Õppeasutus: Tartu Kutsehariduskeskus
Õppeasutuse kood: 75024308

Õppekava kinnitatud
Direktori kk nr 559
2010-04-08

ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

.....

Õppekava rühm: Reisimine, turism ja vabaajaveetmine
(ISCED 97 liigituse järgi)

Õppekava: Reisikorraldus
(nimetus eesti keeles)

Tour Operation Management
(nimetus inglise keeles)

Õppekeel: eesti keel

Kutseõppe liik	kutseõpe keskhariduse baasil
Maht õppenädalates (õn)	80

Õppekava koostamise alus:
Reisikorralduse õppekava koostamise aluseks on turismierialade riikliku õppekava Haridus- ja Teadusministeeriumi määrus nr 7, 05.02.2008

Õppekava eesmärgid ja ülesanded :
Riikliku õppekavaga kehtestatud kutseõppe eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks reisimise, turismi ja vaba aja veetmise organisatsioonides ja ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.
Riikliku õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesandeks on ette valmistada selline töötaja, kes:
1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
2) oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
3) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
4) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
5) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;
6) töötab oma tervist ja keskkonda säästes;
7) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
8) omab suhtlus- ja teenindusvalmidust ning -oskusi;
9) omab analüüsimise ja teabe hankimise oskusi ning valmisolekut meeskonnatööks.

Nõuded õpingute alustamiseks:
Reisikorralduse õppekava alusel võib õppima asuda õppija, kes on omandanud keskhariduse ning kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel.

Õppekava struktuur:

1. Üld- ja põhiõpingute moodulid (sh praktika), 69 õn

Sissejuhatus reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna kutseõpingutesse , 1 õn; Majandus- ja ettevõtlusõpe, 3 õn; Töökeskkonnaõpe, 2 õn; Klienditeenindusõpe, 4 õn; Arvuti- ja asjaajamisõpe , 3 õn; Kutsealane inglise keele õpe, 5 õn; Kutsealane võõrkeeleõpe (soome keel), 4 õn; Turismimajandusõpe, 5 õn; Turismigeograafiaõpe, 6 õn; Reisikorraldusõpe, 7 õn; Reisibüroo töö õpe, 6 õn; Sündmuskorraldusõpe, 3 õn; Reisikorralduse teeninduspraktika, 10 õn; Reisikorralduse tegevuspraktika, 10 õn; Reisikorralduse eriala lõpueksam, 0 õn

2. Valikõpingute moodulid, 11 õppenädalat

Sihtkohaturundus, 1 õn*; Isiklik müük, 1 õn*; Spaa teenused, 1 õn*; Vastuvõtutöö alused, 2 õn*; Organisatsiooni juhtimise alused, 1 õn*; Catering, 1 õn*; Majandusarvestuse alused, 1 õn*; Arvutiõpetus edasijõudnutele, 1 õn*; Jätkusuutliku arendamise alused, 2 õn*; Kutsealane saksa keele õpe, 2 õn*; Kutsealane vene keele õpe, 2 õn*; Rühiõpetus, 1 õn*; Matkamise alused, 2 õn*; Projektitöö korraldus, 2 õn*

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Õpingud loetakse lõpetatuks, kui reisikorralduse õppekava on täidetud täies mahus ja saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Kooli lõputunnistus kutseõppe keskhariduse baasil läbimise kohta ja hinneteleht.

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele **..... 2010. a.**

.....

/ees- ja perenimi, allkiri/
Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse Kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Õppeasutus: **Tartu Kutsehariduskeskus**
Õppeasutuse kood: **75024308**

Aadress: **Kopli 1**
Telefon/Faks: **+372 7 361 866 / +372 7 361 867**
e-post: **info@khk.tartu.ee**

Õppekavarühm: Reisimine, turism ja vabaajaveetmine

Õppekava: **Reisikorraldus**

Tour Operation Management

Kutseõppe liik:	kutseõpe keskhariduse baasil
Õppeakava maht õppenädalates:	80
Õppekeel:	eesti keel

Kinnitan direktor Andrus Kompus /...../

käskkiri nr 559, kuupäev 08.04.2010 pitser

Kooskõlastatud

kooli õppenõukogu protokoll nr 65, kuupäev 08.04.2010

kooli nõukogu protokoll nr 62, kuupäev 22.03.2010

Kontaktisik Reeli Engelbrecht /...../

turismiosakonna juhataja (lapsehoolduspuhkusel)

+372 7 361 812, reeli.engelbrecht@khk.tartu.ee, +372 7 361 867

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis: 08.04.2010

Õppekava kood: 103068

Sisukord

I Üldosa **3**
Õppekava koostamise alus 3
Õppekava eesmärgid ja ülesanded 3
Nõuded õpingute alustamiseks 3
Õppekava struktuur 4
Praktikakorraldus 6
Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused 6
Üldised hindamise põhimõtted 7
Nõuded õpingute lõpetamiseks 7
Lõpueksami läbiviimise juhend 7
Õppekava koostajad 7
II Moodulite kirjeldused **8**
Sissejuhatus reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna kutseõpingutesse 8
Majandus- ja ettevõtlusõpe 10
Töökeskkonnaõpe 12
Klienditeenindusõpe 14
Arvuti- ja asjaajamisõpe 16
Kutsealane inglise keele õpe 18
Kutsealane võõrkeeleõpe (soome keel) 20
Turismimajandusõpe 22
Turismigeograafiaõpe 25
Reisikorraldusõpe 28
Reisibüroo töö õpe 31
Sündmuskorraldusõpe 33
Reisikorralduse teeninduspraktika 35
Reisikorralduse tegevuspraktika 37
Reisikorralduse eriala lõpueksam 39
III Valikõpingute moodulid **41**
Sihtkohaturundus 41
Isiklik müük 42
Spaa teenused 43
Vastuvõtutöö alused 44
Organisatsiooni juhtimise alused 46
Catering 47
Majandusarvestuse alused 48
Arvutiõpetus edasijõudnutele 49
Jätkusuutliku arendamise alused 50
Kutsealane saksa keele õpe 51
Kutsealane vene keele õpe 52
Rühiõpetus 53
Matkamise alused 54
Projektitöö korraldus 55
LISAD **56**
LISA 1: Õppebaasi kirjeldus 56

I Üldosa

Õppekava koostamise alus

Reisikorralduse õppekava koostamise aluseks on turismierialade riikliku õppekava Haridus- ja Teadusministeeriumi määrus nr 7, 05.02.2008

Õppekava eesmärgid ja ülesanded

Reisikorralduse õppekavaga kehtestatud kutseõppe eesmärgiks on kutsestandardile ja riiklikule õppekavale vastavate reisikorraldusspetsialistide (reisikonsultantide ja reisikorraldajate) ettevalmistamine, valmistada õppurid ette praktiliseks ja teoreetiliseks lõpueksamiks, mille edukas sooritamine kinnitab lõpetaja valmisolekut siirduda tööturule. Õppekava omandatakse läbi teooriaõppe, koolipraktika ja praktika töökeskkonnas.

Reisikorralduse õppekava ülesandeks on valmistada õppurid ette praktiliseks ja teoreetiliseks lõpueksamiks, mille edukas sooritamine kinnitab lõpetaja valmisolekut siirduda tööturule. Õppekava omandatakse läbi teooriaõppe, koolipraktika ja praktika töökeskkonnas.
Kutseõppe ülesandeks on ette valmistada selline töötaja, kes:
1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
2) oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
3) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
4) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
5) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;
6) töötab oma tervist ja keskkonda säästes;
7) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
8) omab suhtlus- ja teenindusvalmidust ning -oskusi;
9) omab analüüsimise ja teabe hankimise oskusi ning valmisolekut meeskonnatööks.

Nõuded õpingute alustamiseks

Reisikorralduse õppekava alusel võib õppima asuda õppija, kes on omandanud keskhariduse, kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel ja kelle tervislik seisund võimaldab õppida ning töötada valitud erialal.
Vastuvõtuks esitatavad dokumendid on sätestatud kooli vastuvõtu korras.
Vastuvõtukomisjoni poolt viiakse läbi kirjalikeriala sobivustest ning individuaalne vestlus õpilaskandidaadiga. Õpilase vastuvõtu üle otsustab vastuvõtukomisjon.

Õppekava struktuur

Jrk nr	Moodulite/üldharidusainete nimetused	Kogumaht (õn)	Maht (õn) 1. õppeaastal			Maht (õn) 2. õppeaastal		
			Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku	Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku
I	**Üld- ja põhiõpingud**	**69**	29	10	39	20	10	30
1	Sissejuhatus reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna kutseõpingutesse	1	1	0	1	0	0	0
2	Majandus- ja ettevõtlusõpe	3	2	0	2	1	0	1
3	Töökeskkonnaõpe	2	2	0	2	0	0	0
4	Klienditeenindusõpe	4	2	0	2	2	0	2
5	Arvuti- ja asjaajamisõpe	3	2	0	2	1	0	1
6	Kutsealane inglise keele õpe	5	3	0	3	2	0	2
7	Kutsealane võõrkeeleõpe (soome keel)	4	2	0	2	2	0	2
8	Turismimajandusõpe	5	4	0	4	1	0	1
9	Turismigeograafiaõpe	6	3	0	3	3	0	3
10	Reisikorraldusõpe	7	2	0	2	5	0	5
11	Reisibüroo töö õpe	6	4	0	4	2	0	2
12	Sündmuskorraldusõpe	3	2	0	2	1	0	1
13	Reisikorralduse teeninduspraktika	10	0	10	10	0	0	0
14	Reisikorralduse tegevuspraktika	10	0	0	0	0	10	10
15	Reisikorralduse eriala lõpueksam	0	0	0	0	0	0	0
II	**Valikõpingud**	**11**	2	0	2	9	0	9
1	Sihtkohaturundus	1						
2	Isiklik müük	1						
3	Spaa teenused	1						

Jrk nr	Moodulite/üldharidusainete nimetused	Kogumaht (õn)	Maht (õn) 1. õppeaastal			Maht (õn) 2. õppeaastal		
			Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku	Auditoorne ja praktiline töö	Praktika	Kokku
4	Vastuvõtutöö alused	2						
5	Organisatsiooni juhtimise alused	1						
6	Catering	1						
7	Majandusarvestuse alused	1						
8	Arvutiõpetus edasijõudnutele	1						
9	Jätkusuutliku arendamise alused	2						
10	Kutsealane saksa keele õpe	2						
11	Kutsealane vene keele õpe	2						
12	Rühiõpetus	1						
13	Matkamise alused	2						
14	Projektitöö korraldus	2						

Praktikakorraldus

Praktika toimub töökeskkonnas juhendaja juhendamisel ja peab vastama tingimustele, mis võimaldavad õpieesmärkide täitmise ning õpitud teadmiste ja oskuste praktilise rakendamise töökeskkonnas. Praktika toimub kooli poolt aktsepteeritud praktikaettevõtetes. Kool kindlustab õppijad praktikakohtadega, tagab praktika toimumise õppekavas ettenähtud mahus ja eesmärkide kohaselt, praktika koolipoolse juhendamise ja praktika tulemuslikkuse hindamise.
Kooli, õpilase ja praktikaettevõtte vahelised suhted reguleeritakse enne praktika algust sõlmitava kolmepoolse lepinguga.
Praktikat sooritatakse erinevates reisbüroodes ja reiskorraldusettevõtetes. Praktika jooksul toimub eelnevalt õpitud teoreetiliste teadmiste kinnistamine.
Praktika toimub 20 õppenädala ulatuses. Sellest 10 õppenädalat toimub I kursusel ja 10 õppenädalat II kursusel.

Praktikaga taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikakohast, kogemused ja oskused erinevate turismiettevõtete ja turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, töötajatest, klientidest ja töökeskkonnast.

I kursuse teenindusprakitkaõppega taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikaorganisatsioonist, kogemused ja oskused erinevate turismiettevõtete ja turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest ja klenditeenindusest töökeskonnas.

II kursuse tegevusprakitkaõppega taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikaorganisatsioonist, kogemused ja oskused erinevate reisibüroode ja reisikorrladusega tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, töötajatest, klientidest ja töökeskkonnast.

Praktika toetab õppija motivatsiooni reisikorralduse alaseks tööks valmistumisel, õppija omandab iseseisva töö, planeerimise ja erinevate reisiettevõtte tööde teostamise, teenindusülesannete lahendamise, klientidega suhtlemise kogemusi.

