

MAJUTUSKORRALDUSE ÕPPEKAVA MOODULITE RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskharidusega õppijad
Õppevorm	Mittestatsionaarne õpe õpe

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS				Maht (EKAP)
1	Õpitee ja töö muutuv keskkonnas				5
Eesmärk: õppija juhivad oma erialast karjääri tänapäevases muutuv keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest					
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad					
Teooria	Praktiline töö			Iseseisev töö	
20	10			100	
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Mooduli teemad ja alateemad	Õpetaja	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded
<ul style="list-style-type: none"> Kavandab oma õpitee, arvestades isiklike, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid. 	<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 	<p>1. ÕPITEE</p> <p>1.1. Valdkond ja õpitav eriala. Valdkond täna ja homme. Valdkonna seosed teiste valdkondadega</p> <p>1.2. Õpitee. Õpikeskkond. VÕTA-süsteem.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Arutelu Õppekäik Individuaalne vestlus mentoriga Rühmatöö 	<ul style="list-style-type: none"> Eneseanalüüsi koostamine vastavalt juhendile

	ressursside ja erinevate keskkonnateguritega	<p>1.3. Õpingutega toimetulek. Õppimist toetavad erialased õpikeskkonnad.</p> <p>1.4. Toetavad süsteemid</p> <p>1.5. Mentorite süsteem.</p> <p>1.6. Õppija huvid, väärtused, oskused ja isikuomadused.</p> <p>1.7. Õppe eesmärgistamine lähtudes eneseanalüüsist. Õpileping.</p> <p>1.8. Kooli infosüsteem</p>			
<ul style="list-style-type: none"> Analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest. 	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid analüüsib meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja 	<p>2. ETTEVÕTLUSKE SKKOND</p> <p>2.1. Majanduslikud vajadused, ressursid. Turumajanduse olemus. Ettevõtluskeskkond a mõjutavad</p>		<ul style="list-style-type: none"> Arutelu Infootsing Kokkuvõtte tegemine loetud valdkonna majandusuudisest Töölehtede täitmine 	<ul style="list-style-type: none"> Meeskonnatööna lõuendi alusel äriidee analüüsimine sh lisandväärtuse pakkumise võimalused lähtudes õpitavast erialast ja piirkonna planeeritavatest

	<p>töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<p>tegurid.</p> <p>2.2. Piirkondlik ettevõtluskeskkond. Piirkonna ettevõtete ülevaade.</p> <p>2.3. Planeeritavad arengud piirkonnas.</p> <p>2.4. Äriprotsessid. Teenuse olemus. Mudelid.</p> <p>2.5. Tööandja ja töövõtja rollid, õigused ja kohustused.</p> <p>2.6. Finantskirjaoskus.</p> <p>2.7. Finantsasutused ja nende poolt pakutavad teenused.</p> <p>2.8. Organisatsioonide vormid ja tegutsemisviisid.</p> <p>2.9. Minu kui tulevase töötaja võimalik roll lähtudes valitud organisatsioonist.</p> <p>2.10.</p>			<p>arengutest</p>
--	---	---	--	--	-------------------

		Kultuuridevahelised erinevused ja selle mõju ettevõtte majandustegevusele			
<ul style="list-style-type: none"> ● Hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses. 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<p>3.KOGUKONNAPROJEKTI TEOSTAMINE</p> <p>3.1. Projektihalduse alused</p> <p>3.2. Kogukonnaprojekti teostamine. Õppekäik või praktiku loeng, üritus</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Loeng ● Ajurünnak ● Rühmatöö ● Virtuaalsete koostöö vahendite tutvustus ● Praktiline töö: Projektihaldustarkvara kasutus 	<ul style="list-style-type: none"> ● Meeskonnatööna kogukonna projekti teostamine ja dokumenteerimine

<ul style="list-style-type: none"> • Koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel. Lähtub analüüsil oma eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist • analüüsib oma oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas 	<p>4. KARJÄÄRITEE JA KUTSEALANE ARENG</p> <p>4.1. Keskkond ja võimalused erialaseks karjääriks.</p> <p>4.2. Enese õpitee tagasivaade. Kutse- ja karjäärivalikud.</p> <p>4.3. Õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuv keskkonnas. Praktika.</p> <p>4.4. Mina kui tulevane ettevõtja või töövõtja</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Arutelu, rühmatöö • Eneseanalüüsi vahendite demo 	<ul style="list-style-type: none"> • Edasise karjääri- ja õpitee plaani koostamine
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meeskonnatööna äriidee lõuendi vormistus • Karjääriplaani vormistamine 				

Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Hindamine: mitteeristav Moodul loetakse arvestatuks, kui õppur sooritab hindamisülesanded						
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	<ul style="list-style-type: none"> • Tulevikuoskused 2020. http://www.iftf.org/futureworkskills/ • Elukestva õppe strateegia 2020. • Eesti 2035 töömaterjal: Paindlike ja inimesi vajadusi arvestavate õppimisvõimaluste loomine kogu elu jooksul (https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/riigikantselei/strateegiaburoo/Eesti2035/paindlikud_ja_inimese_vajadusi_arvestavad_oppimisvoimalused_kogu_elu_jooksul.pdf) • https://www.opiq.ee/Kit/Details/223 						
Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP				
2	TURISMIMAJANDUSE ALUSED		4 EKAP				
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel.							
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses	<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 turismisihthoiale; • analüüsib turismiettevõtluse 	Suhtluspõhine loeng, ideekaart Iseseisev soovitatud erialaste artiklite läbitöötamine Kõitev loeng, ERTAK analüüs	Enesekontrolli test Ideekaardi esitlus Diskussioon Kollokvium	Turismimajanduse alused: Rahvusvaheline turism. Turismiressursid, -tooted ja –teenused. Turistid. Reisiransport. Majutusettevõtted. Toitlustusettevõtted. Turiste huvitavad tegevused.	13	13	26

	<p>erinevate sektorite peamisi tulemusnäitajaid Eesti riiklikust turismiarengu kavast lähtuvalt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju; • kasutab Eesti turismi- ja majutusettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel; • leiab Statistikaameti andmebaasidest turismistatistika põhilised tulemusnäitajad; 	<p>Kriitiliste juhtumite uurimine</p> <p>Ajurünnak,</p> <p>Õigusaktide analüüs</p> <p>Andmebaaside analüüs</p>	<p>Juhtumianalüüs</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Raport</p>			
<p>2. edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusalast infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab vastuse infopäringule kasutades olulisemaid andmebaase turismi- ja majutusalase info leidmiseks Eestis; • edastab külastajatele infot kasutades Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases eesti-ja võõrkeeles; • kasutab Eesti turismi-ja majutusalast ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Õppekäik</p> <p>Iseseisev uurimus</p> <p>Rollimäng</p> <p>Juhtumi analüüs</p>	<p>Rollimäng</p> <p>Suuline ja kirjalik vastus infopäringule ja selle analüüs</p> <p>Juhtumianalüüsi raport</p>	<p>Turismiinfo. Eesti riiklik turismipoliitika. Turismimajandust reguleeriv seadusandlus.</p>		

	lahendamisel;						
3. mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega; • iseloomustab Eesti majutusettevõtete liike lähtudes turismiseadusest ja toob asjakohased näited; • kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; • võrdleb uurimuses iseseisvaid ja ketihotelle Eestis analüüsides eeliseid ja puudusi; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö mõttekaart</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Iseseisev uurimus juhendi alusel</p>	<p>Rühmatöö esitlus</p> <p>Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ esitlus</p> <p>Diskussioon iseseisvate ja ketihotellide võrdlusanalüüs</p>	<p>Hotellimajanduse alused:</p> <p>Hotellimajandus. Majutustoode. Majutusettevõtete liigitamine. Eesti majutusturg, majutusettevõtete liigid. Hotelliketid.</p>	16	16	33
4. mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti; • kirjeldab majutusettevõtte erinevate osakondade pakutavaid põhi- ja lisateenuseid; 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Õppefilmid</p> <p>Individuaalne iseseisev uurimus juhendi alusel</p> <p>Rollimäng</p>	<p>Majutusettevõtte teenuste internetiuurimus juhendi alusel</p> <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p>	<p>Majutusettevõtete struktuur. Majutusteenus, põhi- ja lisateenused. Erineva tasemega majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded. Majutusettevõtete järgud, nendele</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> • võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele; • tutvustab külastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest, arvestades ettevõtte võimalustega; 	Analüüs Arutelu		esitatavad nõuded.			
5. mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib juhendi alusel turismiettevõtluse keskkonda Eestis; • kirjeldab Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid; • iseloomustab sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes kasutades Eesti turismistatistikat; 	Arutlev loeng Paaristöö: juhtumianalüüs Töölehed Iseseisev kirjalik töö juhendi alusel „Statistiliste andmete esitamine“ Analüüsi koostamine	Iseseisev töö „Statistiliste andmete esitamine“	Erinevate majutusettevõtete stiilid ja äriideed. Majutusettevõtete, juhtimis- ja omandivormid. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. Rahvusvahelised hotelle ühendavad organisatsioonid. MTÜ Maaturism. Majutusettevõtluse arengulugu ja trendid. Eesti turismistatistika.			
6. mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte külastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi	<ul style="list-style-type: none"> • võrdleb majutusettevõtte külastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid; • analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi; 	Kõitev loeng Õppefilmid Juhtumianalüüs: kliendilt tagasiside kogumise ja analüüsimise	Kirjalik teadmiste kontroll	Hotellikülastajad: külastajate põhiliigid, külalislahkuse olemus. Väärtuspakkumine Kliendi tagasiside majutusettevõttes.			

