid | Loeng, arutelu, iseseisev töö, rühmatöö, rollimängud. |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö, praktiline töö. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisvate ja praktiliste tööde alusel. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: -iseseisvad ja praktilised tööd on sooritatud lävendi tasemel. |
| Õppematerjalid | Õpetaja veebilinkide kogu, koostatud õppematerjalid ning töölehed. |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|--|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 12 | Finantsarvestuse alused | 3 | Ingrid Sieberk, Cynne Põldäär, Ülle Moks |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab majandusarvestuse printsiipe ning kasutab neid oma vastutusvaldkonnas. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 58 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|---|------------------------|
| 1. mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast; 2. analüüsib majutusettevõtte tulusid ja kulusid ning nende käitumist vastavalt täituvusele; 3. koostab majutusettevõtte ühe üksuse eelarve, kajastades olulisemaid tegevuskulusid. | <ul style="list-style-type: none"> tunneb finantsarvestuse põhimõisteid; mõistab raamatupidamise põhiaruannete sisu: bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded; analüüsib ühe üksuse finantstulemusi raamatupidamise aruannete põhjal, erinevaid aastaid võrreldes ja muutuste põhjustele mõeldes; analüüsib teenusettevõtte peamisi kululiike, hinnates kulude ja tulude muutumise võimalusi ja ajalugu ettevõttes; koostab majutusettevõtte ühe osakonna eelarve, analüüsib tegevuskulude kokkuhoiu kohti. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|--------------------------------|--|
| Finantsarvestuse alused | Alateemad Finantsarvestuse alused. Raamatupidamist reguleerivad õigusaktid. Algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid. Põhilised aruanded. Eelarve koostamine ja täitmise jälgimine, Finantsprognooside koostamine lähtudes ettevõtte muutuv- ja püsikuludest. Hinna kujundamine. Majutusettevõtetele kehtestatud maksud. Bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded majutusettevõtte näitel. |
| Iseseisev töö | Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas. |
| Praktiline töö | Juhtumite analüüs, probleemolukordade lahendamine. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Hindamisülesanded | Iseseisev töö ja rühmatööd. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisva töö ja rühmatööde alusel. |
| | A saamise tingimus: iseseisev töö on esitatud ja esitletud lävendi tasemel. Osa on võetud rühmatöödest. |

| | |
|---------------------|--|
| Õppemeetodid | Loeng, rühmatöö, iseseisev töö. arutelu, situatsioonülesanded. |
|---------------------|--|

| | |
|--|---|
| Hindamismeetodid | Rühmatöö, iseseisev töö. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli Hinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Õpilane on esitanud iseseisevad tööd lävendi tasemel ja on osalenud rühmatöodes. |
| Õppematerjalid | Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2016 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2017 Tearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Ärirahandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Internetiallikad: www.emta.ee; www.riigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee. |

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|---|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 13 | Õpitee | 3 | Eneli Uibo, Cynne Põldäär, Küllike Allmäe |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Õppija juhib oma erialast karjääri tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest. | | |
| Auditoorne- ja e-õpe | | Iseseisev õpe | |
| 20 tundi | | 58 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|---|------------------------|
| <p>1. tunneb erinevaid õpistiile, oskab hinnata oma õpioskusi ja arendada neid sügavama õppimise suunas;</p> <p>2. teab erinevaid õpilastööde liike ning nende vormistamise nõudeid, oskab koostada ja vormistada kirjalikke õpilastöid;</p> <p>3. teab õpingute korralduse põhimõtteid, õppevorme;</p> <p>4. oskab õpinguid planeerida ning kasutada selleks vastavaid veebikeskkondasid.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi; • analüüsib ennast ja oma õpiteed ning sõnastab oma õpieesmärgid; • koostab eesmärgipärase isikliku õpitegevuste plaani, arvestades oma ressursside ja erinevate keskkonnateguritega; • analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid; • analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda; • selgitab regulatsioonidest lähtuvaid töandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi; • analüüsib organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkidest; • valib oma karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning selgitab selles enda võimalikku rolli; • seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga, selgitades probleeme ja jätkusuutlikke võimalusi; • analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna kompleksse probleemi ühiskonnas; • kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid; • analüüsib meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust; • valib ja põhjendab meeskonnatööna sobivaima lahenduse probleemile; • koostab meeskonnatööna tegevuskava ja eelarve valitud lahenduse elluviimiseks; • hindab enda kui meeskonnaliikme panust väärtusloomes; • analüüsib oma kutsealast arengut, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes; • valib ja kasutab asjakohaseid infoallikaid koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid; • analüüsib tegureid, mis mõjutavad karjäärivalikut ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist. | Mitteeristav hindamine |