Sobivateks praktikakohtadeks on:
-Reisibürood, reisikorraldusfirmad
-Sündmuskorraldajad organisatsioonid
-Seminarikorraldajad organisatsioonid
-Tegevusturismi korraldajad
-Teised turismiettevõtted

Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused

Valikaine valitakse õppekavaga määratud õppeainete hulgast kas õpilase, kooli või tööandjate volitatud esindaja poolt. Valitud õppeaine tuleb õppekava täitmiseks läbida. Õpilaste valiku puhul avatakse valikaine kursus, kui selle valib vähemalt 1/2 õpperühma õpilaste arvust.
Kool võib vajaduse korral kooli õppekava valikõpingute moodulite osas kord aastas muuta. Kooli õppekava uuendatud versiooni kinnitab kooli direktor, kooskõlastades selle eelnevalt õppenõukogu ja kooli nõukoguga.

Üldised hindamise põhimõtted

Hindamise aluseks on koolis kehtestatud hindamise kord (Õppekorralduseeskiri).
Hindamise eesmärgid on:
- motiveerida õpilasi sihikindlalt õppima;
- suunata õpilase enesehinnangu kujunemist;
- suunata õpetaja tegevust õpilase õppimise ja arengu toetamisel;
- anda õpilasele, õpetajale ja tööandjale teavet õpilase õpiedukusest.

Hindamisel kasutatakse arvestuslikku ja kokkuvõtvat hindamist. Kokkuvõtva hindamise ülesandeks õppekavas on anda informatsiooni mooduli eesmärkide saavutatuse kohta. Kokkuvõttev hindamine toimub mooduli lõpus.

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui reisikorralduse õppekava on täidetud täies mahus ja saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.

Lõpueksami läbiviimise juhend

Lõpueksam on kirjaliku teoreetilise ja praktilise eksami kombinatsioon. Teooriatesti küsimused puudutavad järgmisi valdkondi: turismi valdkonna õigusaktid, klienditeenindus, reisiteenuste tundmine, müügitöö korraldus.

Praktilisel eksamil osaleb õppija teenindussituatsioonis klienditeenindaja rollis ja vastavalt eksamikohale on kliendi rollis spetsiaalse ettevalmistuse saanud reisifirma töötaja, kutsekooli reisieriala õpilane või õpetaja. Teenindussituatsiooniks on reisiteenuste paketi koostamine või pakettreisi pakkumine koos esmase hinnakalkulatsiooni, ajakava ja transpordiühenduse tutvustamisega ning soovitustega kliendile. Praktilise ülesande lahendamine toimub arvutiklassis, õppijal on võimalus kasutada Internetti, atlast ja reisikatalooge. Eksami sooritaja demonstreerib oma oskusi vastavalt eksamipileti ülesannetele

Õppekava koostajad

Reeli Engelbrecht
Lili Kängsepp
Annereet Paatsi
Külli Toots

II Moodulite kirjeldused

Mooduli nimetus:	**Sissejuhatus reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna kutseõpingutesse**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonnast, õppekavast ning selle täitmisega seonduvatest nõuetest. Õpitu motiveerib õpilasi väärtustama ja hindama valitud kutseala. Mooduli läbimine annab õppijale ülevaate õppetöö korraldusest koolis, õppija õigustest ja kohustustest ning kasutatavatest õppemeetoditest ja -materjalidest. Õppija omandab iseseisva töö, kutsealase informatsiooni hankimise, töötlemise ja kasutamise oskusi. Õpetus toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlemisoskuste arengut ning annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Puuduvad
Õppesisu:	<u>Õpperühma ja kooliga tutvumine</u> Kooli erinevad teenindusüksused. Kes on koolis kes? Kelle poole, millise probleemiga pöörduda? Asjaajamise kord <u>Kooli infosüsteem ja kodukord</u> Kooli kodulehekülg ja õpilase portaali kasutamine. Tunniplaan. Õppekorralduseeskiri, õpilaste sisekorra eeskirjad ja õpilast puudutav asjaajmine. Õppematerjalidele juurdepääs infossteemi kaudu. Õppematerjalid, nende paljundamine. <u>Valdkonna üldine olemus ja omavahelised seosed</u> Valdkonna elukutsete kuvandid ja väärtustamine. Kutsealased infokanalid. Kutsestandardid. Valdkonna ettevõtete külastus. <u>Kutseala</u> Kutseala infokanalid. Kutsealal töötajale esitatavad nõuded - isiksuse omadused, sotsiaalsed oskused ja omadused; erialased oskused, hoiakud ning suhtumised <u>Õppekava ja õppemeetodid</u> Õpingute struktuur, õppekava sisu ja ülesehitus; eriala omandamine ning lõpueksamid; hindamise alused. Erinevad õppemeetodid (loengud, seminarid, harjutustunnid, iseseisev teoreetiline ja praktiline töö, projektitöö; rühmatöö jne). Kirjalike tööde jt kodutööde üldised koostamise, esitamise ja hindamise põhimõtted.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb -õppetöö korraldust koolis -õppekava ülesehitust ja nõudeid -erinevaid õppemeetodeid -reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna toimimis- ja tegutsemispõhimõtteid -õpitava eriala kutsestandardit ja kutsenõudeid -kirjalike tööde ja suulise esitluse nõudeid Õppija oskab -orienteeruda kutseõppeasutuse õppekeskkonnas -hinnata enda sobivust valitud kutsealal töötamiseks -valida sobivaid õppemeetodeid iseseisvalt õppimiseks -teha rühmatööd -hankida, töödelda ja kasutada õppematerjale ja kutsealast informatsiooni

Hindamine:	Moodul lõppeb arvestusega, milleks on ülesanne kooli, õppekorralduse, kasutatavate õppemeetodite ja õpitava eriala õppekava kohta

Mooduli nimetus:	**Majandus- ja ettevõtlusõpe**
Maht õppenädalates :	3
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija teab Eesti majanduse arengusuundi ühtses Euroopa Liidu majandusruumis, peamisi äri- ja töösuhteid reguleerivaid õigusakte, organisatsiooni töökorralduse, juhtimise ja organisatsioonikäitumise aluseid ning kvaliteedisüsteeme. Õppija arendab majandusliku mõtlemise, ettevõtte äriplaani koostamise, töökorralduse ning ettevõtjana tegutsemise oskusi. Mooduli läbimine toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut. Mooduli läbimine loob eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Puuduvad
Õppesisu:	**Äri- ja tööõiguse alused (1 õn)** : <u>Eesti Vabariigi õigussüsteem</u> Erinevad õiguse valdkonnad, nende olemus ja sisu. <u>Tsiviilseadustiku üldosa seadus</u> Tsiviilseadustiku üldosa seaduse olemus ja roll äri- ja tööõiguslikes suhetes <u>Võlaõigusseadus</u> Võlaõigusseaduse olemus ja roll äri- ja tööõiguslikes suhetes. Peamised lepingute liigid, nende iseloomustus ja kasutusala. Lepingute koostamine. <u>Äriseadustik</u> Äriseadustiku olemus ja roll juriidilise isiku asutamisel ning teistes äriõiguslikes suhetes <u>Tarbijakaitseseadus</u> Tarbijakaitseseaduse olemus ja roll äriõiguslikes suhetes. Tarbija õigused. <u>Tööõigus</u> Tööõiguse olemus; töölepingu eristamine teistest töö tegemiseks sõlmitavatest lepingutest ja avalikust teenistusest; töösuhte pooled; töösuhte poolte õigused ja kohustused; töölepingu sõlmimine; katseaeg; töölepingu muutmine; töölepingu lõpetamine; töö- ja puhkeaeg; puhkus; töö tasustamine; kulutuste hüvitamine töötajale; töötaja vastutus; töövaidluste lahendamine <u>Vaidluste lahendamine</u> Äri- või töösuhetest tulenevate vaidluste lahendamise erinevad võimalused, kohtumenetlus; töövaidluskomisjon **Majanduse alused (1 õn)** : <u>Majandusteaduse olemus, põhiülesanded.</u> Mikro- ja makromajanduse uurimissuunad. Vajadused. Ressursid. TVK. Majandussüsteemid. Majandusmudelid. <u>Turg.</u> Turgude liigid. Nõudmine. Pakkumine. Turutasakaalu tekkimine. Tööjõuturg. <u>Konkurents</u> Turustruktuurid. Täielik konkurents. Monopolistlik konkurents. Monopol. Oligopol. <u>Riigi majanduslikud funktsioonid</u> Riigi roll. Maksusüsteem. Tulude ümberjaotamine. <u>Tootmine ja kulud.</u> Ettevõtte kulude liigid. Tulud. Kasum. **Ettevõtluse alused (1 õn)** : <u>Ettevõtlusvormi valik.</u> Ettevõtlusvormide erinevused. FIE, OÜ, AS, TÜ, UÜ. <u>Ettevõtja. Ettevõte. Ettevõtlusprotsess.</u> Ettevõtja isik. Alustamist mõjutavad tegurid. Ettevõtluskeskkond. <u>Äriidee leidmine.</u> Äriideede genereerimise meetodid. Äriidee hindamine. Innovatsioon. Loovus.

	Äriplaani koostamise põhimõtted. Eesmärk. Toode ja teenus. Tootmine. Personal. Finantseerimine. Riskid. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid. EAS. Mentorlus. Nõustamiskeskused.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -ühiskonnas toimivaid peamisi majandusprotsesse -Eesti majanduse arengusuundi ühtses Euroopa Liidu majandusruumis -ettevõtte finantseerimise põhimõtteid -ettevõtjana tegutsemise võimalusi ja põhialuseid -peamisi äri- ja töösuhteid reguleerivaid õigusakte -töölepingu osapoolte seadusega sätestatud õigusi ja kohustusi, sh. töölepingu sõlmimise, muutmise ja lõpetamise aluseid -organisatsioonikäitumise ning juhtimise aluseid ja kvaliteedisüsteeme Õppija oskab: -koostada FIE või väikeettevõtte äriplaani -planeerida oma erialast tööd väikeettevõtja või FIE-na -korraldada tööd ja arvestada personalikulusid -planeerida töö- ja puhkeaega -kasutada Internetiportaalide abi tööprotsesside juhtimise ja dokumentide vormistamisel
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: -arvestustööd majanduse, ettevõtluse, äri-ja tööõiguste aluste kohta (40%) -õpimapp praktilistest kirjalikest töödest (60%): koostatud väikeettevõtte lihtsustatud või FIE äriplaan; iseseisvad kirjalikud tööd; rühmatööde kokkuvõtted; õppija poolt vajalikuks peetud õppematerjalid; enesehinnang

Mooduli nimetus:	**Töökeskkonnaõpe**
Maht õppenädalates :	2
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised tööohutuse ja -tervishoiu õiguslikest alustest, keskkonnaohutuse nõuetest ja jäätmemajanduse korraldamisest. Õppija omandab oskused tegutsemiseks ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral ning oskab anda esmaabi.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Puuduvad
Õppesisu:	**Esmaabi (1 õn)** : Vältimatu ehk elupäästev esmaabi. Mõisted. Abikutse 112. Kannatanu seisundi hindamine. Elustamine. Teadvusetu kannatanu abistamine. Kliiniline ja bioloogiline surm. Teadvusetu kannatnu abistamine. Stabiilne küliliasend. Shokk, selle tunnused. Anafülaktiline shokk. Esmaabi shoki puhul. Esmaabi traumade korral. Peatraumad. Tegutsemine peatrauma korral. Rindkere ja kõhuõõne vigastuste esmaabi. Kuidas käituda tõenäolise selgroovigastusega patsiendiga. Esmaabi luumurdude korral. Sidemed ja sidumine. Esmaabi krampide korral, ninaverejooksu, silmavigastuste puhul. Mida teha, kui võõrkeha on hingamisteedes. Esmaabi krampide korral. Kuidas aidata ninaverejooksu puhul. Mida teha, kui võõrkeha on hingamisteedes? Silmavigastuste esmaabi. Mürgitused. Mürkide toimimisviis. Esmaabi mürgitusjuhtude korral. Vaktsineerimine. Mürgised loomad Eesti looduses. Esmaabi rästiku hammususe ja putuka"hammustuse" korral. Vaktsineerimine puukentsefaliidi vastu. Mürkide toimimisviis: suu kaudu, naha kaudu, hingamisteede kaudu, süstimise teel. Mürgituste esmaabi. Esmaabi kuumakahjustuste korral. Päikesepiste, kuumapööritus, kuumakurnatus, kuumarabandus. Tegutsemine ja esmaabi kuumakahjustuste korral. Põletused. Põletuste esmaabi. Külmakahjustused. Kuidas aidata hüpotermia korral. Hüpotermia, hüpotermia staadiumid. Kuidas aidata hüpotermia korral. Looduses hättasattununa ellujäämiseks vajalikud teadmisd ja oskused. Ohutu liikumine talvises looduses, jääl, metsas, tundrul. Kuidas hättasattununa ennast aidata. Hädasignaalid. Hädaabipakk. Esmaabivahendid Miinimumnõuded emaabivahenditele. Esmaabivahendite kasutamine. Looduses liikuja esmaabivahendid. Toit ja liikumine. Energiavajadus erinevate tegevuste korral. Toidu kolm põhilist koostisosa. Esmaabi ja reisimine. Esmaabi ja ravi saamise võimalused välisriikides. Euroopa Ravikindlustuskaart. Reisikindlustus. Vaktsineerimine. Info saamine enne välisriiki siirdumist. **Tööohutuse ja töötervishoiu alused (1 õn)** : Tööohutus ja töötervishoid Tööohutuse ja töötervishoiu seadus; töökorraldus riigi- ja ettevõtte tasandil. Töökeskkond: töökoht, töövahend. Tööolme. Ergonoomia. Tööandja ja töövõtja kohustused ja õigused. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldus ettevõttes. Töökeskkonnaspetsialist. Tervisekontroll. Haigekassa. Töötaja juhendamine ja väljaõpe töökohal. Tööõnnetus. Riskianalüüs. Tööõnnetuse registreerimine, teatamine, uurimise kord. Kannatanu tervisliku seisundi kindlakstegemine. Teatamine õnnetusjuhtumistest hädaabinumbrile. Esmaabi vahendid töökohal. Kutsehaigestumine; töövõimlemine