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutustevõttele ja küllastajale; 	meetodid					
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Iseseisvate töö tulemusena õppija analüüsib peamisi turismivaldkonna statistilisi näitajaid ja rakendab turismi- ja majutusala teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel. Iseseisvate tööde teemad: Enesekontrolli test Juhtumianalüüsi raport Rühmatööde esitluste koostamine Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ koostamine Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas						
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitmeeristav hindamine hindamisjuhendite alusel Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideekaardi esitlus 2. Esinemine kollokviumil 3. Juhtumianalüüsi raport 4. Rollimängud eesti ja inglise keeles 5. Suuline ja kirjalik vastus infopäringule eesti ja inglise keeles ja selle analüüs 6. Üks rühmatöö esitletud klassi ees 7. Iseseisva uurimuse „Eesti majutusturu analüüs“ esitlus 8. Osalemine diskussioonis „Iseseisvate ja ketihotellide võrdlusanalüüs“ 9. Majutustevõtte teenuste internetiuurimus 10. Statistiliste andmete esitamine internetikeskkonnas 11. Struktureeritud kirjalik teadmiste kontroll Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.						
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010. Jakobson, J. Turismi alused. Tallinn 2002. Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011. Tooman, H. Turismiturundus. Tallinn 2002. Medlik, S. The Business of Hotels, 2005.						

	<p>Ajakiri Reisimaailm Siimon, I. Turisminduse alused. Tartu: TÜ, 1996; Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004; Eesti Turismiseadus; Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.unwto.org; www.slideshare.net/endlakuura/eesti-turismipoliitika;</p>
--	--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP					
3	Vastuvõtutöö ja klienditeeninduse korraldus	15 EKAP					
<p>Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes informatsiooni liikumise ja töötlemise, tellimuste ja külastajate vastuvõtu, arveldamise protseduurid kasutades reserveerimis-programmi; korraldab klienditeenindust, kliendisuhteid ja müügiotsust majutusteenust pakkuvas ettevõttes eesti ja võõrkeeles;</p>							
Nõuded mooduli alustamiseks: Turismimajanduse alused							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. korraldab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna töö kõigis külastaja teekonna etappides arvestades külastajate turvalisusega ja teiste osakondade tööga ning edastades asjakohast ja operatiivset infot	<ul style="list-style-type: none"> • juhendab vastuvõtu osakonna erinevatel ametikohtadel töötajate tööd; • korraldab vastuvõtutöö protsessid kõigis külastaja teekonna etappides; • koostab operatiivaruanded suhtlemiseks teiste majutusettevõtte osakondadega lähtuvalt majutusettevõtte töökorraldusest; 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem</p> <p>Enesekontrolli</p>	<p>Rühmatöö klienditeekonna analüüs esitlus</p> <p>Rühmatöö mõttekaart vastuvõtu osakonna infoskeem esitlus</p> <p>Ametijuhendi analüüs</p>	<p>Vastuvõtutöö korraldus</p> <p>Vastuvõtu osakonna ülesehitus ja funktsioonid. Külastaja teekonna analüüs vastuvõtutöö korraldamise meetodina. Majutusettevõtte vara, töötajate ja külastaja turvalisuse tagamine.</p>	26	26	52

	<ul style="list-style-type: none"> • täidab turvalisuse nõudeid kliendi andmete töötlemisel; 	<p>test</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine</p>					
2. tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatahes kliendile teed soovitud kohta	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid nõustades ja juhendades klienti eesti ja võõrkeeles; 	<p>Stimulatsioon: teejuhatus järgmine</p> <p>Test teejuhatus analüüs</p> <p>Iseseisev töö: Teejuhatus tekstide koostamine</p> <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p>	<p>Rollimäng teejuhatus eesti ja inglise keeles</p> <p>Rollimängu eneseanalüüs</p>	Vastuvõtu osakonna roll infokeskusena.			
3. korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud päringute operatiivse vastamise; • lahendab töötajate vastuvõtutöö alased ja klientide majutusteenuse kasutamise alased probleemid oma vastutusala piires iseseisvalt; • analüüsib maja hõivatust ja tellimusi ja kliendi ajalugu tubade ja hindade määramiseks; • valmistab ette 	<p>Arutlev loeng</p> <p>Juhendatud paaristöö</p> <p>Juhendatud töö programmides</p> <p>Hotis ja Fidelio</p> <p>Töölehed</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel juhtumianalüüs tubade ja hindade määramine</p>	<p>Ametijuhendi analüüs</p> <p>Iseseisev töö tubade hinna määramine</p> <p>Proovitöö võtmekaartide valmistamine</p>	Vastuvõtu osakonna teenindusprotsess. Kassatöö. Infotehnoloogia majutusettevõttes. Juhendamine ja eestvedamine, kaastöötajatele tagasiside andmine.			

	<p>võtmekaardid;</p> <ul style="list-style-type: none"> • korraldab kassatöö tagades ettevõtte ja kliendi andmete turvalisuse; 	<p>Õppekäik</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel ametijuhendi koostamine</p>					
<p>4. lahendab küllastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab iseseisvalt küllastajate kaebused ja erisoovid lähtudes majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest; • korraldab küllastaja erisoovide täitmise koostöös majutusettevõtte vastavate osakondadega lähtudes küllastaja eripärast, majutusettevõtte jätkusuutlikkusest ja turvalisusest; 	<p>Analüüsiv loeng</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p> <p>Vaatlus</p> <p>Suuline tagasiside kaaslaste rollimängule</p>	<p>Rollimäng eesti ja inglise keeles</p> <p>Tagasiside kaaslaste rollimängule</p>	<p>Tüüpilised veaolukorrad majutusettevõttes.</p> <p>Eri- ja eristuvate vajadustega küllastajad majutusettevõttes.</p>			
<p>5. koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmaküllastajatele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise individuaalkliendile, arvestades küllastaja ootusi, vajadusi ning ettevõtte hinnapoliitikat ja müügitöö eetikast; • koostab kirjaliku, keeleliselt korrektse hinnapakumise, arvestades rühmakliendi ja edasimüüja ootusi, lähtudes ettevõtte hinnapoliitikast ja müügitöö eetikast; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Juhtumianalüüs.</p> <p>Iseseisev töö juhendi abil hinnapakumiste koostamine</p> <p>Rollimäng</p> <p>Juhendatud töö programmis</p> <p>Hotis</p> <p>Analüüsiv</p>	<p>Hinnapakumise esitlus kliendile</p> <p>Hinnapakumine</p> <p>Hotises inglise keeles</p>	<p>Rühmatellimused ja suhtlemine edasimüüjatega.</p> <p>Komisjonitasu.</p> <p>Isiklik müük.</p> <p>Hinnapakumiste koostamine.</p>			

		arutelu					
6. soovitab ja müüb külastajatele eesti-ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist	<ul style="list-style-type: none"> • annab kliendile korrektset turismiinformatsiooni ja soovitusi piirkonna ja Eesti kohta eesti ja võõrkeeles; • korraldab oma volituste piires turismiteenuste sisse ostmise või vahendamise; 	Juhtumianalüüs Rollimäng Iseseisev töö juhendi alusel Turismiteenuse ostmise või vahendamise lepingu väljatöötamine	Rollimäng eesti ja inglise keeles Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping	Võrgustikupõhine koostöö sihtkohas. Lisateenuste vahendus ja sisse ostmine.			
7. vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab juhendi alusel majutuspäeva täitumuse, toa keskmise hinna ja majutuskäibe; • koostab juhendi alusel majutusettevõtte külastate saabumisaruaande; • koostab juhendi alusel majutusettevõtte külastate lahkumisaruaande; • koostab juhendi alusel majutuse ja lisateenuste käibearuaande; • koostab broneerimisprogrammis juhendi alusel juhtraporti; 	Vastuvõtjuhi loeng õppekäigul Õppekäigu analüüs rühmatööna Juhtumianalüüs Vaatlus Suhtarvude arvutus-ülesanded Juhendatud töö programmis Hotis Analüüsiv arutelu Eneseanalüüs	Aruandenäidised ja arvutusülesanded Eneseanalüüs	Käibejuhtimise alused vastuvõtu osakonnas. Operatiiv-ja statistilised aruanded.			
8. mõistab võõrkeelset erialast teksti, koostades igapäevatööga seotud erialaseid tekste, kasutades suulisel ja kirjalikul suhtlemisel võõrkeelset erialast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • loeb erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele; • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat 	Juhendatud iseseisev töö erialateksti tõlkimine Toote	Tõlketeksti jutustamine ja vastamine küsimustele Kujundatud reklaam	Erialane võõrkeel Külaliste vastuvõtt, küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine	26	26	52