Mooduli jagunemine

| | |
|--------------------------------|--|
| Õpitee | <p>Alateemad</p> <p>1. Eesmärgipärane enese analüüsimine, lühi- ja pikaajalised eesmärgid, plaanimine. Asjakohase eneseanalüüsi meetodi kasutamine. Tegevuste eesmärgistamine ja plaanimine. Õpieesmärkide seadmine, põhjendamine ja hindamine. Õpitee kujundamise võimalused, enese motiveerimine tagasiside küsimine ning vastuvõtmine. Kutsesüsteemist lähtuvad teadmised, oskused ja isiksuseomadused, nende arendamise ja tõendamise võimalused. Õpinguid mõjutavad isiklikud ja keskkonnategurid.</p> <p>2. Kutsealase arengu analüüsimine erinevatest aspektidest lähtuvalt. Karjääriinfo allikate kasutamine, nende asjakohasuse ja usaldusväärsuse hindamine. Kandideerimiseks vajalike materjalide koostamine. Isiklikule karjäärile tähenduse loomine. Isiklike ja muutuvast keskkonnast tulenevate tegurite ja nende koosmõju analüüsimine. Lühi- ja pikaajalise karjääriplaani koostamine ja seostamine elukestva õppega</p> |
| Iseseisev töö | Isikliku karjääriplaani koostamine |
| Hindamisülesanded | Isikliku karjääriplaani koostamine |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisva töö alusel |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Iseseisev töö on koostatud lävendi tasemel |
| Keskkond ja ettevõtlus | <p>Alateemad</p> <p>1. Regionaalse ettevõtluskeskkonna analüüs (tegurid ja nende mõju).Majandussubjektide ja turgude seostamine, nõudluse ja pakkumise analüüs, konkurentsianalüüs, organisatsiooni eesmärkide, vormi ja tegevuse analüüs.Enese rolli määratlemine organisatsioonis. Töölepinguseaduse kasutamine tööandja ja töövõtja rollide kirjeldamisel. Meeskonna moodustamine ja meeskonna juhtimine. Probleemide ja võimaluste analüüsimine.</p> <p>2. Ühiskonna probleemide analüüsimine, kompleksse probleemi määratlemine. Keskkonnategurite analüüs. Uuenduslike probleemi lahenduste kavandamine loovustehnikate abil. Probleemilahenduste väärtuste analüüsimine kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses. Probleemilahenduste elluviimise kavandamine. Eelarve koostamine. Enda panustamise hindamine. Meeskonnatöö ja suhtlemine meeskonnas</p> |
| Iseseisev töö | Ettevõtluskeskkonna analüüs |
| Hindamisülesanded | Ettevõtluskeskkonna analüüs |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva töö alusel |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: Iseseisev töö on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppemeetodid | loeng iseseisev töö, arutelu |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisvate õppeülesannete alusel |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Iseseisvad tööd on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | Õpetaja kogutud ja koostatud õppematerjalid. www.eas.ee www.lak.ee www.kutsekoda.ee |

| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
|------------------------------------|---|---------------------|---|
| 14 | Erineva kultuuritausta ja rahvusega kliendid | 3 | Anton Pärn, Küllike Allmäe, Aire Toffer, Ingrid Sieberk, Liisi Lehtsaar-Reisner, Kaire Raba |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli eesmärk on, et õpilane suhtleb klienditeenindajana teadlikult ja oskuslikult erinevate kultuuride ja rahvustega | | |
| | Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe |
| | 20 tundi | | 58 tundi |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|--|------------------------|
| 1. mõistab erinevate kultuuride kombeid, väärtusi ja sotsiaalseid norme; 2. suhtleb oskuslikult erineva kultuuritaustaga klientidega; 3. oskab lahendada kultuuride vahelisi konflikte oma tööloigis; 4. mõistab kultuuridevahelise teeninduse olulisust majutusettevõtte juhtimisel. | <ul style="list-style-type: none"> •teab erinevate kultuuride kombeid, väärtusi ja sotsiaalseid norme; •näitab kultuurilist tundlikkust suhtluses erinevate kultuuritaustaga inimestega; •suudab suhelda erineva kultuuritaustaga klientidega mitmes keeles või kasutada keeleliste väljakutsete lahendamiseks sobivaid vahendeid; •pakub teenust, mis vastab klientide kultuurilistele vajadustele ja ootustele; •tagab, et kliendid on rahul teenusega, olenemata nende kultuuritaustast; •suudab lahendada kultuuride vahelisi konflikte ja keerulisi olukordi professionaalselt ja empaatiliselt; •oskab kultuuridevaheliste erinevustega arvestada ettevõtte juhtimisprotsessides. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|---|--|
| Erineva kultuuritausta ja rahvusega kliendid | Alateemad Kultuuriteadlikkus ja kultuuriline tundlikkus. Kultuuridevahelise konflikti lahendamine. Kultuuriteadlikkus ettevõtte juhtimises. Keeleliste väljakutsete lahendamiseks sobivaid vahendid. |
| Iseseisev töö | Projektülesanne, kultuuriteadlikkuse integreerimine ettevõtte juhtimisse ja teenindusprotsessi. |
| Praktiline töö | Kultuuridevaheliste konfliktide lahendamise juhtumianalüüs. |
| Hindamisülesanded | Kultuuridevaheliste konfliktide lahendamise juhtumianalüüs ja iseseisev töö projektülesande näol. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisva töö ja praktilise ülesande alusel. |
| sh hindamiskriteeriumid | “A” saamise tingimus: hindamisülesanded on sooritatud lävendi tasemel. |

| | |
|--------------------------|--|
| Õppemeetodid | Simulatsioonid, rollimängud, Kultuuridevaheliste konfliktide lahendamise juhtumianalüüsid. |
| Hindamismeetodid | Kultuuridevaheliste konfliktide lahendamise juhtumianalüüsid. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |

| | |
|--|--|
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõttev hinne kujuneb iseseisva töö ja praktilise ülesande alusel. |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: hindamisülesanded on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | https://integratsioon.ee/2024 https://www.opiq.ee/Kit/Details/256 Terri Morrison ja Wayne A. Conawa. Kultuuridevahelise suhtlemise juhend (The Cross-Cultural Communication Handbook) 2020 Gary P. Ferraro ja Elizabeth K. Briody. Teeninduse kultuuriline mõõde (The Cultural Dimension of Global Business) 2021 Roberta M. Siler ja Patricia R. Stovey. Kultuuridevahelise teenindamise käsiraamat (The Intercultural Service Handbook) 2016 James W. Neuliep. Kultuuridevahelise suhtluse õpik (Intercultural Communication: A Contextual Approach) 2020 |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|---|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 15 | Jätkusuutlikkus ja rohemajandus | 3 | Heli Nõupuu, Küllike Allmäe, Liisi Lehtsaar-Reisner |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli läbides käitub õpilane igapäevaelus jätkusuutlikult ja teab rohemajanduse põhimõtteid | | |
| | Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe |
| | 20 tundi | | 58 tundi |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|--|---|------------------------|
| <p>1. mõistab eetilisi ja sotsiaalseid aspekte majandusotsuste tegemisel ning ettevõtte vastutust ühiskonna ees</p> <p>2. hindab majandustegevuse mõju keskkonnale ning teeb ettepanekuid keskkonnasõbralike lahenduste kasutamiseks;</p> <p>3. kavandab ja analüüsib jätkusuutlikkuse strateegia oma ettevõtetes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •toob näiteid loodusvarade tõhusama kasutamise kohta turismivaldkonnas; •teab, kuidas säästa turismiettevõttes vee-, toidu-, energia- ja jäätmeringluses; • toob positiivseid näiteid töötajate füüsilise ja vaimse tervise eest vastutuse võtmise kohta ettevõtluses; •kirjeldab, kuidas tema töökohal on võimalik jäätmeid vähendada või ümber töödelda; •minimeerib jäätmeid oma töökohal; •analüüsib hotellinduse valdkonnaga seotud eetilisi ja sotsiaalseid vastuolusid majanduslike otsuste tegemisel; •hindab oma valdkonna ettevõtete vastutust ühiskonna ees; •eristab keskkonna säästlike töövahendeid ja materjale oskab neid eelistada; •teeb energiasäästlike otsuseid; •väärtustab ja hoiab oma kogukonda, töösuhteid ja kliente. | Mitteeristav hindamine |

