

VÕRUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus				
Õppekava nimetus		Hotelliteenindaja <i>Hospitality service person</i> <i>Обслуживающий персонал гостиницы</i>				
Õppekava kood EHISes		152117				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
Õppekava maht (EKAP):		60 EKAP				
Õppekava koostamise alus:		Hotelliteenindaja, tase 4 kutsestandard, kehtiv kuni 30.10.2018 Kutseharidusstandard, VV määrus nr 130, 26.08.2013				
Õppekava õpiväljundid:		Õppekava täies mahus läbinud õppija <ul style="list-style-type: none"> <li>• soovitab majutusettevõtte poolt pakutavaid majutus-, toitlustus-, spaa- ja sündmusteenuseid;</li> <li>• töötab teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest;</li> <li>• rakendab tööprotsessides ressursisäästlikke ja ohutuid tööpõhimõtteid;</li> <li>• analüüsib, hindab ja planeerib enda tööd ja tööalast arengut ning meeskonnatööd ettevõttes, lähtudes majutus- ja toitlustusvaldkonna arengust;</li> <li>• hangib, kasutab, töötleb ja säilitab tööalast infot, kasutades selleks arvutit;</li> <li>• suhtleb inglise keeles tasemel B2 ja teises õpitavas võõrkeeles iseseisva keelekasutajana;</li> </ul>				
<b>Õppekava rakendamine</b>						
Hotelliteenindaja õppekava sihtgrupiks on keskharidusega isikud, kellel on klienditeeninduseks sobivad hoiakud ning suhtumine. Õpe toimub statsionaarse õppe (koolipõhine ja töökohapõhine õpe) või mittestatsionaarse õppe vormis.						
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b>						
Õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu.						
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b>						
Õpingud loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust tõendab õppija hotelliteenindaja EKR tase 4 kutseksamiga või sellega võrdsustatud lõpueksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatav(ad)						
...kvalifikatsioon(id):		Hotelliteenindaja, EKR tase 4				
... osakutse(d):		puuduvad				
<b>Õppekava struktuur</b>						
<b>Põhiõpingute moodulid (51 EKAP):</b>						

### Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused 1 EKAP

#### Õppija:

1. mõistab turismi tähtsust eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtte rolli turismimajanduses;
2. mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtte äriideesid;
3. orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning eesmärgistab enda õppimist;
4. orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas.

### Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP

#### Õppija:

1. mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas;
2. mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas;
3. mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas;
4. käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.

### Turismimajanduse alused 4 EKAP

#### Õppija:

1. mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu;
2. edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase;
3. iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis;
4. valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõtteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid;
5. kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid.

### Majapidamistööd 3 EKAP

#### Õppija:

1. mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid;
2. kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult;
3. puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile;
4. koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume.

### Toitlustus- ja üritusteenindus 4 EKAP

#### Õppija:

1. mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid;
2. koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest;
3. valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele;
4. teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest;
5. tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid;

6. korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest.

### **Erialane vene keel 2 EKAP**

#### **Õppija:**

1. mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste;
2. vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;
3. mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat.

### **Erialane soome keel 2 EKAP**

#### **Õppija:**

1. mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste;
2. vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides;
3. mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat.

### **Vastuvõtutöö alused 7 EKAP**

#### **Õppija:**

1. teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest;
2. mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisest;
3. lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele;
4. mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte küllastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot.

### **Hotelliteenindaja praktika - 22 EKAP**

#### **Õppija:**

1. teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust; planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades;
2. koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume; tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest rikestest ja materiaalsest kahjust;
3. töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaalisis söögilaudu ja pesib nõusid, teeb ettevalmistustööd toitade ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente;
4. töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas sooritades igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses kasutades asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni, broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid arvestades küllastajate soove;
5. analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes.

### **Valikõpingute moodulid ja nende valimise võimalused:**

Valikõpingute maht on 9 EKAP. Valikained saab õpilane valida, kas järgnevast loetelust või koolis õpetatavatest õppekavadest eeldusel, et valikained toetavad põhiõpinguid.

- Huviväärsused 2 EKAP
- Majutusala tarkvara 1 EKAP
- Sündmuskorraldus 2 EKAP
- Erialane arvutiõpetus 1 EKAP
- Erialane soome keel 2 EKAP

### **Spetsialiseerumised**

Puuduvad

### **Õppekava kontaktisik**

ees- ja perenimi: Kristel Koddala  
ametikoht: Teeninduse õppetooli valdkonna juht  
telefon: 7850836  
e-post: kristel.koddala@vkhk.ee

### **Märkused:**

**Lisa 1** Kutsestandardi kompetentside ja õppekavamoodulite vastavustabel  
Rakenduskavad asuvad aadressil: <http://tareke.vkhk.ee/rakenduskavad/>