	<p>ja väljendeid grammatika-reeglite kohaselt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel CV ja motivatsioonikirja; • nimetab korrektses võõrkeeles majutusettevõtete liigid, majutusettevõtte ruumid, erinevad toatüübid ja kirjeldab numbritubade sisustust; • tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana; • tutvustab müüvalt majutusettevõtte teenuseid, hindu ja kasutustingimusi; • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road; • nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad; • tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitade koostist ja valmistamist; 	<p>tutvustustekstide koostamine</p> <p>Cv ja motivatsioonikirja koostamine</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>CV ja motivatsioonikirja</p> <p>Rollimängud teeninduses</p>	<p>Kirjaetikett.</p> <p>Majutusasutused, vastav sõnavara.</p> <p>Toitlustusettevõtted.</p> <p>Toad ja sisustus.</p> <p>Toidukorrad.</p> <p>Toitlustusteeninduse sõnavara.</p> <p>Töölase info hankimine erinevatest infoallikatest.</p> <p>CV ja motivatsioonikirja koostamine.</p> <p>Veaolukordade lahendamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja 	<p>Juhendatud iseseisev töö</p>	<p>Tõlketeksti jutustamine ja</p>	<p>Erialane inglise keel Külaliste vastuvõtt,</p>	26	26	52

	<p>toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt;</p> <ul style="list-style-type: none"> • edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • koostab enda CV ja motivatsioonikirja; • suhtleb vabalt küllastajatega erinevates teenindus-situatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt; • informeerib juhendamisel küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; • suhtleb juhendi alusel küllastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; • juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani; 	<p>erialateksti tõlkimine</p> <p>Toote tutvustustekstide koostamine</p> <p>Cv ja motivatsioonikirja koostamine</p> <p>Enesekontrolli test</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>vastamine küsimustele</p> <p>Kujundatud reklaam</p> <p>CV ja motivatsiooni-kiri</p> <p>Rollimängud teeninduses</p>	<p>küsimuste esitamine. Telefonisuhtlus, viisakusväljendid. Broneerimine Kirjaetikett. CV ja motivatsioonikirja koostamine. Veaolukordade lahendamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • nimetab korrektsetes võõrkeeles majutus-ja toitlustusettevõtete liigid, ruumid, toatüübid ja kirjeldab numbritubade 	<p>Tootetutvustus tekstide koostamine</p>	<p>Rollimängud paaristöös</p> <p>Teenindus-situatsioonid</p>	<p>Majutusasutused, vastav sõnavara. Toitlustusettevõtted. Toad ja sisustus. Toidukorrad.</p>			

	<p>sisustust;</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutvustab müüvalt majutusettevõttes osutatavate teenuste sisu ja hindu; • tutvustab ennast majutusettevõtte töötajana; • teenindab juhendi alusel küllastajaid toidlustusteeninduse 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; 	<p>Tööleht sõnavara tundmine</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus- situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>		<p>Toitlustusteeninduse sõnavara. Enesetutvustus. Arveldamine.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab Eesti Vabariigi struktuuri ja ajaloolist kujunemist; • nimetab Eesti Rahvakalendri Tähtpäevade Andmebaasi, kasutades rahvakalendri tähtpäevi ja nendega seotud rahvustoite; 	<p>Võõrkeelne loeng</p> <p>Töölehed, rahvakalender ja toidud</p> <p>Rollimängud</p>	<p>Õppekäik maastikul</p> <p>Rollimäng</p> <p>Teenidus- situationis info edastamine</p>	<p>Töölase info hankimine erinevatest infoallikatest. Eesti aja-ja kultuurilugu. Turismi infrastruktuuri sõnavara.</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> • edastab külastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavaid infoportaale; • juhatab külastajale teed ja tutvustab küsitud kohalikke objekte, kasutades vastavaid infoportaale; 	<p>Vaatlus Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppekäik</p>	Praktiline teejuhatus				
3) korraldab kiiresti muutuvates olukordades teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb teenindus situatsioonis kliendiga aktiivselt ja positiivselt nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades; • kasutab keerulistes teenindus situatsioonides erinevaid suhtlustehnikaid; • korraldab klientidele majutusettevõttes pakutavate toodete ja teenuste müügi ja lisamüügi; • annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta; • korraldab klientide tagasiside süsteemse kogumise, analüüsi ja tulemuste edastamise juhtkonnale; 	<p>Õppekäik Õppekäigu analüüs</p> <p>Kaasav loeng</p> <p>Rollimängud</p> <p>Vaatlus</p> <p>Teenidus-situatsioonide stimulatsioon</p> <p>Õppevideod: vaatamine ja analüüs</p>	<p>Telefoniteenindus</p> <p>Erinevate suhtlemistehnikate analüüs</p> <p>Rollimängud</p> <p>Tagasiside analüüs</p>	<p>Klienditeeninduse korraldus majutusettevõttes</p> <p>Teeninduse mõiste. Teeninduse olemus. Erinevused teenuste ja kaupade vahel. Teeninduse tajumine, hetkevõimalus. Teenindus, indiviid ja isiksus. Tervikprintsip. Tolerantsus. Monopoolsus ja konkurents. Kliendid ja teenindajad. Klientide ja teenindajate õigused. Telefoni- ja arvutisuhtlus. Erivajadustega kliendid.</p>	19	20	39

<p>4)lahendab külastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt arusaamatused ja kaebused meeskonnas; • võtab vastutuse ja lahendab iseseisvalt keerulistes teenindusolukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid; • analüüsib probleeme ja hindab nende võimalikke mõjusid tagades majutusettevõttes korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi; • annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; • korraldab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni edastamise; • korraldab klientide erisoovide täitmiseks vajaliku informatsiooni edastamise vastavale üksusele; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideod</p> <p>Tööleht</p> <p>Juhtumianalüüs paaristöö</p> <p>Rollimängud rühmatöö</p> <p>Dokumendi näidiste väljatöötamine</p>	<p>Rollimängud soorituse analüüs</p> <p>Teenindusolukordade lahendused</p> <p>Juhtumi analüüs</p>	<p>Kaebuste ja probleemide lahendamine. Kaebuste olemus ja põhjused. Kaebuste käsitlemine. Kaebuste lahendamise põhimõtted. Toimetulek erinevates teenindus-situatsioonides. Veaolukord. Vahendikesksus. Peremehetunne, võõrandumine. Eetiline väärtusperspektiiv</p>			
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate tööde tulemusena õppija süstematiseerib oma teadmised vastuvõtutööst, vormistab olulisemad dokumendinäidised ja aruanded, arvutab teenuste hinnad ja käibejuhtimise suhtarvud ning analüüsib enda ja kaasõppijate eesti-ja võõrkeelseid proovitöö sooritusi.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p>						

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ametijuhend 2. Teejuhatuse tekstide koostamine 3. Tubade hinna määramine 4. Hinnapakkumine 5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping 6. Aruande näidised 7. Kujundatud reklaam 8. CV ja motivatsioonikiri võõrkeeles 9. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs 10. Kliendi tagasiside analüüs 11. Eneseanalüüs
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1,2 3,4, 5 ja 5 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud õpiülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Üks rühmatöö esitletud klassi ees 2. Rollimängud sooritatud eesti-, inglise- ja võõrkeeles 3. Õppekäigul valmistatud proovitööna võtmekaart 4. Kaitstud hinnapakkumine 5. Turismiteenuse ostmise või vahendamise leping 6. Aruandenäidised ja arvutusülesanded 7. Tõlketeksti põhjal vastamine küsimustele 8. Kujundatud võõrkeelne reklaam 9. CV ja motivatsiooni kiri inglise- ja võõrkeeles 10. Erinevate suhtlemistehnikate analüüs 11. Tagasiside analüüs 12. Eneseanalüüs <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus</p> <p>/õppematerjal</p>	<p>Viin, T. Hotelli vastuvõtt. Tartu 2005</p> <p>Viin, T., Villing, R. Hotellimajanduse alused. Argo 2011.</p> <p>Ardel, T. Maaturismi aabits. Tallinn: Argo, 2004;</p> <p>Tooman, H., Mae, A. Inimeselt inimesele. Tallinn: Avita, 1999;</p> <p>Tooman, H., Rekkor, S. Klienditeeninduse e-kursus, 2007.</p> <p>Fox, J. J. Kuidas saada müügimeistriks. Tallinn: Sinisukk, 2002;</p> <p>Oja, A. Klienditeenindus valguses ja varjus. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005;</p>