Ohuõpetus
Töökeskkonna ohutegurid ja ohutusjuhendid. Elektri- ja kütteseadmed. Kuvariga töötamine. Eririietus. Isikukaitsevahendid, valimine ja kasutamise kord. Õnnetusoht. Käitumine ohuolukorras. Ohuolukordade vältimine. Eriolukorrad. Ohutust tagavad vahendid. Tuleohutus. Tulekustutusvahendid. Terrorism. Pommiähvardus. Turvasüsteemid. Teatamine eriolukordadest ja tulekahjudest
Keskkond ja jäätmemajandus
Keskkonnastrateegia ja säästva arengu põhimõtted. Keskkonnasõbraliku tarbimise põhimõtted majutusasutustes. Ökomärgised. „Roheline võti“. Jäätmete teke, liigitus. Keskkonnareostus; nende ennetamine ja vältimine. Ohtlikud jäätmed.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb:
-tööohutust ja -tervishoidu reguleerivaid õigusakte
-ohuolukordade ennetamise reegleid
-tule- ja liiklusohutuse nõudeid
-isikliku hügieeni nõudeid
-turvasüsteemide kasutusvaldkondi
-jäätmemajanduse korraldust
-päästeteenistuse korraldust.
Õppija oskab:
-rakendada tööohutuse ja -tervishoiu ning hügieeni nõudeid
-kasutada esmaseid tulekustutusvahendeid
-tegutseda ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral
-tagada oma töökoha ohutus
-ennetada riske, viia läbi riskianalüüsi
-vältida õnnetusse sattumist
-osutada esmaabi.

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- arvestustööd tööohutuse, esmaabi, töötervishoiu, keskkonnakaitse ja jäätmemajanduse põhimõtete ja nõuete tundmisest (50%)
-praktilised oskused: käitumine ohuolukordades ja õnnetusjuhtumi korral, toimetulek esmaste tulekustutusvahendite kasutamises ja esmaabi andmises (50%)

Mooduli nimetus: **Klienditeenindusõpe**

Maht õppenädalates : 4

Eesmärk:

Nõuded mooduli alustamiseks: Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teenindusmõttelaadi, -hoiakud ja -valmiduse ning õpib õigesti teenindama. Õppija avardab oma terviklikku maailmapilti ja analüüsivõimet, arendab hoolivust, mõistmist ja sallivust teiste inimeste suhtes ning õpib paremini tundma iseennast. Mooduli läbimisel oskab õppija kasutada omandatud teadmisi ja oskusi suhtlemisel ja teenindamisel, pöörata tähelepanu teeninduskultuuri ja -kvaliteedi aspektidele, ennetada ja õigesti tegutseda veaolukordades, välja selgitada klientide vajadusi ja soove ning küsida ja anda tagasisidet. Mooduli läbimine loob õppijale eeldused teenindus- ja suhtluspädevuste edasiarendamiseks, nende kasutamiseks ja seostamiseks õppekava teiste moodulitega.

Õppesisu: **Klienditeeninduse alused (2 õn)** :

Teenindusühiskond

Teeninduspädevused. Teenindusmõttelaad, -väärtused, -hoiak ja -valmidus. Terviklähenemine, isiksuse austamine, valikuvabadus ja vastutus. Teenus, teenindus ja teenindamine.

Klient ja klienditeenindaja

Klientide ootused, vajadused ja soovid.

Klientide rühmitamine.

Eri- ja eristavate vajadustega kliendid.

Teenuse kvaliteet ja teeninduskvaliteet.

Teeninduskultuur.

Teenindussuhtlus ja -käitumine.

Positiivne ja negatiivne teeninduskeel. Kehakeel.

Veaolukordade ja kiituste kliendikeskne käsitlemine.

Teenindussituatsioonide lahendamine.

Teenindusprotsess ja -korraldus.

Teenuspakett. Sisekliendi teenindamine. Teenindusstandardid. Meeskonnatöö.

Klientide rahulolu uuring.

Tagasiside. Küsitluslehe koostamine.

Klientide turvalisus.

Ohuolukorrad. Situatsioonide lahendamine.

Enesearendamine.

Teenindussõnavara ning -teabe allikad. Teenindusinfo internetis.

Suhtlemispsühholoogia alused (2 õn) :

Käitumine suhtlemissituatsioonides

Positiivse esmamulje loomine. Käitumisviisid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. Enesekehtestamine. Mina-tasandid ja eneseanalüüs. Tõepärane enesehinnang. Rollid ja rollikäitumine. Suhtlustõkked. Veaolukorrad ja nende tekkepõhjused. Käitumine ja toimetulek veaolukordades. Meeskonnatöö.

Suhtelmise olemus

Suhtlemisoskuse tähtsus ja olemus, selle arendamise võimalused. Suhtlemisvajadused ja ülesanded. Suhtlemisahela komponendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Vahetu ja vahendatud suhtlemine. Suhtlemisbarjäär ja hirm. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Positiivne minapilt. Tõepärane enesehinnang. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Suhtlemine telefoni teel, läbirääkimised, koosolekud. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Kuulamisoskused. Küsitlemisoskused. Suhtlemise erinevad vormid.

Stress

Pingete tekkepõhjused. Stress ja seda põhjustavad tegurid. Pinge ja stress.

	Stressi tekkepõhjused. Tööstress ja läbipõlemine. Toimetulek pingete ja stressiga.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -teenindusühiskonna ja -majanduse tähendust ning vajadusi -teenindusmõttelaadi, -hoiakute, -valmiduse, -kultuuri ja -kvaliteedi käsitlusi -teenuste, teeninduse ja teenindamise tähendust ning eripära -klientide põhiootusi, -vajadusi ja -soove, rühmitamise viise ning rahulolu mõjutegureid -klienditeenindaja rolle ja vastutust -kliendikeskse teenindusprotsessi olemust ja korraldust -teenindussuhtluse põhialuseid Õppija oskab: -tuginedes teenindusteooriale ja -praktikale, kriitiliselt analüüsida teenindussituatsioone ning teeninduskultuuri ja -kvaliteedi erinevaid aspekte -rühmitada kliente, välja selgitada klientide ootusi, vajadusi ja soove ning saada ja anda tagasisidet -luua endast positiivset muljet ning väljendada teenindamisel teenindusmõttelaadi, -hoiakuid ja -valmidust -kasutada teenindamisel õigesti erinevaid suhtlusvahendeid ja -tehnikaid -käituda õigesti ning leida sobivaid lahendusi erinevates veaolukordades -kriitiliselt analüüsida iseenda teenindusmõttelaadi, -hoiakuid,-valmidust ja -pädevusi, suhtlus- ja meeskonnatööoskusi ning nende arendusvajadusi -kasutada õigesti teenindus- ja suhtlussõnavara -leida ning kasutada teenindus- ja suhtlusteavet -vajadust enesearendamiseks -pingetaluvus ja stressi maandamise võimalusi -teenindus- ja suhtlussõnavara ning teabeallikaid
Hindamine:	Moodul lõppeb arvestusega, mille osadeks on: -arvestustööd suhtlemispsühholoogia ja klienditeeninduse põhialustest ning sõnavara tundmisest (40%) -praktilised ülesanded: teenindusmõttelaadi, -hoiakute, -valmiduse ja -pädevuste ning suhtlusoskuste demonstreerimine: tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides, organisatsiooni teeninduskultuuri, -kvaliteedi ja teenindamise erinevate aspektide hindamine ning tulemuste analüüs (60%)

Mooduli nimetus: **Arvuti- ja asjaajamisõpe**

Maht õppenädalates : 3

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija teab arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid, arvutialast sõnavara, teksti- ja tabelitöötluse, veebis navigeerimise ja esitluse loomise põhimõtteid. Õppija oskab kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina informatsiooni hankimiseks, töötlemiseks, kasutamiseks ja edastamiseks, esitluste loomiseks ja tööks vajalikuks suhtluseks. Õppija teab igapäevase asjaajamise korraldamise aluseid ning oskab koostada ja vormistada erinevaid dokumente ja ametikirju nii paberil kui arvutis. Õppija oskab kasutada korrektset eesti keelt.
Mooduli läbimine toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, kirjaliku ja suulise eneseväljendamise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut ning annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.

Nõuded mooduli alustamiseks: Puuduvad

Õppesisu:

Arvutiõpetus (1 õn) :

Failihaldus

Riist- ja tarkvara. Failid ja failisüsteem..Failide ja kaustade haldamine (kopeerimine, teisaldamine, kustutamine ja ümbernimetamine). Erinevad failiformaadid. Arvuti süsteemse info (operatsioonisüsteem, protsessori tüüp, mälu jne) vaatamine.

Tekstitöötlus

Teksti sisestamine ja kujundamine. Tabelite koostamine ja kujundamine. Tekstidokumendi ilmestamine graafikaga. Dokumendi struktuur, pealkirjade stiilid. Sisukorra loomine automaatselt. Hulgipostitus.

Tabelarvutus

Uue tabeli kavandamine. Andmete sisestamine ning redigeerimine töölehel. Eri andmevormingute kasutamine andmete sisestamisel ja esitlusel. Valemite koostamine ja sobivate funktsioonide kasutamine. Valemite kopeerimine, tabeli kiire täitmine. Andmete sorteerimine ja filtreerimine. Andmete esitamine diagrammi abil.

Veebi kasutamine

Interneti teenused (e-teenused, e-pangad, ka eõpe jne.). Infootsing Internetis. Kirjavahetus arvutivõrgu kaudu, netikett, e-kirja vormistamise nõuded, postkastihaldus.

Esitlus

Esitluse loomine, salvestamine erinevas formaadis. Esitluse animatsioonid. Slaidiseansi koostamine ja läbiviimine. Esitlustehnika kasutamise põhimõtted.

Asjaajamise alused (1 õn) :

Juhised ja seadusandlus

Erialane terminoloogiaga ning dokumendi ja arhiivihaldust reguleerivad seadused, määrused, standardid ja juhised. Dokumentide säilitustähtaegade määramine ja dokumentide loetelu koostamise põhimõtted.

Dokumend ja sellega seonduvad nõuded

Dokumendi mõiste. Dokumendi koostamis- ja vorminõuded. Dokumendisüsteem, plangid, rekvisiidid, vormistamine.Dokumentide vormistamise põhimõtted ja enamlevinud haldus- ja isikpäritoluga dokumentide vormistamine. Dokumentide ringlus ja dokumentide registreerimise nõuded. Dokumentide säilitamiseks ettevalmistamine, dokumentide säilitamine ja säilitustingimused. Dokumentide hävitamise korraldamine.

Ametikirjad ja CV

Avalduse, elulookirjelduse (CV), iseloomustuse, seletuskirja koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal.

Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal.

Kutsealane eesti keel (1 õn) :

Leksikaalsed oskused

Sõnavara tundmine; väljendite õige mõistmine/kasutamine; sõnade tähenduste tundmine/kasutamine; õige sõnajärje tundmine/kasutamine; korrigeerimisoskuse arendamine; info tajumise ja edastamise oskuse lihvimine.

Kommunikatiivsed oskused

Uudiste koostamine/edastamine; sõnumi kirjutamine; reklaamtekstide koostamine; e-kirjade korrektne kirjutamine; keeleliste infoallikate leidmise ja kasutamise täiendamine; loodud teksti suuline esitamine/selleks valmistumine; valmisolek esinemiseks/rääkimiseks mistahes suhtlustasandil.