| Mooduli jagunemine | |
|--|---|
| Jätkusuutlikkus ja rohemajandus | Alateemad Jätkusuutlikkuse põhimõtted. Rohemajanduse mõistmine. Jätkusuutlikkuse strateegiate väljatöötamine. Keskkonnamõju hindamine. Eetiliste ja sotsiaalsete aspektide kaalumine. Sotsiaalne vastutus kohalikul ja globaalsel tasandil. Klienditeenindus ja haridus- hotelli personali ja klientide koolitamine ja teavitamine jätkusuutlikkusest. Keskkonna säästmisse kaasamine |
| Iseseisev töö | Õpilane kavandab oma ettevõtte andmetest lähtuvalt jätkusuutlikkuse strateegia. |
| Praktiline töö | Õpilane kavandab oma ettevõtte andmetest lähtuvalt jätkusuutlikkuse strateegia ja kavandab selle rakendamise. |
| Hindamisülesanded | Suulised arutelud ja esitlused, mille käigus õpilased demonstreerivad oma suulist oskust selgitada, kaitsta ja arutada jätkusuutlikkusega seotud teemasid. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva ja praktilise töö põhjal. |

| | |
|--|---|
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: iseseisev ja praktiline töö on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppemeetodid | loeng, iseseisev töö, analüüs, praktiline töö, grupitöö, arutelu. |
| Hindamismeetodid | iseseisev töö ja praktiline töö |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine. |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Hinne kujuneb iseseisva ja praktilise töö põhjal |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: iseseisev ja praktiline töö on sooritatud lävendi tasemel |
| Õppematerjalid | <p>Õpetaja kogutud ja koostatud õppematerjalid ja töölehed.</p> <p>“Sustainable Hospitality and Tourism as Motors for Development” - Autorid: Tej Vir Singh, Sachin S. Kamble, ja Geetanjali Batra</p> <p>”Sustainable Hospitality: Sustainable Development in the Hotel Industry” - Autor: Chris Bottrill</p> <p>”Sustainability in the Hospitality Industry” - Autor: Philip Sloan</p> <p>”Sustainable Hotel Development” - Autor: Veikko Martens</p> <p>”Hotel Sustainability: Principles and Practice” - Autorid: Miguel Angel Gardetti ja Ana Laura Torres</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Mooduli nr | Mooduli nimetus | Mooduli maht (EKAP) | Õpetajad |
| 16 | Uurimistöö alused ja statistika | 3 | Liina Viiret |
| Nõuded mooduli alustamiseks | puuduvad | | |
| Mooduli eesmärk | Mooduli eesmärgiks on teadmiste ja oskuste kujundamine nõuetele vastava uurimustöö koostamiseks. | | |
| Auditoorne õpe | | Iseseisev õpe | |
| 12 tundi | | 66 tundi | |