	<p>Mitchell, J. Kallista oma kliente. Tallinn: Varrak, 2004; Teeninduskäsiraamat. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2005; Næssén, L.-O. Parem teenindamine. Tallinn: Avita, 1997; Tschohl, J. Teeninduskunst. Tallinn: Koolibri, 1997; Karjatse, M. Miks klient rahul ei ole? Tallinn. Ilo, 1998; Topf, C. Kehakeel ja edukas karjäär. Tallinn: Odamees, 2000; Goleman, D. Emotsionaalne intelligentsus. Tallinn: Väike Vanker, 2000; Lewis, P. Kuidas juhtida oma emotsioone. Tallinn: Sinisukk, 2001; Vadi, M. Müügisuhtlemine. Tartu: TÜ Kirjastus, 2002; Ole meie külaline. Klienditeeninduse täiuslikustamise kunst. Tallinn: Varrak, 2003; Anderson, K., Zemke, R. Tipteenindaja raskused ja rõõmud. Tallinn: Koolibri, 2003; Storbacka, K., Lehtinen, J. R. Kas klientsuse reeglid või tants klientide pilli järgi. Tallinn: Aspectum, 1997; Heikkurainen, P., Joutsenkunnas, T. Juhi töö teenindusettevõttes. Tallinn: Aspectum, 1997; Mallene, Ü. Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn, Koolibri, 2005; e-kursus Klienditeeninduse alused: www.e-ope.ee Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.eestipank.info; www.heateenindus.ee; www.kehtna.edu.ee/~tiina/materjal/KT/9_eri_ja.pdf; www.tarbija24.ee. www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.vkhk.ee</p>
--	---

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS		Maht õppenädalates /EKAP		
4	Majapidamistöö korraldus		8 EKAP		
<p>Eesmärk: õppija korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varade ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega.</p>					
<p>Nõuded mooduli alustamiseks: vastuvõtutöö korraldus</p>					
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)

<p>1. korraldab majutusettevõttes majapidamistööid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab majutusettevõttes majapidamistööid koostades puhastusplaan, valides õiged puhastusained, töövahendid ja töömeetodid, vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab majutusettevõttes hoolduskoristust, määrates tööde järjekorra ja juhendades ning nõustades kaastöötajaid, vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab majutusettevõttes üritusruumide ettevalmistamist ja teenindamist koostöös teiste osakondadega; vajaduse korral teeb tööd ise; • korraldab tuppa teenindust; • tagab ettevõtte jätkusuutlikkusest lähtuvalt majapidamistööde optimaalse töötulemuse; • jälgib juhendatava tööd, selgitab ja korrigeerib majapidamistööde tegija töövõtteid näidates ette ja korrates tegevust korrektse tulemuseni; • juhendab töö tegijat 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Õppevideo</p> <p>Enesekontrolli test töölehed</p> <p>Õppekäik</p> <p>Vaatlus</p> <p>Juhtumianalüüs</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel koristusplaan koostamine</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel Ametijuhendi koostamine</p> <p>Rühmatöö ergonomiliste töövõtete kasutamise ja taastusharjutuste juhendamine</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Koristusplaan esitus</p> <p>Ametijuhend</p> <p>Taastusharjutuste kava</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamistöö korraldus</p> <p>Majapidamistöö olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega. Majapidamisosakonna tööjaotus, personali omavahelised suhted. Meeskonnatöö. Majapidamisplaan. Seadmed, töövahendid ja erinevad tehnikad majapidamistööde teostamisel. Hügieeninõuded. Majapidamisteenused. Mustus, koristusmeetodid ja koristusained. Erinevatest materjalidest pindade hooldamine. Majutusruumide koristamine. Üldruumide koristamine. Tuppa teenindus. Üritusruumide ettevalmistus.</p>	32	32	66
---	--	---	--	---	----	----	----

	kasutama ergonoomilisi töövõtteid ja tegema taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks;						
2. koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel	<ul style="list-style-type: none"> planeerib majapidamistööd hinnates tööde mahtu, tööjõuvajadust, materjalide- ja tehnika vajadust kiiresti muutuvates olukordades; analüüsib juhendatavate toimetulekut tööülesannetega, tema suhtumist töösse, klientidesse, kolleegidesse ja ettevõtte varasse tehes eelneva põhjal otsuse edasise tegutsemise suhtes; annab juhendatavatele faktidel põhinevat edasiviivat tagasisidet töö efektiivsemaks korraldamiseks ja jälgib järjekindlalt töö kvaliteeti; koostab majapidamise dokumentatsiooni, edastab analüüsitud tulemused kokkulepitud tingimustel, teeb ettepanekuid efektiivsemaks töökorralduseks ja viib kooskõlastatud muudetused 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel majapidamisplaani koostamine</p> <p>Juhtumianalüüs Majapidamistöö kvaliteedi kontroll</p> <p>Rollimäng: faktidel põhineva tagasiside andmine ja töö korrigeerimine</p> <p>Iseseisev töö juhendi alusel raportite koostamine</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamisplaani esitus</p> <p>Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid</p> <p>Rollimäng tagasiside andmine</p> <p>Raportite näidised</p> <p>Eneseanalüüs</p>	<p>Majapidamistööde planeerimine.</p> <p>Majapidamistöö kvaliteedi kontrollimise kriteeriumid.</p> <p>Juhendamine ja motivatsioon.</p> <p>Muudatuste juhtimine.</p> <p>Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.</p>			

	ellu;						
3. korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab kliendi poolt majutusettevõttesse unustatud esemete registreerimise, hoiustamise, kliendi informeerimise ja eseme tagastamise või hävitamise; • määrab tellitavad kaubakogused ja tellimissageduse lähtudes ettevõtte vajadustest; • tellib kauba vastavalt vajadusele korraldades selle vastuvõtmise, kvaliteedi hindamise, täpse dokumentatsiooni täitmise ja ladustamise; • korraldab järelvalve kaupade ladustamise, majasisese liikumise, õigeaegse kättesaadavuse ja optimaalse kasutamise üle; • viib läbi korralised inventuurid dokumenteerides ja analüüsides tulemused, algatades nende põhjal 	<p>Kaasav loeng</p> <p>Iseseisev töö dokumendi-näidiste koostamine juhendi abil.</p> <p>Tööleht: Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel</p> <p>Õppekäik praktiline rühmatöö juhtumianalüüs: Inventuur majutusettevõttes</p> <p>Inventuuri analüüs ja parendusettepanekute väljatöötamine</p>	<p>Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel</p> <p>Tarnijate võrdlemine: erinevate pakkumiste hindamine</p> <p>Dokumendinäidised</p> <p>Inventuuri dokumentatsioon, analüüs ja parendusettepanekud</p>	<p>Logistika alused</p> <p>Logistika põhimõisted, tegevusvaldkonnad, eesmärgid.</p> <p>Logistika ja tarneahel. Väärtusahel Väärtuse lisandumine tarneahelas.</p> <p>Logistilised tegevused majutusettevõttes.</p> <p>Logistika planeerimine.</p> <p>Logistikateenuste ja ostude planeerimine, teenuseosutaja valik ja hindamine.</p> <p>Laomajandus.</p> <p>Pesu- ja väikevahendite ladustamine.</p> <p>Kaubavarud.</p> <p>Inventuurid.</p> <p>Dokumentatsioon.</p>	19	19	40

	vajadusel muudatusi töös;						
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisvate töö tulemusena õppija korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varade ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p> <p>Koristusplaan Ametijuhend Taastusharjutuste kava Majapidamisplaan Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid Raportite näidised Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel Tarnijate pakkumiste hindamine Dokumendinäidised Inventuuri dokumentatsioon, analüüs ja parendusettepanekud Eneseanalüüs</p>						
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2 ja 3 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koristusplaan 2. Ametijuhend 3. Taastusharjutuste kava 4. Majapidamisplaan 5. Kvaliteedi kontrolli kriteeriumid 6. Rollimäng tagasiside andmine 7. Tellitavate kaubakoguse ja tellimissageduste tabel 8. Tarnijate pakkumiste hindamine 9. Inventuuri analüüs ja parendusettepanekud 						

	10. Eneseanalüüs Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Koristamine-see on lihtne! 2010. OÜ Puhastusekspert. Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Koristusvaldkonna sõnavara. 2009. Eesti Standardikeskus Tallinn: Eesti Standardikeskus Puhastustööde juhi käsiraamat. 2007. Toimetaja Vilho, S.- A. Tallinn: Ilo Pöllula, K. Majapidamisplaani koostamine. Õpiobjekt [http://www.hkhk.edu.ee/majapidamisplaani/index.html]. 24.04.2012 Tamm, T., Kuura, E., Lapp, S. 2012. Majapidamistöe majutusettevõtte. Tallinn: Kirjastus Argo Viin, T., Villig R. 2011. Hotellimajanduse alused. Tallinn: Kirjastus Argo Villemi, M. Logistika alused 2008 Logistika käsiraamat Tallinn : Äripäev, 2003 Internetiallikad: http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid/index.html http://www.puhastusekspert.ee http://www.logiproff.com/õppurile

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates /EKAP					
5	Toitlustus- ja üritusteeninduse korraldus	12 EKAP					
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õppija korraldab köögitööd, toitlustus- ja üritusteenindust, planeerides koostöös köögiga menüüid, tehnoloogilisi kaarte ja hinnapakkumisi, arvestades õigusaktides ettenähtud nõudeid ja kasutades peamisi arvutirakendusi;							
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamis-meetodid ja hindamis-ülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. mõistab toitlustusettevõtte töökorraldust, toiduainete käitlemist,	• kirjeldab erinevate toiduainete päritolu, biotehnoloogilisi võtteid toiduainete tootmisel, nende kohta toidusedelis ning mõjust inimese	Loeng ja töölehtede täitmine	Praktiline ülesanne - etteantud menüü toitainelise	Toiduainete ja toitumisõpetus Toiduained. Toiduainete tootmine, mõju inimese	6	7	13