Grammatilised oskused

Eesti keele vigadeta oskamine kõnes ja kirjas; suutlikkus ennast korrektselt/vigadeta väljendada; võimeline koostama grammatiliste/verbaalsete vigadeta kuulajale/lugejale arusaadavaid tekste.

Kutsealane sõnavara ja õigekeel

Kutsealase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Kutsealaste tekstide olemus ja eripära. Probleemide sõnastamine ja põhjendamine. Pakkumiste koostamine ja esitlemine. Hindade vormistamine ja lühendite õige kasutamine. Materjali kogumine ja korrastamine. Tekst korrigeerimine.Meedia avaliku arvamuse kujundajana. Kutsealaste ajalehetekstide võrdlemine ja analüüsimine. Kutsealase telesaate vaatamine ja analüüsimine.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb:
-arvutiseadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel
-arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid ja arvutialast sõnavara
-ametialase kirjaliku suhtluse põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas
-dokumendiplangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid
-erinevate ametikirjade ning erinevate dokumentide koostamise nõudeid
-suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära

Õppija oskab:
-kasutada korrektset eesti keelt
-kasutada infotehnoloogiavahendeid
-kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina
-koostada ja vormistada avaldust, elulookirjeldust (CV), iseloomustust arvutil ja paberkandjal
-koostada ja vormistada arvutil ametikirju ja valida sobiv ametikirja edastamise viis
-luua ja kujundada erinevaid esitlusi ning reklaamtekste
-kasutada õigesti reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna sõnavara

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
-arvestustööd arvutivõrkude toimimispõhimõtete, arvutialase sõnavara, hea suhtlustava põhimõtete, erinevate ametikirjade ning dokumentide koostamise nõuete tundmise kohta (20 %)
-arvuti kasutamine teistes moodulites referaadi või uurimuse vormistamisel (20 %)
-praktilised ülesanded: elulookirjelduse, CV, dokumentide, ametikirjade ja reklaamtekstide koostamine ning vormistamine käsitsi ja arvutil (60%)

Mooduli nimetus: **Kutsealane inglise keele õpe**

Maht õppenädalates : 5

Eesmärk:

Õppija omandab ja süvendab turismialast oskuskeelt, et
- suhelda rahvusvaheliste klientidega
- suhelda rahvusvaheliste turismifirmadega
- aru saada inglisekeelsest turismialasest infost
- koostada inglisekeelseid e-kirju, teateid ja tööalaseid tekste
- tutvustada turismitooteid, turismifirmat, piirkonda ja Eestit

Nõuded mooduli alustamiseks:

Õppesisu:

Tööalane viisakus
tutvustamine, viisakusvestlus, viisakuslaused
Turismimajandus
turismi liigid, puhkuse liigid, reisiterminid,
turundus ja branding, turismiorganisatsioonid,
jätkusuutlik turism, nimisõna, arvsõna
Maailma kultuurid
tööalane etikett eri maades, pühad ja tähtpäevad,
(kodu)piirkond, Eesti, omadussõna
Majutusteenused
majutuse terminid, broneerimine ja broneerimistingimused, tingimuslause
Klienditeenindus
soovitamine, tänamine, vabandamine, pretensiooni lahendamine, arveldamine, rahulolukõsitlus, modaalsõna
Tööalased tekstid
kirjalikud: e-kiri, teade, reklaamleht (flaier)
suulised: ettekanne, esitlus
tegusõna, eessõna
Telefonikõned/skype
broneerimine, info edastamine, probleemi lahendamine
Tööelu alustamine
töökuulutus, avaldus, motivatsioonikiri, CV
Esmaabi
Esmaabi:
Pakettreisid
sihtgrupid, paketid, hinnad ja tingimused, määrsõna
Konverentsiturism
teenused, võimalused, tellimisleht, infovahetus, hinnad
Sihtkoha tutvustamine
asukoht, majutus, toitlustus, tegevused, hinnad, lisavõimalused.

Hinnatavad õpitulemused:

Kutsealase inglise keele kursuse läbimisel õppija on arendanud oma kutselase inglise keele oskuse vähemalt tasemele B1 ning ta:
-t unneb turismi, puhkuse ja jätkusuutiku turismi alast oskussõnavara, turundustermineid, reisitermineid, broneerimistermineid ja esmaabitermineid
- oskab nimetada olulisi turismiorganisatsioone maailmas ja Eestis
- oskab asjakohaselt ja viisakalt suhelda välisturistidega nii otsevestluses kui telefoni-, skype`i ja e-kirjade teel
- oskab tutvustada (kodu)piirkonda ja Eestit
- oskab esitleda turismitooteid
- oskab tutvustada sihtkohti inglise keeles
- oskab selgitada pakettreisi komponente ja tingimus
- oskab selgitada konverentsiteenuste võimalusi ja tingimusi
- oskab selgitada Eesti tähtpäevade ja pühade olemust välisturistile, arvestades turisti kultuuritausta

- oskab teha broneerimis- ja majutustoiminguid
- oskab kirjutada vajalikke e-kirju ja teateid
- oskab kirjutada rahvusvahelisse firmasse tööleasumiseks vajalikke dokumente

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
moodul lõpeb hindelise arvestusega.
Hindelise arvestuse komponentideks on:
-kirjalik hindeline arvestustöö broneermistoimingute kohta, majutus- ja konverentsiteenuste kohta, jätkusuutliku turismi kohta;
-suuline hindeline arvestustöö Eesti esitlemise kohta, sihtkoha tutvustamise kohta;
-arvestustööd tööalase viisakuse kohta, turismi liikide kohta, pakettreisi ja kindlustuse kohta, e-kirja koostamise kohta, (kodu)piirkonna tutvustamise kohta, pretensiooni lahendamise kohta, telefonisuhtluse kohta, tähtpäevade ja pühade kohta, CV koostamise kohta, esmaabi koht

Mooduli nimetus: **Kutsealane võõrkeeleõpe (soome keel)**

Maht õppenädalates : 4

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija omandab ja arendab kutsealaseks tööks vajalikke teadmisi enese väljendamiseks soome keeles. Kursuse lõppedes täidab õppija järgmised nõuded:
Kuuldu mõistmine:
- Õppija mõistab tavakõnet sel määral, et saab hakkama oma igapäevatöös. Suudab üldjoontes jälgida ka kõnekeelset vestlust
- Mõistab vestluse teemat ja lihtsamaid üksikasju. Mõistab nii üldkeelt kui turismialast põhisõnavara
Rääkimine:
- Õppija saab hakkama tavalisemates teenindussituatsioonides. Suudab vestelda turismi ja rekreatsiooniga seonduvatel teemadel
- Oskab kirjeldada ennast ja oma lähedasi ning rääkida endast ning oma õpingutest ja tööst
- Oskab alustada ja lõpetada vestlust ning tuleb toime soomekeelse telefonivestlusega
Teksti mõistimine:
- Õppija mõistab üldjoontes põhifaktid ja mõningaid detaile erialasest tekstist ka ilma sõnaraamatuta
- Suudab ise hankida uut turismialast infot (nt. internetist, kirjandusest)
- Suudab otsustada tundmatute sõnade tähenduse üle nende kontekstist sõltuvalt
Kirjutamine:
- Õppija oskab kirjutada lihtsamaid tekste ja ametialaseid kirju
- Oskab vastata kirjalikele sõnumitele, mh. elektronkirjadele
- Oskab kirjutada iseendast, oma perest ning oma õpingutest ja tööst
Kulttuuriteadmised ja -oskused:
- Õppija on kursis soome kommete ja kultuurierinevustega ning suudab neid mõistes soomekeelsete klientidega paremini suhelda
- Õppija on kursis Soome peamiste turismivaldkondadega ning suudab vajadusel ise lisainfot otsida
- Õppija teadvustab kirjakeele vajalikkust ametialases suhtluses, kuid suudab vahet teha kõne- ja kirjakeelel ning vastavalt vajadusele õiget registrit kasutada

Nõuded mooduli alustamiseks:

Õppesisu: <u>Tavakeelekasutus</u>
Iseendast ja oma perest, õpingutest ja tööst rääkimine. Lihtsamad situatsioonid poes, tanspordivahendis. Tee juhatamine. Küsisõnad ja küsimuse moodustamine.
Turismialase sõnavara tundma õppimine ja kasutamine
<u>Suhtlus erinevates teenindussituatsioonides</u>
Broneeringu tegemine telefoni teel, broneeringu muutmine ja annulleerimine
<u>Teenindussuhtlus (tervitamine ja viisakusväljendid)</u>
Kliendi vastvõtmine, väljakirjutamine. Peamised viisakusväljendid ja teeninduskeel
<u>Reisitranspordiliigid ja -teenused</u>
Õhu-, maa- ja veetransprordiliigid. sh. tutvumine Soome transpordivahendi näite abil. Piletid
<u>Majutusettevõtted, nende tüübid ja teenused, kvaliteedisüsteemid</u>
Erinevad majutusettevõtted ja tärnid, sh. tutvumine Soome majutusettevõtte näite abil. Hotelli personal, teenused, toatüübid ja hotellitoa sisustus. Hotelli lisateenused
<u>Toitlustusettevõtted, nende tüübid ja teenused</u>
Erinevad toitlustusettevõtted. Peamised viisakusväljendid. Peamine toidusõnavara

Maaturismi, aktiivse puhkuse, seiklusturismi, kultuuri- ja loodusturismi tüübid ja teenused
Tutvumine Soome loodusturismi näite abil
Vaatamisväärsuste tüübid ja teenused
Peamised vaatamisväärsused, sh. tutvumine mõne Soome vaatamisväärsuse näite abil
Reisiettevõtete tüübid ja teenused
Reisikorraldajad, reisibürood, giidid
Reisidokumendid
Isikuandmte küsimine. Registreerimislehe täitmine. Voucher. Turismi planeerimise, arendamise, korralduse ja turundusega seonduva sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija oskab
- kasutada turismivaldkonna ja turismikorraldusega seotud sõnavara soome keeles;
- suhelda suuliselt ja kirjalikult igapäevastel ja turismiteemadel;
- suhelda teenindussituatsioonides;
- lugeda ja koostada ametialaseid kirju ning dokumente;
- kasutada tööks vajalikku kirjandust (sõnaraamatud, ajakirjandus, internet jm);
- esitleda Eesti turismivaatamisväärsusi;
- tutvustada Soome vaatamisväärsusi;
- tutvustada iseennast, rääkida oma õpingutest ja tööst.

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
moodul lõpeb hindelise arvestusega.
Hindelise arvestuse komponentideks on:
erialase keele test (40%) ja praktilised tööd (60%). Praktiliste töödena toimuvad kursuse vältel:
- kirjalikud testid erialase sõnavara kinnistamiseks;
- soome kultuuri ja kombeid tutvustava ettekande pidamine;
- suuline esitlus - Soome ja Eesti turismivaatamisväärsuste tutvustamine;
- paaristöö - ettekanne turismikorraldusest Soomes;
- infopäringud - vastus e-kirja päringule.

Mooduli nimetus: **Turismimajandusõpe**

Maht õppenädalates : 5

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija teab turismi ajalugu ja tulevikutrende, mõistab turismimajanduse tähtsust, rolli ja arengusuundi maailma majanduses ning Eestis, tunneb turismimajanduse põhialuseid, seoseid teiste majandusharudega, erinevaid turismisektoreid ning nende poolt pakutavaid teenuseid. Õppija mõistab turismi majanduslikke, sotsiaalseid, poliitilisi ja ökoloogilisi mõjutegureid ning oskab kasutada lihtsamaid analüüsimeetodeid. Õppija tunneb reisijate liigitust ning turistide ootusi, vajadusi ja motiive. Õppija teab peamisi turismiorganisatsioone ja -ühendusi, turismikvaliteedi juhtimissüsteeme ja levinumaid kvaliteedimärgiseid. Õppija omandab reisimise, turismi, majutuse, toitlustuse, rekreatsiooni, sihtkohaarenduse, turismikorralduse ja -turundusega seonduvad alusteadmised ja põhisõnavara. Õppija oskab leida erialast informatsiooni, arendab turismitöösse tervikliku ning eetilise suhtumise, analüüsi- ja ühistööoskusi.