| Õpiväljundid | Hindamiskriteeriumid | Hindamine |
|---|--|------------------------|
| <p>1. teab teadusfilosoofia ja teaduseetika põhitõdesid;</p> <p>2. valib uurimisteema;</p> <p>3. teab erinevaid uurimismeetodeid;</p> <p>4. planeerib uurimuse ja valib sellele sobivad teoreetilised seisukohad;</p> <p>5. refereerib ja tsiteerib nõuetekohaselt;</p> <p>6. koostab ja viib läbi uuringu.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • teab teaduse üldiseid põhimõtteid; • teab uurimistöö protsessi ja teadusliku uurimise loogikat; • tunneb teaduseetikat ja ennetab eetilisi probleeme; • oskab hinnata plagiaati; • tutvub erialase kirjandusega; • sõnastab uurimisteema; • kirjeldab uurimisprobleemi; • püstitab uurimuse eesmärgi; • sõnastab uurimisküsimused; • teab uurimistöös kasutatavaid uurimismeetodeid; • teab andmekogumismeetodeid; • teab andmete analüüsi meetodite rakendusvõimalusi; • oskab valida oma uurimuse uurimisteemale vastava uurimismeetodi ja seda kirjeldada; • kasutab asjakohast sõnavara, hindab kriitiliselt oma keelekasutust ja vajaduse korral korrigeerib seda; • järgib uurimistööde koostamise ja vormistamise põhimõtteid; • koostab uurimiskava; • refereerib ja tsiteerib nõuetekohaselt teadustekste; • teab ja järgib tekstide koostamise ja vormistamise põhimõtteid; • moodustab valimi; • koostab küsimustiku ja viib läbi küsitluse või intervjuud; • analüüsib ja esitleb uurimistulemusi; • oskab uurimistulemuste põhjal teha järeldusi ja siduda neid teooriaga; • teeb ettepanekuid saadud tulemuste ja järelduste põhjal; • koostab uurimistööd tutvustava esitluse ; • kasutab asjakohast sõnavara, hindab kriitiliselt oma keelekasutust ja vajaduse korral korrigeerib seda. | Mitteeristav hindamine |

Mooduli jagunemine

| | |
|--|---|
| Uurimistöö alused ja statistika | Alateemad Erinevad uurimistööde liigid, kirjalike tööde vormistamine. Teema valik. Teksti koostamine. Erinevad uurimis- ja andmete kogumise- ja andmete analüüsi meetodid. Refereerimine ja tsiteerimine, plagiaadi vältimine. Uurimistöö eetika. |
| Iseseisev töö | Uurimistöö koostamiseks vajaliku materjali kogumine ja vormistamine. |
| Praktiline töö | Uurimistöö koostamine. |
| Hindamisülesanded | Uurimistöö kava, teoreetilise osa, uuringu (sh ankeedi/intervjuu küsimuste) ja selle analüüsi koostamine ja uuringu põhjal esitluse koostamine ja ettekandmine. Ühe uurimistöö retsenseerimine. |
| Hindamine | Mitteeristav hindamine |
| sh kokkuvõtva hinde kujunemine | Kokkuvõtva hindeks on uurimistöö hinne. |
| sh hindekriteeriumid | “A” saamise tingimus: hinde saamiseks esitab õpilane nõuetele vastava uurimistöö ja esitleb seda rühmas. |

| | |
|--|---|
| Õppemeetodid | loeng, arutelu, |
| Hindamismeetodid | Iseseisev töö ja praktiline töö-uurimistöö. |
| Mooduli hindamine | Mitteeristav hindamine |
| Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine | Mooduli kokkuvõtva hindeks on uurimistöö hinne |
| sh lävend | “A” saamise tingimus: Mooduli hinde saamiseks esitab õpilane nõuetele vastava uurimistöö ja esitleb seda rühmas |
| Õppematerjalid | Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. Uuri ja kirjuta. Tõlkinud Kraav, I., Kuurme, T., Kala, U., jt. Tallinn: Medicina, c2005; Tartu: Greif. 2005. Tooding, L.M. Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes. TÜ Kirjastus. 2007. Õunpuu, L. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu Ülikooli kirjastus 2014 Õpetaja poolt ettevalmistatud materjalid |