<p>hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid</p>	<p>organismile</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvutab etteantud toitade toitainete- ja energiasalduse, kasutades informatsiooni hankimiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid • mõistab toiduhügieeni tähtsust toitlustamisel • koostab juhendamisel toitlustusettevõtte töötajatele toitlustustoimingute sh hügieeni koolituseks koolituskava • korraldab enesekontrolliplaani täitmisel meeskonna tööd ning täidab vastavad dokumendid 	<p>Probleemülesanne etteantud toidukorvi ja toitade põhjal kirjeldada toitainelist koostist ja erinevaid säästlikke toiduvalmistamise võimalusi</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Koolituskava koostamine</p> <p>Rühmatöö</p>	<p>koostise arvutamine ja kohandamine vastavalt etteantud situatsioonile</p> <p>Esitlus rühmatööna toidunakkuste ja – mürgistuste tundmine</p> <p>Esitlus – hügieeni koolituskava toitlustus-ettevõttele</p> <p>Rühmatöö –</p>	<p>tervisele.</p> <p>Erinevate toiduainegruppide omadused ja kasutamine toiduvalmistamisel.</p> <p>Tervisliku toitumise tähtsus, tasakaalustatud toitumise põhimõtted meil ja mujal maailmas. Eritoitumine.</p> <p>Toidu toitainelise koostise arvutamine ja sellele hinnangu andmine.</p> <p>Hügieen</p> <p>Vastuvõtlik organism. Nakkuste sagenemise põhjused.</p> <p>Toidu saasteallikad.</p> <p>Toidumürgistused. Toidunakkused.</p> <p>Isikliku hügieeni nõuded.</p> <p>HACCAP süsteemi 7 põhimõtet. Peamised kriitilised punktid toitlustuses.</p>	6	7	13
---	--	--	--	---	---	---	----

			praktiline ülesanne õpetaja juhendi alusel (isiklik hügieen) Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks koolitamiseks				
2. koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest	<ul style="list-style-type: none"> • Koostab juhendi alusel menüü järgides tervisliku toitumise põhimõtteid, menüü koostamise aluseid, arvestades kliendi soove ja vajadusi sh eritoitumisvajadusi • koostab tooraine – ja hinnakalkulatsioonid kasutades tabeltöötlust ja vastavat tarkvara • arvutab etteantud menüü põhjal tooraine vajaduse ja maksumuse ning toidu müügihinna vastavalt toitlustusettevõtte äriideele • 	Interaktiivne loeng Praktiline töö	Küsimustele vastamine Praktiline töö – juhendi alusel Eesti rahvakalendri tähtpäeva tutvustamiseks hommikusöögime- nüü koostamine koos kalkulatsioonikaar- rtidega	Kalkulatsiooni ja menüü koostamine Tehnoloogiliste ja kalkulatsioonikaartide koostamise põhimõtted. Menüüde koostamise põhimõtted.	6	7	13

<p>3. korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitude serveerimise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab tellimiskirja igapäevaseks tööks vajaliku kauba koguse hankimiseks vastavalt kaubavoogude liikumiskiirusele konkreetses ettevõttes • kontrollib vastuvõetava kauba koguse, kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ning nõutud sertifikaatide olemasolu • korraldab kauba kvaliteedi ja realiseerimisaegade igapäevast jälgimist • tagab dokumentide süsteemse säilitamise vastavalt õigusaktidele ning ettevõtte sisekorrale • planeerib meeskonna tööaega, korraldades köögitööd ratsionaalselt vastavalt ettevõtte täituvusele ja üldisele töökoormusele 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Ideekaart</p> <p>Probleemõpe</p>	<p>Ideekaart – toitlustusettevõtte e tööd reguleerivad seadusaktid</p> <p>Rühmatöö – juhendi alusel koostada posteresitlus köögis kasutatavate seadmete kohta</p> <p>Ideekaart toitlustuses kasutatavate uute seadmete kohta</p> <p>Probleemõpe – analüüsida toitlustusettevõtte (töökohapõhine)</p>	<p>Majutuaettevõtte köögitöö planeerimine ja korraldamine</p> <p>Õigusaktid, mille alusel toimub toitlustusettevõtte töö korraldamine.</p> <p>Tegevused toitlustusettevõttes lähtuvalt Veterinaaria- ja Toiduameti põhimäärusest. Enesekontrolliplaan.</p> <p>Seadmete ja töövahendite valiku põhimõtted ja sellekohase informatsiooni hankimise oskused.</p> <p>Uued tehnoloogiad toitlustuses: <i>Cook and Chill, Capkold, Sous Vide, pakoteerimine, Bake off</i> kontseptsioon, induktsioonseadmed.</p> <p>Ergonoomika köögis.</p> <p>Toiduainete vastuvõtt ja ladustamine, kvaliteedinõuded ja realiseerimisajad. Laomajanduse korraldus ja dokumentatsioon, arvutiprogrammid. Toiduainete töötlusvõtted ja säästlik</p>	<p>6</p> <p>7</p>	<p>13</p>
---	---	--	--	---	-------------------	-----------

		Praktiline töö	enesekontrolli- alaseid tegevusi ja plaani täitmist	kasutamine. Meeskonna töö planeerimine ja korraldamine.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – koostada majutuaettevõtte köögi- /saalipersonali töögraafik	Korrastus- ja puhastustööd toitlustusettevõtte tootmisruumides.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – koostada õppeköögi ja teenindusaali koristamiseks phastusplaan				
4. valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab erialast terminoloogiat kasutades toiduainete külm- ja kuumtöötlemist ning nende vahel toimuvaid keemilisi ja füüsikalisi muutusi toiduainetes • valmistab juhendamisel lihtsamaid toite, sealhulgas hommikueine toite, vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile, järgides toiduhügieeni nõudeid • valmistab toite kasutades ohutult asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlusvõtteid, 	Loeng		Toiduvalmistamine	19	20	39
		Essee	Essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine	Toiduainete kulinaarne töötlemine. Toiduainete muutumine kulinaarsel töötlemisel. Toidu maitse, maitseained ja roogade maitseatmine.			
		Praktiline töö	Praktiline töö – toiduvalmistamine	Puljongid ja supid.			

	<p>seadmeid ja töövahendeid</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi 		e tehnoloogiliste kaartide põhjal	<p>Kastmed.</p> <p>Köögiviljaroad- ja lisandid, seeneroad.</p> <p>Teravilja- ja kaunviljaroad ja lisandid.</p> <p>Kohupiima- ja munaroad.</p> <p>Liha- ja kalaroad.</p> <p>Külmad ja soojad suupisted.</p> <p>Magustoidud.</p> <p>Tainatooted.</p> <p>Eesti köök</p> <p>Eritoitumine.</p> <p>Roogade serveerimine, jookide valik erinevate roogade juurde.</p>			
5. teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates teenindussituatsioonide, lähtudes ettevõtte äriideest, Eesti ja võõrkeeles	<ul style="list-style-type: none"> • teenindab juhendamisel kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest • serveerib toidud ja joogid tehnoloogilises kaardis ettenähtud temperatuuril ja koguses • teenindab küllastajaid pidulikul 	Loeng	Praktiline teenindamine	<p>Toitlustusteenindus</p> <p>Toitude ja jookide serveerimise erinevad võimalused teenindussaalis.</p> <p>Kuumade ja külmade jookide serveerimine.</p>	13	13	26

	<p>sündmusel kasutades toitude ja jookide serveerimise eritehnikaid</p> <ul style="list-style-type: none"> • teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest 	<p>Teenindussündmuse teostamine</p> <p>teeninduse eritehnika planeerimine vastavalt pidulikule sündmusele</p>		<p>Teeninduskultuur ametlikel vastuvõttudel.</p> <p>Flambeerimine.</p> <p>Dekanteerimine (veinid)</p> <p>Vaagnateenindus.</p> <p>Furšettvastuvõtt.</p> <p>Vastuvõttude liigid: ametlikud, mitteametlikud ja kombineeritud vastuvõtud ja sündmused.</p>			
6. korraldab külastajate teenindamise kogu klienditeekonnal	<ul style="list-style-type: none"> • koostab vastavalt toitlustusettevõtte äriideele köögitöötajate ametijuhendid ja köögi kvaliteedistandardi • juhendab köögitöötajaid varustades neid õigeaegselt tööülesannete täitmiseks asjakohase informatsiooniga, andes tööülesanded edasi selgelt ja arusaadavalt • rakendab tööülesannete täitmiseks klientide tagasisidest kogutud informatsiooni ning teeb ettepanekuid töötulemuste parendamiseks tuginedes tagasiside analüüsile • organiseerib teenindussündmuse kliendi tellimuse alusel, järgides 	<p>Loeng</p> <p>Praktiline töö</p> <p>Rühmatöö</p> <p>(rahvusliku teemapäeva planeerimine ja korraldamine)</p> <p>Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja</p>	Teenindussündmuse planeerimine, korraldamine ja analüüs	<p>Toitlustuse korraldamine</p> <p>Töö organiseerimine köögis</p> <p>Köögitöö juhendamine</p> <p>Meeskonnatöö planeerimine</p> <p>Pidulike sündmuste etikett ja protokoll.</p> <p>Teenindussündmuse planeerimine.</p> <p>Eelarve koostamine.</p> <p>Kutsete ja laua-ruumiplaanide koostamine.</p>	13	13	26