Nõuded mooduli alustamiseks: Puuduvad

Õppesisu:

Turismimajanduse alused (2 õn) :

Turismi mõisted ja olemus.
Turismi mõiste, ajalugu, areng, roll tänapäevaühiskonnas ning seosed teiste majandusharudega
Turismimajandus ja keskkond.
Turismi mõju veekogudele ja veevarustusele. Turismi mõju loomastikule. Turismi mõju maastikule ja taimkattele. Keskkonna mõjud turismile
Turismivormid.
Säästev turism. Ökoturism. Loodusturism. Maaturism. Aktiivne puhkus. Mereturism. Kruiisiturism. Kultuuriturism. Näited Eestist ja maailmast.
Turismiettevõtete liigid
Turismiettevõtete liigid: reisibüroo, reisikorraldaja, majutusettevõtted, transpordifirmad, turismiga kaudselt seotud ettevõtted. Turismiinfopunkt ja -keskus.
Reisijate ja turistide liigitamine.
UNWTO käsitlus turistist ja reisijast. Reisijate jagunemine reisi tunnuste järgi
Külastuseesmärgid
Turistide motiivid, vajadused ja ootused. Külastuselamus.
Reisikaubandus, reisiteenuste levikanalid.
Reisikaubanduse olemus. Reisi- ja turismiteenuste levikanalid
Turismiteenuste nõudlus ja pakkumine.
Nõudluse ja pakkumise tähendus. Nõudluse ja pakkumise mõõtmine. Nõudluse ja pakkumise analüüs . Nõudluse ja pakkumise trendid lähitulevikus
Jätkusuutlik turism. Tulevikusuundumused.
Säästva turismi põhimõtted. Eesti turismiteenuste säästev arendamine
Turismipoliitika ja selle kandjad.
Turismiorganisatsioonid Eestis ja maailmas
Eesti turismiseadus ja riiklik turismiarengukava.
Tutvumine turismiseaduse ja riikliku arengukavaga.
Turismikvaliteedisüsteem ja kvaliteedimärgised.
Kvaliteedimärgised. EAS turismiettevõtete kvaliteediprogramm

Hotellimajanduse alused (1 õn) :

Hotellimajanduse mõisted.
Majutusettevõtete liigid ja nõuded. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit.
Hotelli struktuur.
Hotellide järgud. Hotellitubade tüübid.
Lisateenused majutusettevõtetes.
Konverentsiteenused. Tervise- ja iluteenused. Aktiivne puhkus. Meelelahutus.

Vastuvõtutöö.
Klienditeenindus ja klientide ootused. Klientide rühmitamine. Külastuselamuse tagamine.
Eesti maaturismiettevõtted.
MTÜ Eesti Maaturism. Kvaliteedinäitajad. Lisateenused.
Spaa ja spaahotellid.
Spaahotellide liigid ja teenustepaketid. Eesti Spa Liit.
Hotelliturg Eestis ja maailmas.
Hotelliketid. Tulevikusuundumused.
Toitlustuse alused (1 õn) :
Toitlustussektori iseloomustus ja tähtsus
Toitlustussektori tähtsus turismis. Uued toitumissuundumused.
Toitlustusettevõtete ja -teenuste liigid.
Tervislik toitumine. Menüüde koostamine.
Tervisliku toitumise põhimõtted. Toitained ja toiduained. Toiduenergia vajadus ja tähtsus, energia arvutamine. Toiduallergiad ja eritoitumine. Menüü koostamise ja hinnakalkuleerimise alused. Turismigrupi menüüd.
Restoraniteeninduse alused.
Laua katmine, katmisvahendid, erinevad eelkatted. Toitude ja jookide serveerimine. Menüü- ja joogikaart. Kliendi teenindusprotsessi üldreeglid. Erinevad teenindus- ja serveerimisviisid.
Välitoitlustamine.
Catering-teenused, selveteeninduse põhireeglid. Toiduained matkale. Matkatoitlustamise eripära. Toiduhügieen.
Eestlaste ja teiste rahvuste toidukultuur.
Eesti rahvusköök eile, täna, homme. Eesti rahvustoidud. Erinevate rahvuste toidukultuur. Toitumine ja usundid.
Turismiturunduse alused (1 õn) :
Turimiturunduse olemus
Turunduse areng, olemus, eesmärgid ja põhimõisted. Turismiturunduse eripära. Sihtkohtade, vaatamisväärsuste, aktiivsete tegevuste, majutus-,toitlustus-, transpordi- ja maaturismiteenuste turunduse eripära. Turundussuundumused.
Turundussõnavara
Turismiturg, -toode ja -teenus. Turisminõudlus- ja pakkumine. Kliendikeskne turundus.
Turunduse planeerimine
Turundusstrateegiad. Turundusuuringud. Turu segmentimine. Sihtturgude valimine. Sihtrühmadele sobivate turundusmeetmete ja -tegevuste kavandamine. Turundusplaani ja ?eelarve koostamine, kontroll ja hindamine.
Turismitoote arendamine
Positsioonimine, tootearendus, hinnakujundus, müügikanalid, edendusmeetmed, pakettimine, programmimine, partnerlus.
Turundussuhtlus
Isiklik müük. Telefonimüük. Reklaam. Ühisturundus. Otseturundus. Internetiturundus. Siseturundus. Turundus püsikliendile. Turismimessid. Turundusteabe levitamine.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb:
-turismi arengulugu, hetkeolukorda ning tulevikusuundumusi maailmas ja Eestis
-turismimajanduse seoseid ja mõjutegureid
-jätkusuutliku turismi printsiipe
-turismi liike ja vorme
-turistide motiive, vajadusi ja ootusi ning nende rahuldamise võimalusi
-Eesti turismiseadust ja riiklikku turismiarengukava
-turismiettevõtete kvaliteedijuhtimissüsteeme ja kvaliteedimärgiseid
-rahvusvahelist turismieetika koodeksit
-reisi- ja turismiettevõtete liike ja pakutavaid teenuseid
-majutusettevõtete liike ja teenuseid

-reisitranspordi liike ja teenuseid
-reisidokumente
-Eesti majutusettevõtete registreerimise, tunnustamise ja järgutamise korda
-toitlustusettevõtete liike ja teenuseid
-tervisliku toitumise põhimõtteid ja toiduallergiaid
-toitumissuundumusi ja uusi toitlustusvorme
-eestlaste ja teiste rahvaste toidukultuuri ning rahvustoite
-ürituste- ja välitoitlustamise põhimõtteid
-menüü koostamise ja kalkuleerimise aluseid
-erinevate turismiteenuste arenduse, turunduse, hinnakujunduse ja müügi aluseid
-erinevate turismiteenuste arenduse, turunduse, hinnakujunduse ja müügi aluseid
-turunduse põhimõisteid, eemärke ja funktsioone
-turismiturunduse eripära
-kliendikeskse turunduse põhimõtteid
-lihtsamaid turundusuuringute viise ja võimalusi
-klientide rühmitamise aluseid
-turundusmeetmeid ja -tegevusi
-turundusplaani- ja eelarve koostamise printsiipe
-turismitoodete reklaamikanaleid ja -võimalusi
-turismivaldkonna põhisõnavara ja -mõisteid
Õppija oskab:
-analüüsida statistliiste andmete alusel turismi arengut maailmas ja Eestis
-analüüsida erinevaid turismitooteid ja -teenuseid
-analüüsida erinevate sihtrühmade reisimotiive, ootusi ja vajadusi
-kirjeldada, tutvustada ja soovitada turismiteenuseid erinevatele sihtrühmadele
-iseloomustada sihtrühmi ja kavandada neile sobivaid turundusmeetmeid ja -tegevusi
-koostada lihtsat turundusplaani ja -eelarvet
-kasutada peamisi müügitehnikaid (sh müük telefoni teel)
-kasutada turismisõnavara ja -mõisteid
-leida ja kasutada asjakohast teavet õppeülesannete täitmisel

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
-arvestustööd (70%)
-õpikäikude kriitiliste aruannete koostamine (30%)

Mooduli hinne kujuneb hinnatavate tööde aritmeetilise keskmisena. Konkreetsete hinnatavate tegevuste loetelu ja hinnete osakaalu lõpuhindes määravad õpetajad moodulkavas.

Mooduli nimetus: **Turismigeograafiaõpe**

Maht õppenädalates : 6

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija omandab turismigeograafia põhimõisted, teab peamisi loodusgeograafilisi protsesse, maakera geograafilisi iseärasusi ning poliitilis-majanduslikku liigendamist. Õppija tunneb maailma kaarti. Õppija tunneb maailma ja Euroopa tähtsamaid turismipiirkondi, -sihtkohti ja -vaatamisväärsusi, oskab neid tutvustada ja nõustada reisijaid erinevatesse piirkondadesse sõitmisel. Õppija tunneb maailma kultuurilugu ja religioone ning omab ülevaadet maailma rahvaste kommetest ja väärtushinnangutest. Õppija oskab sobilikult käituda suheldes teiste rahvuste ja kultuuride esindajatega.
Õppija teab Eesti üldandmeid ja haldusjaotust, tunneb Eesti loodust, maakondade turismivõimalusi ja vaatamisväärsusi. Õppija oskab tutvustada Eesti turismiregioone ja jagada turismialast informatsiooni. Õppija teab Eesti kultuuripärandi väljakujunemist ja põhiperioode, Eesti kultuuriloo tähtsamaid ilminguid ning oskab võrrelda neid Euroopa kultuurinähtustega.Õppija teab Eesti erinevate regioonide kultuuriloolist minevikku, tähtsamaid kultuuritegelasi ja tänapäeva olulisemaid kultuuriobjekte ja -sündmusi. Õppija oskab kasutada andmebaase ja infomaterjale.

Nõuded mooduli alustamiseks: Puuduvad

Õppesisu:

Maailma turismigeograafia (2 õn) :
<u>Maismaa jagunemine. Maailmameri ja siseveed. Maailma poliitilis-majanduslik liigendamine.</u>
Geograafia ja turismgeograafia põhimõisted. Maakera jaotumine. Maismaa ja maailmamere jaotumine. Maailma poliitilis-majanduslik jaotus. Euroopa poliitilis-majaduslik jaotus.
<u>Kliimavöötmed ja loodusvööndid. Maakera geograafilised iseärasused turismiressursina.</u>
Kliimavöötmed ja loodusvööndid (vahemereline kliima, troopiline kliima, mussoonkliima jne - missugune periood aastast sobib turismireisiks eestlasele või põhjamaalasele kõige enam. Loodusgeograafilised protsessid. Geograafilised iseärasused loodusressursina.
<u>Maailma poliitiline kaart. Riigid ja riikide ühendused.</u>
Euroopa poliitiline kaart, Aafrika poliitiline kaart, Aasia poliitiline kaart, Ameerika poliitiline kaart. Riigid ja nende pealinnad. Tähtsamad lennujaamad. Riikide ühendused.
<u>Maailma turismipiirkonnad, peamised turismisihtkohad ja vaatamisväärsused.</u>
Maailma tuntumad turismipiirkonnad ja turismisihtkohad. UNESCO kultuuri- ja looduspärandi nimekiri. Trendid ja sihtkohtade muutumine ajas.
<u>Euroopa peamised turismisihtkohad ja vaatmisväärsused.</u>
Euroopa peamised turismisihtkohad ja vaatamisväärsused riikide kaupa, vaadeldes nii ajaloo kui kultuuri- ja looduslike tingimuste mõju turismisihtkohtade kujunemisele ja arengule.
<u>Aafrika peamised turismisihtkohad ja vaatmisväärsused.</u>
Aafrika peamised turismisihtkohad ja vaatamisväärsused riikide ja piirkondade kaupa, vaadeldes nii ajalooliste kui kultuuri- ja looduslike tingimuste mõju turismisihtkohtade kujunemsele ja arengule.
<u>Aasia peamised turismisihtkohad ja vaatmisväärsused.</u>
Aasia peamised turismisihtkohad ja vaatamisväärsused riikide ja piirkondade kaupa, vaadeldes nii ajalooliste kui kultuuri- ja looduslike tingimuste mõju turismisihtkohtade kujunemsele ja arengule.
<u>Ameerika peamised turismisihtkohad ja vaatmisväärsused.</u>
Ameerika peamised turismisihtkohad ja vaatamisväärsused riikide ja piirkondade kaupa, vaadeldes nii ajalooliste kui kultuuri- ja looduslike