	<p>planeeritud eelarvet, meekonna tööülesandeid ja etiketireegleid,</p> <ul style="list-style-type: none"> • planeerib töömeeskonna jaotades tööülesanded ja koordineerides toitlustamis- ning teenindusprotsessi ning vastutades töö tulemuslikkuse ja kvaliteedi eest • hindab toimunud sündmuse tulemuslikkust tuginedes meeskonnalt ja kliendilt saadud tagasiside analüüsile ning andes edasiviivat tagasisidet meeskonnale ja tehes ettepanekuid töötulemuste parendamiseks 	<p>analüüs</p> <p>praktiline töö – ametijuhendi ja töögraafiku koostamine</p>		<p>Kliendi tagasiside hankimine</p>			
<p>7. arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • arendab meeskonnatööna uusi tooteid, lähtudes ettevõtte spetsiifikast, klientide vajadustest ja soovidest töökoormuse osas • koostab sisuliselt ja keeleliselt korrektselt menüü eesti ja ühes võõrkeeles (vene, inglise, soome) erinevate Eesti rahvakalendri tähtpäevade toidutraditsioonide taaselustamiseks • koostab iseseisvalt, IKT vahendeid kasutades, klientidele hinnapakumise, lähtudes ettevõtte äriideest, hooajalisusest ja klientide soovidest • suhtleb klientidega ametialaselt e- kirjateel järgides dokumentide 	<p>Loeng</p> <p>Praktiline töö - menüü koostamine vastavalt sündmusele, kasutades vähemalt ühte eritehnikat</p> <p>tööleht - hooajalise menüü</p>	<p>Lauakatmis- ja teenindus- vahendite vajaduse planeerimine vastavalt menüüle ja valitud eritehnikale.</p>	<p>Tootearendus toitlustuses</p> <p>Tootearendus toitlustuses.</p> <p>Trendid toitlustuses.</p> <p>Kohaliku toidupärandi tootearendus.</p> <p>Hooaja menüüde arendamine ja tootepakkumiste koostamine.</p> <p>Võrgustikupõhine koostöö.</p> <p>Hinnapakumised.</p> <p>Klientide tagasiside.</p>	6	7	13

	vormistamise head tava, netietiketti ja asjaajamise reegleid	tootepakkumine; töökava - ettevõttele hooajalise menüü koostamine, kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet;				
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	<p>Iseseisva töö koostamise tulemusena õppija planeerib ja korraldab Eesti kööki tutvustava teemapäeva ja piduliku sündmuse toitlustamise vabalt valitud sihtrühmale, kasutades kohalikku toorainet, arvestades hügieeninõudeid, tagades toiduohutuse ja toidu kvaliteedi, vastutades enda ja kaastöötajate turvalisuse eest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raport - ettevõtte külastuse analüüs • Rühmatööna hügieenikoolituskava toitlustusettevõttele • Õpimapp – dokumentatsiooni koostamine ettevõtte personali sisemiseks koolitamiseks • essee - Eesti rahvakalendri tähtpäevale iseloomulike roogade planeerimine; • Aruanne - töökava -ettevõttele hooajalise menüü koostamine, kasutades vähemalt 50% ulatuses kohalikku toorainet; tööleht - hooajalise menüü tootepakkumine; koostatud ametijuhend ja töögraafik <p>Praktiline töö – piduliku sündmuse planeerimine, korraldamine, juhtimine ja analüüsimine meeskonnatööna, järgides etiketireegleid.</p>					
Mooduli hinde kujunemine: <i>Hindamisülesanded</i> <i>Hindamiskorraldus</i>	<p>Mooduli kokkuvõtte hindamine: mitteeristav. Mooduli hinde saamise eelduseks on õpilase poolt koostatud kirjalik aruanne. Kus õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab Eesti köögi toitumistavasid ja –traditsioone; • kirjeldab kohaliku tooraine kasutamise võimalusi antud menüü koostamisel; • koostab menüü ja põhjendab roogade valikut; 					

<p><i>Hindamisjuhend</i></p> <p><i>Hindamiskriteeriumid</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab menüü kolmes keeles; • koostab tehnoloogilised kirjeldused ja hinnakalkulatsioonid valmistatavatele roogadele; • koostab toitude valmistamiseks vajaminevate töövahendite ja nõude loetelu; • koostab tööplaani tööde teostamiseks; • koostab toiduainete tellimuse; • arvutab koostatud menüü roogade toitainete ja kalorite sisalduse. <p>Mooduli hinde saamiseks tuleb koostada aruanne ja sooritada praktiline töö.</p> <p>Kirjalik aruanne koosneb järgmistest osadest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toidukorra kirjelduse (kus? kellele? kuidas?) • koostatud ja kujundatud menüü • menüüs pakutavate toitude ja jookide kirjeldus • lauakatte skeem, järgides valitud serverimisviisi • serverimiseks ja teenindamiseks vajalike vahendite loetelu • tööplaani eeltööde, teeninduse ja järeltööde teostamiseks koostöös köögipersonaliga <p>Õppija juhendab 4 liikmelist meeskonda, korraldades enda koostatud menüü põhjal kokkulepitud hinnaga vähemalt 10 inimese toitlustamise.</p> <p>Toidud serveritakse kokkulepitud ajagraafiku järgi. Praktilise töö hinne kujuneb 3-liikmelise komisjoni hinnangu tulemusena.</p> <p>Hindamiskriteeriumid:</p> <p>Kliendikesksus sisemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • juhib meeskonnatööd, toetades igati oma meeskonda, näidates üles hoolivust ja arusaamist • vastutab võetud kohustuste täitmise eest, nii oma kui ka meeskonnaliikmete töö eest • töötab tulemuslikult ka pingelises olukorras ja kontrollib oma emotsioone • küsib oma tegevuse kohta tagasisidet kolleegidelt <p>Kliendikesksus välimine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtleb klientidega lähtuvalt kliendikesksuse põhimõtetest • küsib oma tegevuse kohta tagasisidet klientidelt <p>Köögitööde teostamine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeerib toidu valmistamiseks vajalikud köögiseadmeid ja töövahendeid vastavalt nende kasutusjuhendile ja tööülesandele. • Valmistab iseloomuliku maitse, lõhna ja konsistentsiga toidud, juhindudes üldtunnustatud kvaliteedistandardist, traditsioonidest ja arvestades klientide soove ning vajadusi.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Juhendab ja korraldab meeskonna tööd köögis lähtuvalt juhendist ja arvestades muutuvate olukordadega, • Jälgib ja kontrollib enda ja teiste töö kvaliteeti ning võtab vastutuse nii enda kui juhendatavate töö kvaliteedi eest. • Meeskond peab kinni kokkulepitud ajakavast
Kasutatav õppekirjandus/ õppematerjal	Rekkor, S. jt. Toitlustuse alused. 2008 Argo Rekkor, S. jt. Toiduvalmistamine suurköögis. 2010 Argo Rekkor, S. jt. Kulinaaria. 2011 Argo Rekkor, S. jt. Praktiline kulinaari. 2013 Argo Vainu, A., Eerik, R., Parm, T., Rekkor, S., Teenindamise kunst: toitlustamine. Vastuvõtude korraldamine. Argo:2013 Cracknell, H. L, Nobis, G. Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA, 2001 Kotkas, M. Roosipõld, A. Restoraniteenindus. Tallinn: Argo, 2010 Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. Toitlustuse alused Tallinn: Argo 2008 Bono, G., Filippo, A. Stiilsed salvrätiseaded, Tallinn: Tea, 2005 Gee, G.E. Calculations for hospitality and catering. Inglismaa, 1997 Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M. Peti&Safka. Hotelli- ja ravintola- alan perusteet. Helsinki: 2002 Shiring, S.B., Sr. Jardine, R.W., Mills R. J. Jr. Introduction to Catering: Ingredients for Success. USA, 2001 Stewart, M., Lawrence, E. Terve mõistus ja etikett. Tallinn: Odamees, 2002 Tsatsau, T., Lukas, M. Protokoll ja etikett. Tallinn: Ambassador, 2000 Karu, V., Soomre, S., Peolauad: katmine, serveerimine, etikett. Hansaprint 2010 Wiley. J., Catering Management., 2000 On-Site Foodservice Management., Copyright, 2003 E-kursus Moodle keskkonnas e-õppe materjalid Internetiallikad: www.ehrl.ee; www.vkhk.ee

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP
8	Teenuste disain ja turundus	8 EKAP
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes külastajate huvidest ning rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.		
Nõuded mooduli alustamiseks: puuduvad		
Ained ja õpetajad: Teenuste disain 4 EKAP (104 tundi) Eda Veeroja (Ülle Puustusmaa) Majutus- ja toitlustusettevõtte turundus 4 EKAP (104 tundi) Hillar Punamäe (Kadri Moppel, Ly Vooglaid)		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid	<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; 	<p>Videoloeng</p> <p>Arutelu</p> <p>Iseseisev töö</p> <p>Sihtkoha, ettevõtte ja toote analüüs juhendi alusel</p>	<p>Juhtumianalüüs:</p> <p>Sihtkoha analüüs</p> <p>Ettevõtte analüüs</p> <p>Tooteanalüüs</p>	<p>Teenuste disain</p> <p>Elamusmajandus ja elamustoode.</p> <p>Turismoote keskkond.</p> <p>Riiklik</p> <p>Turismiarenduskava.</p> <p>Turismistatistika</p> <p>Sihtkohatoode</p>	26	26	52
2. korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid	<ul style="list-style-type: none"> töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist; koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli; töötab välja koostöölepingu potentsiaalsete partneritega; arvestab paketiga seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest; 	<p>Kõitev loeng</p> <p>Mõistekaart</p> <p>Diskussioon</p> <p>väikeses rühmas</p> <p>Arutlev analüüs</p>	<p>Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs</p> <p>Teenuste disaini protsessi mudel</p> <p>Koostööleping</p> <p>Kalkulatsioon</p>	<p>Sihtrühmapõhine teenuste disain.</p> <p>Strateegiline disain.</p> <p>Teenuste disaini protsess.</p> <p>Koostöö väestamine.</p> <p>Pakettimine ja programmimine.</p>			

3. korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi	<ul style="list-style-type: none"> • koostab teenuste klienditeekonna mudeli; • vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja teenusega seotud tellimuste-, müügi- ja arveldusdokumendid; • kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks; • koostab operatiivaruandeid lähtuvalt organisatsioonis kehtestatud nõuetest. 	Juhtumianalüüs Arutlev loeng Iseseise rühmatöö Mõttetalgud Tellimuste haldus tellimus-programmis	Juhtumianalüüs Stimulatsioon ettevõtte dokumentatsioon Tagasiside analüüs	Kliendi teekond analüüsimeetodina. Kvaliteedijuhtimise alused. Külastaja ja töötaja tagasiside kogumise ja analüüsimise meetodid. Teenuste korraldamise plaan.			
4. koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest	<ul style="list-style-type: none"> • hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest; • sõnastab väärtuspakkumised lähtuvalt küllastaja segmentide huvidest; • koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks; 	Uurimus, mõttega lugemine Grupi ettekanne Ideekaart Arutlev analüüs Iseseisev turundustegevuste kava koostamine juhendi alusel	Võrdlusanalüüs Turundustegevuste kava	Majutus-ja toitlustusettevõtte turundus Turunduse olemus. Väärtuspakkumise keskne turundus. Turunduskeskkond. Turg, turu segmentimine. Siseturundus. Turundusmeetmestik.	26	26	52
5. korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes küllastajate ootustest	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab välja sihtrühmade ootused, soovid ja vajadused, kasutades sobivaid uurimismeetodeid; • koostab turismitoote ja 	Interaktiivne loeng Mõttetalgud Arutlev analüüs Juhendatud uurimus	Pakkumine Rollimäng	Tarbijate ostukäitumine. Sihtkohapõhise turundamise mudelid näidete varal. Turismitoodete			

	<p>teenuse pakkumise lähtuvalt kliendi vajadusest, arvestades organisatsiooni hinnakujunduse põhimõtteid ja õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning tuues välja unikaalse müügiargumendi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • esitleb turismitoodet ja teenust kliendile, lähtudes toote ja teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast; • nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eeetika nõuetest; 	Rollimäng		turundamise näidete analüüs.			
6. rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 	<p>Kõitev loeng, õppefilmid</p> <p>individuaalne töö</p> <p>analüüs</p> <p>arutelu</p> <p>individuaalne ja rühmatöö</p> <p>analüüs</p> <p>arutelu</p>	Internetiturunduse materjalid Turundusplaan	<p>Turundusuuringud.</p> <p>Turustus.</p> <p>Turundus-kommunikatsioon.</p> <p>Isiklik müük.</p> <p>Interneti turundus.</p> <p>Võrgustikupõhine koostöö turundamisel.</p>			
Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel)</i>	Iseseisvate tööde tulemusena õppija süstematiseerib oma teadmised majutusettevõttes teenuste disaini protsessist ja turundusest, rakendades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes						

<p><i>hindamine)</i></p>	<p>äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest, analüüsib enda ja kaasõppijate eesti-ja võõrkeelseid proovitöö sooritusi.</p> <p>Iseseisvate tööde teemad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juhtumianalüüs: sihtkoha analüüs, ettevõtte analüüs, tooteanalüüs 2. Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs 3. Teenuste disaini protsessi mudel 4. Koostööleping 5. Kalkulatsioon 6. Tagasiside analüüs 7. Turundustegevuste kava 8. Pakkumine 9. Internetiturunduse materjalid 10. Turundusplaan
<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teenuse või toote prototüübi analüüsi esitlus 2. Stimulatsioon tellimusdokumentatsioon programmis Hotis 3. Rollimäng eesti ja võõrkeeles 4. Turundusplaani kaitsmine <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus</p> <p>/õppematerjal</p>	<p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010</p> <p>Tooman.H. Turismiturundus. Talinn 2002.</p> <p>Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. Tallinn: Ilo, 2006;</p> <p>Tooman, H., Müristaja, H. Turismisihtkoha arendus ja turundus. Tallinn: Argo, 2008.</p> <p>Davies, E., Davies B.J. Edukas turundus. Tallinn: Ilo, 1998;</p> <p>Jalak, K. Müügi protsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar, 1998;</p> <p>Kotler, P. Kotleri turundus. Tallinn: Best, 2002;</p> <p>Kotler, P. Muutuv turundus. Tallinn: Pegasus, 2003;</p> <p>Kotler. P. Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. Tallinn: Eesti Ekspressi kirjastus AS, 2003;</p> <p>Miljan M. Hinnakujundus turunduses Tartu; TÜ Kirjastus, 1996;</p> <p>Perens, A. Teenuste marketing. Tallinn: Külim, 1998;</p> <p>Tondorf, H.G. Turunduse tulevikutegurid. Tallinn: Külim, 2004;</p> <p>Vihalem, A. Marketing I. Tallinn: EMI, 1993;</p>

Vihalem, A. Marketing II. Tallinn: EMI, 1993; Vihalem A. Marketing. Hind, müük ja reklaam. Tallinn: Külim, 1996; Vihalem, A. Turunduse alused. Tallinn: Külim, 2003; 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; www.vkhk.ee
--

Mooduli nr	MOODULI NIMETUS	Maht õppenädalates /EKAP					
9	MAJUTUSETTEVÖTTE JUHTIMINE JA FINANTSJUHTIMISE ALUSED	8 EKAP					
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ja mõistab majandusarvestuse printsiipe.							
Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud õppekava moodulid 1 - 8							
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T, P, I)		
1. vastutab juhendmaterjalide koostamise, analüüsi ja uuendamise eest majutusettevõttes kaasates töötajad arendustegevustesse	<ul style="list-style-type: none"> koostab oma vastutusalas juhendmaterjalid uuendades neid perioodiliselt; juhendab töötajat selgelt ja arusaadavalt, pakkudes töötajale abi, motiveerides töötajat läbi positiivsete sõnumite, arvestades töötaja teadmisi, kogemust ja isikuomadusi; seab ühised eesmärgid kaasates arendustegevustesse töötajaid; 	Interaktiivne loeng Õppekäik Analüüsiv arutelu väikestes gruppides Juhtumianalüüs: iseseisev töö juhendi alusel Juhendmaterjalide koostamine Rollimäng Ajurünnak	Juhend Rollmäng töötaja juhendamine Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine	Majutusettevõtte juhtimine Majutusettevõtete töö planeerimine, korraldamine, majanduslik analüüs ja konkurentsivõime analüüs. Majutusettevõtte tegevuseesmärgid ja huvipooled.	26	26	52

<p>2. juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • korraldab meeskonna tööd kohaneses kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö; • kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja kasutab seda töösoorituse kvaliteedi ja efektiivsuse parendamiseks; 	<p>Juhtumianalüüs: Rühmatööna kvaliteedi standardite kehtestamine. Praktiline juhendatud iseseisev töö programmides Fidelio ja Hotis juhendi alusel. Meeskonnatöö stimulatsioon: meeskonnamängud.</p>	<p>Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus</p> <p>Juhtraportid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs</p>	<p>Majutusettevõtete kvaliteedi standardid ja-kontroll. Programmide Fidelio ja Hotis kasutamine majutusettevõtte juhtimises. Majutusettevõtte majandustulemused, statistilised põhinäitajad ja suhtarvud. Käibejuhtimine.</p>			
<p>3. korraldab oma vastutusvaldkonnas personalitööd jälgides majutusettevõtte täitumust ja ettevõttes korraldatavaid üritusi;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • koostab töögraafikud, jälgides majutusettevõtte täitumust, hooaega ja ettevõttes toimuvaid sündmusi; • organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist tehes ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; • selgitab arenguvestluse käigu välja töötaja koolitusvajadused; 	<p>Interaktiivne loeng</p> <p>Juhtumianalüüs: Tööjõuvajaduse prognoos, töögraafiku koostamine</p> <p>Vaatlusele tuginev parendustegevuste väljatöötamine</p> <p>Koolituskava koostamine</p>	<p>Töögraafiku analüüs</p> <p>Demingi tsükkel parendustegevustele</p> <p>Koolituskava</p>	<p>Personalijuhtimise uued väljakutsed ja suhete juhtimine majutusettevõttes.</p>			