tingimuste mõju turismisihtkohtade kujunemsele ja arengule.
Austraalia, Okeaania ja Antarktika turismivõimalused.
Austraalia ja Okeaania looduse ja kultuuri iseärasused. Peamised turismishtkohad ja huviväärsused. Antarktika turismivõimalused.
Eesti turismigeograafia (2 õn) :
Eesti üldandmed ja haldusjaotus
Ajalooline ülevaade. Eesti sotsiaal-majanduslik ja poliitiline areng. Transpordiühendus. Eesti kaart.
Eesti loodus
Kliima. Eesti maastik ja veestik. Kaitsealad.
Eesti turismi ajalugu ja tänapäev
Regionaalsed turismi koostöövõrgud. Arengukavad. Turismistatistika.
Eesti mõisad ja baltisaksa kultuur
Mõisate ajalugu ja tänapäev. Baltisaks kultuur.
Eesti maakonnad kui turismipiirkonnad
Põhja-Eesti regioon: Harju maakond, Lääne -Viru maakond, Ida-Viru maakond, Järva maakond, Rapla maakond.
Lõuna-Eesti regioon: Tartu maakond, Põlva maakond, Võru maakond, Valga maakond, Viljandi maakond, Jõgeva maakond.
Lääne-Eesti regioon: Pärnu maakond, Lääne maakond, Saare maakond, Hiiu maakond.
Eesti kultuurilugu (1 õn) :
Inimasustuse teke Eestis
Eurooplaste põlvnemine. Eestlaste põlvnemine.Vanimad inimasustuste jäljed. Asustuse kujunemine Vanaaja mälestised.
Keskaeg
Ristiusu tulek. Kirikute ehitus. Keskaegsed linnad, Hansa Liit.
Eesti talurahva kultuur
Eesti rahvausundid. Kombed. Rahvakalender ja tähtpäevad. Rahvariided.
Baltisaksa kultuur
Baltisakslased ja nende roll Eesti kultuuriloos. Mõisakultuur.
Eesti keele ja kultuuri areng
Eesti keele päritolu ja areng. Keelekontaktid. Eesti keele murded.
Ajastute suurmehed ja kultuuritegelased
Ärkamisaeg. Laulupidude algus.
Kunst
Arhitektuur. Kunstikoolkonnad. Eesti kunst ja kultuur nõukogude perioodil.
Kultuurautonoomiad
Vanausulised, setud.
Maailma kultuurid (1 õn) :
Kultuuri mõiste
Kultuuri olemus. Kultuur hoiakute kujundajana. Kultuuride jaotus. Kultuuridimensioonid.
Maailma kultuurid ja rahvused
Erinevate rahvaste kombed ja tavad.
Tsivilisatsioonid ja religioonid
Mailmareligioonid: kristlus, judaism, islam, hinduism, loodususundid.
Religioonide mõju toitumistavadele
Judaistlik toiduseadus kashrut. Moslemid ja toit.
Religioon turismi mõjutajana
Religiooniga seotud turismisihtkohad.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb:
-maailma füüsilist ja politiilist kaarti
-maailma loodusvööndeid, kliimaolusid ja turismihooaegu
-maailma looduslik-kultuurilisi regioone, tähtsamaid turismipiirkondi ning turismisihtkohti
-maailma usundeid, religiooniga seotud vaatamisväärsusi ja olulisemaid kultuuriloolisi sündmusi

-Eesti kaarti, loodust ja kliimat
-Eesti üldandmeid, haldusjaotust ja transpordiühendusi
-Eesti ajalugu, sotsiaal-majanduslikku ja poliitilist arengut
-Eesti turismiregioone
-Eesti kultuuriloo tähtsamaid kultuuriilminguid ning baltisaksa, vene, rootsi ja teiste naabrite osa Eesti kultuuriloos
-oma kodukoha olulisust ja tähtsamaid kultuurinähtusi ning -objekte, vaimset ja materiaalset kultuuripärandit, kodukandi kultuuritegelasi, suurmehi
Õppija oskab:
-orienteeruda maailma ja Euroopa kaardil
-kasutada teatmekirjandust ja teha otsinguid andmebaasidest, leida teavet erinevate maailma regioonide turismisihtkohtade kohta
-tutvustada maailma turismisihtkohti ja nõustada reisijaid erinevatesse piirkondadesse sõitmisel
-kirjeldada maailma kultuuridest tulenevaid kombeid, tavasid ja väärtushinnanguid
-suhelda erineva kultuuritaustaga inimestega
-kasutada Eesti kaarti ja iseloomustada erinevaid sihtkohti
-anda ülevaadet maakondadest kui turismipiirkondadest
-tutvustada vaatamisväärsusi, looduses liikumise ja aktiivse puhkuse võimalusi
-tutvustada erinevate regioonide traditsioonilisi üritusi, majutus- ja toitlustusettevõtteid
-tutvustada Eesti kultuuripärandit ja oma kodukohta

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- arvestuslikutööd kaarditundmisest, maailma ja Eesti turismigeograafiast ning kultuuriloost (50%)
-praktiline töö: reisimarsruudi koostamine ja läbiviimine Eestis (30%)
-ettekanded maailma turismigeograafiast, kultuuriloost (20%)
Konkreetsete hinnatavate tegevuste loetelu ja hinnete osakaalu lõpuhindes määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus: **Reisikorraldusõpe**

Maht õppenädalates : 7

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õppija teab ja tunneb reisikorralduse põhimõtteid, reisikorraldusettevõtte töökorraldust, pakettreisi kui turismitoodet, giidi ja reisisaatja tegevusi, ekskursioonide läbiviimise metoodikat. Õppija oskab koostada pakettreisi, kalkuleerida ja müüa reisipakette, koostada ekskursiooni teksti ning juhtida ekskursiooni. Õppija õpib tundma turismitootele turundusplaani koostamise ja arendamise, sise- ja suhteturunduse printsiipe. Õppija arendab turismitoodete reklaami, müügi ja müügitoetuse korraldamise oskusi. Õppija omandab arusaama, et vastutus kliendile ja müügiagendile antava detailse teabe täpsuse eest tagab reisikorraldusettevõtte edu. Õppija arendab tööülesannete täitmiseks vajaliku teabe hankimise, analüüsimise ja koostööoskusi.

Nõuded mooduli alustamiseks: Läbitud on osaliselt majandus-ja ettevõtlusõppe, töökeskkonnaõppe, arvuti ja asjaajamisõppe, turismimajandusõppe, klienditeenindusõppe, turismigeograafiaõppe moodulid.

Õppesisu:

Reisikorralduse alused (1 õn) :

Reisikorralduse toode

Pakettreisi mõiste. Pakettreiside tüübid. Reisikomponendid. Individuaalreisid vs grupireisid.

Tegutsemine reisiettevõtjana

Tegevust toetavad seadused ja määrused.

Reisimotivaatorid

Kliendiprofiil ning muutused tarbija soovides ja vajadustes. Reisitakistused.

Pakettreisi planeerimise protsess

Hea reisipaketi tunnusjooned. Läbirääkimised. Broneeringute tegemine ning nende administreerimine. Tehniline dokumentatsioon. Lepingud hankijate ja edasimüüjatega. Kuluarvestus ja hinnakujundus reisikorralduses. Muutuv- ja püsikulud.

Reisipakettide turundus

Pakettereiside müügivõrk. Suundumused reisikorraldajate turul.

Reisikorraldusettevõtte töö (1 õn) :

Reisikorraldusettevõtte struktuur

Personali tööjaotus, töötajate koolituse vajadus ja töökorraldus, töö sisekorraeeskirjad, meeskonnatöö roll.

Reisikorraldusfirma toode, arveldus ja vastutus

Reisikorraldaja turismitoote täiuslikkus. Reisikorraldusettevõtte arveldus ja aruandlus, maksud ja vastutus.

Suhted klientide ja partneritega

Suhtlemine klientide, agentide ja reisiesindajatega. Klientidele edastatav informatsioon reisi kohta. Reisija ning reisikorraldaja kohustused, õigused ja vastutus.

Lepingud

Koostöölepingud transpordi- ja majutusettevõtetega, reisibüroodega, agentidega. Reisiteenuste sisseostmine ja edasimüümine.

Pakettreis kui turismitoode (2 õn) :

Pakettreisi mõiste ja seadusandlus

Pakettreisilepingu nõuded Eesti Vabariigi võlaõigusseadust ja Euroopa Liidu normatiive arvestades. Pakettreiside komponendid.

Pakettreiside planeerimine

Reisimarsruudi ja programmi koostamine, põhi- ja lisateenused. Reisiteenuste valik arvestades klientide soove ja vajadusi sihtkohas.

Lepingud ja reisiformaalsused

Agendilepingud, komisjonitasud edasimüüjatele ja turismitoodete pakkujatele,

reisi- ja tervisekindlustus. Viisanõuete, reisidokumentide, reisiformaalsuste ja ravikindlustuse erinevused.
Hinnakujundus
Pakettreisi hinna kalkuleerimine.
Pakettreiside turunduse eripära
Reklaam ja müük. Reisikorraldaja kataloogi koostamise ja reiside müügi alused. Eesti ja maailma reisikorraldajate kataloogide ja pakettreiside analüüs. Internetimüük.
Turismitoote turundus (1 õn) :
Turismiturundus
Turismiturunduse eripära. Sihtkohtade, vaatamisväärsuste, aktiivsete tegevuste, majutus-, toitlustus-, transpordi- ja maaturismiteenuste turunduse eripära. Turundussuundumused.
Turismitoode
Turismitoote olemus, selle kavadamine ja arendamine. Positsioonimine, tootearendus, hinnakujundus, müügikanalid, edendusmeetmed, pakettimine, programmimine, partnerlus.
Turismitoote turundus
Turunduse planeerimine. Turundusstrateegiad. Turundusuuringud. Turu segmentimine. Sihtturgude valimine. Sihtrühmadele sobivate turundusmeetmete ja -tegevuste kavandamine. Turundusplaani ja -eelarve koostamine, kontroll ja hindamine.
Turundussuhtlus
Isiklik müük. Telefonimüük. Reklaam. Ühisturundus. Otseturundus. Internetiturundus. Siseturundus. Turundus püsikliendile. Turismimessid. Turundusteabe levitamine.
Giiditöö korraldus (1 õn) :
Giidi kutse.
Ajalugu. Giidide liigitus. Linna- ja maakonna giidid. Muuseumigiidid. Loodusgiidid. Tegevuste ja ürituste giidid.
Giidide ühendused ja kutseeksamid.
Nõuded giidile. Eksamiülesanded, eksimused.
Ekskursiooni korraldamine.
Eeltöö, ettevalmistus. Marsruudi koostamine. Grupiga kohtumine. Ekskursiooni läbiviimine. Ekskursiooni lõpetamine ja järeltöö.
Giiditeksti koostamine.
Informatsiooni otsimine erinevatest allikatest. Teksti koostamise põhimõtted.
Eesti kultuuripärandi tutvustamine.
Eestile iseloomulikud tooted ja suveniirid.
Reisisaatja kutse.
Kutsestandard. Nõuded reisisaatjale.
Reisi ettevalmistus ja läbiviimine.
Turvalisus reisil. Koostöö erinevate turismiettevõtetega. Dokumentatsioon.
Giidi ja reisisaatja töösuhted.
Töövõimalused. Põhi- ja lisatöö.
Reisisaatja ja reisikorraldaja esindaja töö (1 õn) :
Reisisaatja ja reisikorraldaja tööülesanded
Reisisaatja kutsestandard - Reisiesindaja isikuomadused, õigused, vastutus ja rollid sihtkohas.
Reisieelne ettevalmistus
Sihtkoha tundmaõppimise võimalused ja vajadus.
Reisisaatja tegevus reisil
Reisi korraldamine, alustamine, läbiviimine ja lõpetamine. Klientide turvalisus reisil, kliendisõbralik teenindamine.
Eriolukorrad
Erivajadustega klientide teenindamine, käitumine veaolukorras, positiivse õhkkonna loomine reisil. Käitumine looduskatastroofide korral.
Suhted klientide ja partneritega
Giidi, reisisaatja ja reisiesindaja töösuhted klientidega, bussijuhtide,

reisibüroode, reisikorraldaja ja partnerfirmadega.
Dokumentatsioon
Tööalase dokumentatsiooni vormistamine ja esitamine tööandjale.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb:
- reisikorraldusettevõtete struktuuri, sh. tagakontori töökorraldust ja personalile esitatavaid nõudeid
- turismi- ja reisiteenuseid, sh. majutuse, toitlustuse, reisijateveo, rekreatsiooni ning muid võimalikke teenuseid pakkuvate ettevõtete tooteid
- reisiteenuste sisseostmise ja edasimüümise tingimusi, hinnakujundust
- rahvusvahelistele standarditele vastavaid ostu -müügilepingute koostamise ja läbirääkimiste printsiipe
- turismiteenuste tootja, kliendi, reisija, reisikorraldaja, giidi, reisiesindaja ja agent-reisibüroo õigusi, kohustusi ja vastutust
- maailma ning kohalikku turgu mõjutavaid turismitrende, võimalikke koostööpartnereid ja konkurente
- Euroopa Liidu nõudeid pakettreiside kohta, pakettreiside mõistet, pakettreisilepingut ja müügitingimusi
- pakettreiside turunduse protsessi, reklaami- ja müügitehnikaid
- reisikorraldaja kataloogi koostamise aluseid
- giidi ja reisisaatja kutsestandardeid, tööülesandeid, ekskursioonide läbiviimise metoodikat
- reisikorraldaja, giidi, reisisaatja ja reisiesindaja aruandlusvorme
- reisikindlustuse, tervisekindlustuse, erivajadustega klientide teenindamise, klientide turvalisuse loomise ja liikluskorralduse põhinõudeid
- eritingimustega/ -olukordadega riikidesse reisijate registreerimise ja eriolukordades viibivate reisijate isikuandmete kasutamise ja reisijate võimaliku nõustamise põhimõtteid

Õppija oskab:
- leida sobivaid koostööpartnereid, turismiteenuste pakkujaid
- leida ja kalkuleerida iga teenust reisipaketis eraldi
- koostada ja kalkuleerida reisipaketti erinevatest, sobivatest teenustest, lähtudes kliendi huvidest ja ootustest
- planeerida, kalkuleerida ja analüüsida reisikorraldusega seotud tulusid ning kulusid
- koostada ja kasutada reisikorraldusettevõttele vajalikke arveldus- ja aruandlusdokumente ning müügiülevaateid oma töövaldkonnas
- nõustada kliente toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisiga seonduvate formaalsuste osas, arvestades sihtkohamaa erisusi ja käitumistavasid
- koostada ekskursiooni marsruuti ja valmistada ette giiditeksti erinevatele sihtrühmadele, viia läbi ekskursiooni, juhtida matka
- suhelda eriolukordades oleva reisija ja kohalike ametkondadega
- käituda kliendisõbralikult reisikonsultandi, giidi, reisisaatja ja reisiesindaja erinevates rollides
- järgida oma tegevuses standardeid, juhiseid ja vastavat seadusandlust

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- test reisikorraldusettevõtte tegevuse ja mõistete kohta (turismiseadus, agendija koosöölepingud, reisisaatja, giid, kutsestandardid) (30%)
- praktiline töö: ekskursiooni planeerimine ja turundamine koos rühmakaaslastega. Kava koostamine, turismiteenuste tellimine, reisi turundamine ja korraldamine vastavalt kooli vajadustele ning võimalustele (40%)
- giiditeksti koostamine ja esitamine ekskursiooni marsruudil või konverentsi ettekande koostamine ja esitamine vastavalt kooli võimalustele ja vajadustele (30%)

Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Reisibüroo töö õpe**
Maht õppenädalates :	6
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab vajalikud oskused ja teadmised töötamiseks reisibüroos. Õppija teab ja oskab rakendada reisiteenuste müügis kasutatavaid lühendeid ja koode, on võimeline andma klientidele vajalikku teavet reisiteenuste kohta ning neid müüma. Õppija suudab broneerida ja müüa Eesti reisibüroodes pakutavaid tüüpilisi reisiteenuseid, esitada infopäringuid teenuste osutajatele, kinnitada ja tühistada tellimust, vormistada reisidokumentatsiooni, teostada aruandlust teenuste osutajatele, anda kliendile reisialast nõu (valuuta, reisitarbed jne), tunneb reisimüügi vormistamise tingimusi ja oskab neid kliendile edastada. Õppija tunneb reisibüroo töökorralduse ja teenuste osutamisega seotud seadusandlikke akte. Õppija arendab erialase teabe otsimise ja analüüsimise ning suhtlusoskusi.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Läbitud on osaliselt turismimajandusõppe, klienditeenindusõppe, turismigeograafiaõppe moodulid
Õppesisu:	**Reisibüroo töökorraldus (1 õn)** : <u>Reisibüroo struktuur</u> Erinevat tüüpi reisibürood. Reisibüroode liigitamine. Reisibüroode osakonnad. <u>Reisibüroo sissetulekud</u> Teenus- ja komisjonitasud. <u>Reisibüroo töötajad</u> Erinevad ametid reisibüroos. Reisibüroo töös vajalikud oskused ja teadmised. <u>Eeskirjas ja standardid</u> Ametijuhend. Teenindus- ja töökorraldusstandardid. Töösisekorraeeskirjad. Töögraafikud. Töökorralduslik seadusandlus. <u>Töökorraldus ja organisatsioonikultuur</u> Kutseeetika reisibüroo töös. Meeskonnatöö roll. Sagedasemad probleemid töös. **Reisiteenuste müük (4 õn)** : <u>Reisiteenused</u> Ülevaade reisiteenustest ning nende müügi üldprintsiipidest. Reisitüübid <u>Seadusandlus</u> Reisteenuste müügis oluline seadusandlus. <u>Erinevate reisitransporditeenuste müük</u> Reisitranspordi piletihinna kujunemise ja müügi üldprintsiibid. Lennupiletite müük. Laevapiletite müük. Rongipiletite müük. Autorendi müük. Bussipiletite müük. <u>Teiste reisiteenuste müük</u> Majutusteenuste müük. Toitlustusteenuste müük. Giidi- ja ekskursiooniteenuste müük. Reisikindlustuse müük. Viisateenuste müük. Pakettreiside müük. <u>Reisiformaalsused</u> Reisibüroo arveldus- ja aruandlusvormid. Erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral. **Rahvusvahelised broneerimissüsteemid (1 õn)** : <u>Peamised rahvusvahelised arvutibroneerimissüsteemid</u> Ülevaade kasutatavatest broneerimissüsteemidest ja nende tööpõhimõtetest. <u>Internetipõhised broneerimissüsteemid</u> Internetipõhised broneerimissüsteemid ja neid puudutav seadusandlus. <u>Broneermine</u> Kasutatavad koodid, definitsioonid ja terminoloogia. Otsingu ja broneermise käsklused. Broneeringu vormistamine <u>Klientide erivajadused</u> Teadete arvestamine ja nende edastamine. Püsikliendi programmid.

Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - reisibüroo struktuuri ja töökorraldust - reisiteenuseid, nende spetsiifikat ja edasimüügi põhialuseid - müügiprotsessi etappe ja erinevaid müügitehnikaid - peamisi rahvusvahelisi arvutibroneerimissüsteeme ning nende kasutamise põhiprintsiipe - peamisi rahvusvaheliselt turismimajanduses kasutatavaid koode, terminoloogiat ja definitsioone - rahvusvahelise reisitranspordi piletihinna kujunemise ja müügi üldprintsiipe - rahvusvaheliste reisitranspordivahendite tüüpe ning eripärasid - reisikonsultandi kutseoskusi ja tööülesandeid - reisibüroo arveldus- ja aruandlusvorme - reisikindlustuse liike ja põhitingimusi - viisade vormistamise põhimõtteid ja reegleid - reisibüroo töökorralduse ja reisiteenuste müügis vajalikke seadusandlikke lähtekohti - Internetipõhiste broneerimissüsteemide põhialuseid Õppija oskab: - broneerida rahvusvahelisi reisiteenuseid ja vormistada nende kasutamiseks vajalikke dokumente - vormistada kindlustuspoliisi - leida ja rakendada infot reisiformaalsuste kohta sihtriikides - nõustada klienti viisataotluse vormistamisel - nõustada kliente kõigi reisibüroo poolt pakutavate teenuste osas - käsitleda reisibüroo töös esinevaid probleeme - leida ja kasutada reisibüroo töös vajalikke seadusandlikke dokumente
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: - kirjalik teadmiste test (50%) - terminoloogia, koodid, definitsioonid, erinevate reisiteenuste eripära, rahvusvahelised transpordivahendid ning nende piletite müük - praktilised oskused (50%) - rahvusvahelise transpordi piletite broneerimine, kindlustuspoliisi vormistamine, reisiformaalsused sihtkohariigis, probleemolukorra lahendamine kliendile reisiteenuse osutamisel Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Sündmuskorraldusõpe**
Maht õppenädalates :	3
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab õige suhtumise, vajalikud teadmised ja oskused sündmuste, seminaride ja rekreatsiooni korraldamiseks. Õppija mõistab sündmus-, seminari- ja rekreatsioonikorralduse põhimõisteid ja protsesse. Õppija oskab korraldada sündmusi, seminare ja lihtsamaid rekreatiivseid tegevusi sise- ja välitingimustes ning omandab asjakohase sõnavara. Taotletakse, et õppija arendab analüüsi ja probleemide lahendamise oskust. Õppija arendab tööülesannete täitmiseks vajaliku teabe hankimise, analüüsimise ja koostööoskusi.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Läbitud on osaliselt majandus-ja ettevõtlusõppe, töökeskkonnaõppe, arvuti ja asjaajamisõppe, turismimajandusõppe, klienditeenindusõppe, turismigeograafiaõppe moodulid.
Õppesisu:	**Sündmuskorraldus (1 õn)** : <u>Sündmuse mõiste ja liigid</u> Sündmuste sarnased ja erinevad komponendid. Ärisündmused ja tööalased kohtumised. Laste- ja pereüritused. Meelelahutussündmused, rekreatiivsed üritused. <u>Sündmuse edukust määravad tegurid</u> Võtmetegevused, hea sündmuse iseloomustajad. Sündmuse planeerimine ja SWOT. Sündmuste kavandamise etapid <u>Kuluartiklite analüüs</u> Rahastamisallikad, sissetulekud, väljaminekud, võimalikud kokkuhoiukohad. Sponsorlus. <u>Kommunikatsioon ja turundus</u> Eduka suhtluse eeldused, eesmärgid. Integreeritud turunduskommunikatsiooni osad. Reklaam. Sündmus kui kommunikatsioonivorm. Sündmusturundus - sihtgrupid, eesmärgid, kategoriseerimine, plussid ja miinused. Sündmuse ja sündmusturunduse hindamine. Sündmusega seotud trükise või reklaamteksti kujundamine. <u>Sündmusturismi trendid ja suunavad jõud</u> Sündmusturism. Sündmuste sihid. Sündmuse organiseerijad. Sündmuse mõjud sihtkohale. <u>Sündmuse planeerimise protsess</u> Projekti planeerimine: kontseptsioon, tasuvusuuring, meeskond ja organisatsioon, toimumispaiga planeerimine, tegevusplaan ja elluviimine. Käibe tekitamine ja juhtimine. Eelarve koostamine. Riskide juhtimine. Sündmuse hindamine. **Seminarikorraldus (1 õn)** : <u>Mõisted</u> Nõupidamine, konverents, koosolek, pressikonverents, konventsioon jms <u>Ülevaade konverentsiturust</u> Konverentsiturud: vabatahtlikud assotsiatsioonid, korporatiivne turg, professionaalsed assotsiatsioonid, avalik sektor. Konverentsitooted, kohtumiste tüpoloogia. <u>Seminarikorralduse sisendid</u> Spetsiifiline toimumispaik, toitlustamisteenus, spetsiaalne tehniline toetus (nt audiovisuaalsed vahendid), transport, majutus, toodete esitlemise/näituse võimaldamine, delegaatidele meelelahutus. Konverentsi-, seminaripaiga valiku kriteeriumid. Seminariprogrammi ettevalmistamine <u>Eduka seminari printsiibid ning protsessi kavandamine</u> Seminarieelne aeg, seminari aeg, seminarijärgne aeg. Eelarve kujundamine. Rahastamine ja kulude vähendamine. Delegaatide registreerimise protsess. Seminari aruanne

Rekreatsioonikorraldus (1 õn) :

Rekreatsioon

Rekreatsiooni mõisted, ajalugu ja olemus. Rekreatsiooni seosed ja erisused vaba aja veetmise, turismi ja spordiga. Vaba aeg. Vaba aja ja rekreatsiooni trendid.

Turismi- ja rekreatsioonialane seadusandlus

Rekreatsiooniõigus. Rekreatsiooniteenus ja seadused. Toote ja teenuse ohutuse seadus. Rekreatsioonikorraldaja vastutus. Võlaõigusseadus. Kindlustuslepingud. Tarbijakaitseseadus. Vastutusdeklaratsioonid. Igaüheõigus ja seadused.

Rekreatsiooniga seotud ametid ja kutsestandardid

Rekreatsioonikorraldaja, animatöör, matkatreener,
loodusgiid, retkejuht.

Rekreatsiooni nõudlus ja pakkumine

Ülevaade nõudlusest ja pakkumisest. Rekreatsioonitoode ja selle koostamise alusede.

Vaba aja ja rekreatsiooni planeerimine ja korraldamine

Juhised matkakorraldajatele. Loodus rekreatsiooni keskkonnana. Erinevate piirkondade rekreatiivsed tingimused ja võimalused. Külastajate juhtimine maastikul. Turismi- ja rekreatsioonialaste regulatsioonide vajalikkus. Ohud, riskid ja turvalisuse tagamine.

Vaba aja ja rekreatsiooni planeerimine ja korraldamine

Juhised matkakorraldajatele. Loodus rekreatsiooni keskkonnana. Erinevate piirkondade rekreatiivsed tingimused ja võimalused. Külastajate juhtimine maastikul. Turismi- ja rekreatsioonialaste regulatsioonide vajalikkus. Ohud, riskid ja turvalisuse tagamine.