<p>4. korraldab oma vastutusvaldkonnas majandusarvestust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tunneb tekkepõhise raamatupidamise põhimõtteid, sh nimetab info tarbijad, tunneb põhimõisteid, oskab varade ja kohustuste arvestuse üldpõhimõtteid; • koostab kirjendeid ja kajastab neid arvestusregistris, arvutab kontokäibed ja saldod; • koostab raamatupidamise põhiaruanded bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded TSD ja KMD; • koostab ettevõtte finantsanalüüsi kasutades raamatupidamise aruannet. 	<p>Kaasav loeng Enesekontrolli test</p> <p>Töölehed käibe ja saldo arvutamiseks, aruannete koostamiseks</p> <p>Iseseisev töö finantsanalüüsi koostamine juhendi alusel</p>	<p>Finantsanalüüsi kaitsmine</p>	<p>Finantsjuhtimise alused Raamatupidamise korraldamine, seadusest tulenevad nõuded. Algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid. Kassapõhine ja tekkepõhine arvestusprintsip. Kontode süsteem, kirjendite koostamine. Põhilised aruanded. Suhtarvude analüüs. Finantsprognooside koostamine.</p>	26	26	52
<p>Iseseisev töö moodulis: (eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</p>	<p>Iseseisva töö eesmärk: õppija korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas; Iseseisvate tööde teemad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juhend 2. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärgid 3. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikud 4. Juhtraportid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs 5. Töögraafik 6. Demingi tsükkel parendustegevustele 7. Koolituskava 8. Finantsanalüüs 						

<p>Mooduli hinde kujunemine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3 ja 4 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juhend 2. Rollmäng töötaja juhendamine 3. Ajurünnaku analüüs tulemusel sünteesitud eesmärkide esitlemine 4. Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi rühmatöö esitlus 5. Juhtrapidid programmis Fidelio ja Hotis võrdlusanalüüs 6. Demingi tsükkel parendustegevustele 7. Koolituskava 8. Finantsanalüüsi kaitsmine <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja VKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
<p>Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal</p>	<p>Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. 2006 Alas, R. Juhtimise alused. Külim. 2001 Vadi, M. Organisatsiooikäitumine. Tartu 2001 Horner, S. International Cases in Tourism Management Elsevier, 2004 Medlik, S. The Business of Hotels, 2005 Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009 Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004 Tearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Ärirahandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Vaksmäe, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999 Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998. Internetiallikad: www.emta.ee; www.riigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.aktiva.ee;</p>

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates /EKAP
10	PRAKTIKA	34 EKAP
<p>Eesmärk: 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.</p>		
<p>Nõuded mooduli alustamiseks: läbitud moodulid</p>		

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamiseetodid ja hindamisülesanded	Mooduli teemad ja alateemad	Maht (T I)		
1.mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • koostab praktikaettevõtte SWOT analüüsi; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika I Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel	6		280
2. mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab koosolekuteeninduse ja vastuvõtutöö toiminguid praktikaettevõttes; • analüüsib vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse peamisi tööülesandeid külastaja teekonnal; • kirjeldab praktikaettevõttes broneeringute ja info haldamiseks kasutatavaid süsteeme; • analüüsib vastuvõtu- ja spaa-osakonnas ning koosolekuteeninduses kasutatavaid korralduslikke dokumente ja tööjuhiseid; • planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna, 	Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne				

	<p>spaa-osakonna ning koosolekuteeninduse vajadustele;</p> <ul style="list-style-type: none"> • töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes, lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist; 						
3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak</p>	Praktika aruanne				
4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne Ajurünnak</p>	Praktika aruanne				
5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades küllastaja soove majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles; 	<p>Praktika Analüüs Aruanne</p>	Praktika aruanne				
6. iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli 	<p>Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine</p>	Praktika aruanne ja esitlus	<p>Praktikandi eneseanalüüs Individuaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine</p>			

	meeskonnatöös.						
1.mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika t Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika III Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel	6		306
2. mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	<ul style="list-style-type: none"> • osaleb majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; • analüüsib oma isiklikku arengut 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				

	informatsiooni edastamisel;						
5.broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • broneerib ja müüb vastavalt ettevõtte standarditele ja arvestades küllastaja soove majutusettevõtte teenuseid eesti ja võõrkeeles; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
6.iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu-ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti-ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös. 	Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine	Praktika aruanne ja esitlus	Praktikandi eneseanalüüs Individuaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine			
1.mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; • teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks; 	Praktika töökeskonnas Analüüs Aruanne Ajurünnak	Praktika aruanne	Praktika III Praktika aruande koostamine Hea suhtlemistava praktikandi, praktikaettevõtte ja kooli vahel	6		280
2. mõistab majutusettevõtte	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab majutusettevõtte 	Praktika	Praktika aruanne				

toitlustusosakonna, töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;	teenuste disaini, -turundus ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena;	Analüüs Aruanne					
3. sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
4. tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib oma isiklikku arengut tehniliste seadmete kasutamisel; • koostab ettevõtte informatsiooni liikumise skeemi ja analüüsib oma isiklikku arengut informatsiooni edastamisel; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
5. broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove;	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi küllastajasegmente ning turundustegevusi; • osaleb ettevõtte teenuste disaini- ja turundustoimingutes meeskonna liikmena; 	Praktika Analüüs Aruanne	Praktika aruanne				
6. iseloomustab ennast kui praktikanti;	<ul style="list-style-type: none"> • koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; • reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega; • analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; • analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös. 	Eneseanalüüs Praktika aruande koostamine	Praktika aruanne ja esitlus	Praktikandi eneseanalüüs Individuaalse praktikakava koostamine Praktika aruannete kaitsmine			

Iseseisev töö moodulis: <i>(eesmärk, teema, vajadusel hindamine)</i>	Eesmärk arendada õppija informatsiooni edastamise oskust nii kirjalikult kui suuliselt kasutades infotehnoloogia võimalusi ja analüüsi oskust. Õppija koostab praktikaaruande ja esitluse	
Mooduli hinde kujunemine: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hindamisülesanded</i> • <i>Hindamiskorraldus</i> • <i>Hindamisjuhend</i> • <i>Hindekriteeriumid</i> 	Mooduli hinne mitmeeristav hindamine, kujuneb praktika aruande, esitluse ja praktika juhendaja hinnangu tulemusena. Õppija koostab praktikaaruande vastavalt etteantud juhendile (annab hinnangu praktikaeesmärkide saavutamisele, koostab SWOT-analüüsi), esitleb praktiliselt saadud kogemusi ja eesmärkide saavutamist, teeb ettepanekuid praktikaettevõtte edasiseks parendamiseks ning enda plaane tööalaseks arenguks.	
Kasutatav õppekirjandus /õppematerjal	Praktikajuhend õppijale - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikaaruande koostamise juhend - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikaleping - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Praktikapäevik - http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Tagasisideleht praktika juhendajalt- http://www.vkhk.ee/oppijale/praktikabaasid/ Tööohutuse ja tervishoiu alased juhendmaterjalid Praktikaettevõtte sisekorra eeskiri, ametijuhend, tööohutuse ja tervishoiu eeskirjad	
Hindamismeetod	Hindamisülesanne	Hindamiskriteeriumid
Praktikaaruanne	Koostada lähtudes praktikajuhendist praktikaaruanne, kus õppija hindab püstitatud eesmärkide täitmist, koostab SWOT-analüüsi, esitab omapoolseid parendusettepanekuid praktikaettevõttele. Praktikaaruanne vormistada vastavalt kirjalike tööde vormistamise juhendile.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koostatud aruanne sisaldab kõiki juhendis toodud õpiväljundeid. 2. Kõikide õpiväljundite saavutamise kohta on antud asjakohased hinnangud. 3. Enesehinnang eesmärkide saavutamise ja õpitu kohta ning panusest töösse. 4. Enesehinnang praktika tagasisidelehe alusel. 5. Praktika aruande koostamisel on kasutatud korrektset eesti keelt. 6. Aruanne vastab arvutiga vormistamise nõuetele. 7. Aruande ja praktika dokumentatsiooni tähtaegne esitamine etteantud keskkonnas.
Esitlus	Koostada praktika aruande alusel MS PowerPoint programmi abil esitlus. Kuulajate ja kaitsmiskomisjoni küsimustele vastamine	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aruande kaitsmise ja sealhulgas küsimustele vastamise oskus. 2. Enesehinnang
Praktikaettevõtte juhendaja tagasiside	Praktikajuhendaja annab hinnangu praktikandile kirjaliku tagasisidelehe abil.	Praktikajuhendaja tagasisidelehe keskmine hinnang.