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab:
- erinevaid sündmuste ja kohtumiste tüüpe
- vaba aja ja puhketurismi korraldamist Eestis sise- ja välitingimustes, rekreatsiooni planeerimise vajalikkust sihtkohas
-teab sündmuste rahastamise põhimõtteid ja oskab planeerida sissetulekud ning väljaminekud

Õppija oskab:
- planeerida ja korraldada sündmust, seminari või rekreatsiooni sihtkohas
-turundada sündmust kasutades erivaid turunduskommunikatsiooni kanaleid ja võimalusi
-analüüsida sündmuse mõjusid sihtkohale

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- test sündmuskorralduse, seminari- ja rekreatsioonikorralduse mõistete ja sisukohta (40%)
- praktilise sündmuspaketi koostamine ja võimalusel läbiviimine (30%)
- praktilise seminaripaketi koostamine ja võimalusel läbiviimine (30%)

Mooduli lõplik hinne kujuneb erinevate ainete hinnete aritmeetilise keskmisena. Konkreetsete hinnatavate tööde loetelu ja hinnete osakaalu mooduli lõpuhindes määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus: **Reisikorralduse teeninduspraktika**

Maht õppenädalates : 10

Eesmärk:

Praktikaga taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikakohast, kogemused ja oskused erinevate turismiettevõtete ja turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, töötajatest, klientidest ja töökeskkonnast.
Praktika toetab õppija motivatsiooni reisikorralduse alaseks tööks valmistumisel, õppija omandab iseseisva töö, planeerimise ja erinevate reisiettevõtte tööde teostamise, teenindusülesannete lahendamise, klientidega suhtlemise kogemusi.
Õppija rakendab koolis omandatud teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides ning praktikal saadud tööoskusi kutsealaste teoreetiliste teadmiste kinnistamiseks.
Õppija arendab probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, meeskonnatöö-, suhtlus- ja oma tegevuse tulemuslikkuse analüüsioskust.
Õppija pöörab tähelepanu igapäevasele tööhügieenile ja tööohutusele.

Nõuded mooduli alustamiseks:

Õppesisu:

<u>Praktika planeerimine</u>
Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks. CV, avaldus, motivatsioonikiri, praktikaleping, koolis omandatud oskuste nimistu. Juhendajaga praktikaprotsessi arutelu. Töögraafiku koostamine.
<u>Praktika</u>
Tutvumine praktikakoha struktuuri ja meeskonna, personalile esitatavate nõuete, teenindusstandardite, klientide ja nende vajaduste, pakutavate toodete ja teenuste ning nende müügikorralduse ja tingimustega. Tööturvalisuse ja tööohutuse tingimustega tutvumine töökohal. Töötamine klienditeenindajana turismiettevõttes. Tehniliste seadmete tundmaõppimine ja Kasutamine. Vajaliku turismisõnavara kasutamine, ametikirjade ja dokumentide vormistamine, info hankimine ja salvestamine. Klientidega suhtlemine eesti ja võõrkeeles, sh telefoni ja e-postiga. Klientide küsimustele vastamine ja probleemide lahendamine. Päringutele vastamine. Erinevate maksevahenditega arveldamine. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta. Meeskonnas töötamine.
<u>Praktika lõpetamine</u>
Praktika aruande koostamine vastavalt juhendile. Praktika päeviku täitmine. Eneseanalüüs

Hinnatavad õpitulemused:

Õppija teab ja tunneb praktikakoha:
- töökorraldust, töötajaid, dokumentatsiooni ning asjaajamist oma töökohal
- personalile esitatavaid nõudeid
- tooteid ja teenuseid, koostööpartnerite teenuseid
- kliente ja nende vajadusi
- kasutatavaid maksevahendeid
- teenuste müügikorraldust ja tingimusi
- turunduspõhimõtteid
- juhtimise ja personalitöö korraldust
- majandusarvestuse ja raamatupidamise aluseid
- lepingute sõlmimise printsiipe
- lennupileti arveldussüsteemi (BSP) põhimõtteid
- kutseala arengut mõjutavaid faktoreid

Õppija oskab:
- püstitada isiklikke praktikaeesmärke
- koostada materjale praktikale minekuks, CV, avaldus, leping, oskuste

nimistu, motivatsioonikiri tööandjale
- täita teeninduspersonalile esitatavaid nõudeid, sh töö- ja isikliku hügieeni eeskirju
- kasutada erinevaid suhtlusvahendeid
- töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada oma töid, hoida ja hooldada varustust, komplekteerida infomappi, kasutada tehnilisi vahendeid, tegutseda tehniliste rikete korral
- kinni pidada kokkulepetest, osaleda aktiivselt töös, järgida tööaegu, täita korraldusi
- rakendada koolis omandatud teoreetilisi teadmisi reisikorraldaja töös
- kasutada turismisõnavara, töötada teenindusstandardite järgi, broneerida teenuseid, vastata kirjalikele ja suulistele päringutele, käsitleda erinevaid tellimusi, hankida ja salvestada infot, vormistada ametikirju ja dokumente
- teenindada kliente otse, telefoni teel või e-postiga eesti ja võõrkeeltes
- pakkuda ettevõtte tooteid ja teenuseid
- vormistada pileteid, kindlustuspoliise, vautšereid jt. müügi- ja garantiidokumente
- koostada ja kontrollida esitatavaid arveid
- arveldada erinevate maksevahenditega
- kasutada arvutibroneerimissüsteemi
- vormistada aruandeid erinevate tegevuste kohta
- hinnata oma toimetulekut reaalses töös ja probleemsituatsioonides
- suhelda efektiivselt juhendajaga, tunda end meeskonnaliikmena, rakendada meeskonnatööalaseid teadmisi
- teha koostööd kolleegidega
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajate ja klientidega
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi
- määratleda eelnevate moodulite läbimise mõju praktikale
- pidada praktikapäevikut
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi
- hinnata oma võimalusi erialasele tööle asumiseks

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- praktika aruanne (40%)
- praktika kaitsmine (20 %)
- hinnang praktikakohast (40%)

Praktikaprogrammi mittetäitnud, aruandele mitterahuldava hinnangu saanud või aruandes esitatut kaitsta mitte suutnud õpilase praktikat ei arvestata ja ta ei lõpeta kursust. Praktika ettevõtte-poolsel juhendajal on õigus viibida praktikaaruannete kaitsmisel ja esitada küsimusi praktikaaruande kohta, samuti on juhendajal õigus nõuda praktikaaruande sisu kooskõlastamist ettevõttega enne selle esitamist kooli.

Mooduli nimetus:	**Reisikorralduse tegevuspraktika**
Maht õppenädalates :	10
Eesmärk:	Praktikaga taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikakohast, kogemused ja oskused erinevate turismiettevõtete ja turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, töötajatest, klientidest ja töökeskkonnast. Praktika toetab õppija motivatsiooni reisikorralduse alaseks tööks valmistumisel, õppija omandab iseseisva töö, planeerimise ja erinevate reisiettevõtte tööde teostamise, teenindusülesannete lahendamise, klientidega suhtlemise kogemusi. Õppija rakendab koolis omandatud teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides ning praktikal saadud tööoskusi kutsealaste teoreetiliste teadmiste kinnistamiseks. Õppija arendab probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, meeskonnatöö-, suhtlus- ja oma tegevuse tulemuslikkuse analüüsioskust. Õppija pöörab tähelepanu igapäevasele tööhügieenile ja tööohutusele.
Nõuded mooduli alustamiseks:	
Õppesisu:	<u>Praktika planeerimine</u> Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks, CV, avaldus, motivatsioonikiri, praktikaleping, koolis omandatud oskuste nimistu. Juhendajaga praktikaprotsessi arutelu. Töögraafiku koostamine. <u>Praktika</u> Tutvumine praktikakoha struktuuri ja meeskonna, personalile esitatavate nõuete, teenindusstandardite, klientide ja nende vajaduste, reisiettevõtte toodete ja teenuste ning nende müügikorralduse ja -tingimuste, turismitoodete turunduse, majandusarvestuse ja raamatupidamise aluste, juhtimise ja personalitöö korralduse ning lepingute sõlmimise printsiipidega. Töötamine klienditeenindajana, mille käigus õppija suhtleb klientidega eesti ja võõrkeeles, sh. telefoni ja e-postiga, kasutades vajalikku turismisõnavara, tehnilisi seadmeid ja dokumente, hangib ja kasutab tööks vajalikku informatsiooni. Klientide küsimustele ja päringutele vastamine, probleemide lahendamine. Teenuste ja piletite broneerimine ning müümine, sh lennupileti arveldussüsteemi (BSP) kasutamine. Arvutibroneerimissüsteemi praktiline kasutamine. Erinevate maksevahenditega arveldamine. Müügidokumentide vormistamine ja arvestamine. Pakettreisi koostamine ja kalkuleerimine. Turistide vastuvõtu ja lähetamise korraldamine. Aruannete vormistamine erinevate tegevuste kohta. Meeskonnas töötamine. <u>Praktika lõpetamine</u> Praktika aruande koostamine vastavalt juhendile. Praktika päeviku täitmine. Eneseanalüüs
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb praktikakoha: - töökorraldust, töötajaid, dokumentatsiooni ning asjaajamist oma töökohal - personalile esitatavaid nõudeid - tooteid ja teenuseid, koostööpartnerite teenuseid - kliente ja nende vajadusi - kasutatavaid maksevahendeid - teenuste müügikorraldust ja -tingimusi - turunduspõhimõtteid - juhtimise ja personalitöö korraldust - majandusarvestuse ja raamatupidamise aluseid - lepingute sõlmimise printsiipe - lennupileti arveldussüsteemi (BSP) põhimõtteid

- kutseala arengut mõjutavaid faktoreid
Õppija oskab:
- püstitada isiklikke praktikaeesmärke
- koostada materjale praktikale minekuks, CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, motivatsioonikiri tööandjale
- täita teeninduspersonalile esitatavaid nõudeid, sh töö- ja isikliku hügieeni eeskirju
- kasutada erinevaid suhtlusvahendeid
- töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada oma töid, hoida ja hooldada varustust, komplekteerida infomappi, kasutada tehnilisi vahendeid, tegutseda tehniliste rikete korral
- kinni pidada kokkulepetest, osaleda aktiivselt töös, järgida tööaegu, täita korraldusi
- rakendada koolis omandatud teoreetilisi teadmisi reisikorraldaja töös - kasutada turismisõnavara, töötada teenindusstandardite järgi, broneerida teenuseid , vastata kirjalikele ja suulistele päringutele, käsitleda erinevaid tellimusi, hankida ja salvestada infot, vormistada ametikirju ja dokumente
- teenindada kliente otse, telefoni teel või e-postiga eesti ja võõrkeeltes
- pakkuda ettevõtte tooteid ja teenuseid
- vormistada pileteid, kindlustuspoliise, vautšereid jt. müügi- ja garantiidokumente
- koostada ja kontrollida esitatavaid arveid
- arveldada erinevate maksevahenditega
- valida kvaliteetseid, klientide ootusi rahuldavaid teenuseid pakettide koostamiseks
- koostada ja kalkuleerida pakettreisi
- kasutada arvutibroneerimissüsteemi
- koostada praktikakoha toodete ja teenuste reklaammaterjale
- korraldada turistide vastuvõttu ja lähetamist
- vormistada aruandeid erinevate tegevuste kohta
- hinnata oma toimetulekut reaalses töös ja probleemsituatsioonides
- suhelda efektiivselt juhendajaga, tunda end meeskonnaliikmena, rakendada meeskonnatööalaseid teadmisi
- teha koostööd kolleegidega
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajate ja klientidega
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi
- määratleda eelnevate moodulite läbimise mõju praktikale
- pidada praktikapäevikut
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi
- hinnata oma võimalusi erialasele tööle asumiseks

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
- praktika aruanne (40%)
- praktika kaitsmine (20 %)
- hinnang praktikakohast (40%)

Praktikaprogrammi mittetäitnud, aruandele mitterahuldava hinnangu saanud või aruandes esitatut kaitsta mitte suutnud õpilase praktikat ei arvestata ja ta ei lõpeta kursust. Praktika ettevõtte-poolsel juhendajal on õigus viibida praktikaaruannete kaitsmisel ja esitada küsimusi praktikaaruande kohta, samuti on juhendajal õigus nõuda praktikaaruande sisu kooskõlastamist ettevõttega enne selle esitamist kooli.

Mooduli nimetus:	**Reisikorralduse eriala lõpueksam**
Maht õppenädalates :	0
Eesmärk:	Lõpueksamiga taotletakse õppija kutseoskuste süvendamist ja erialaste teadmiste kinnistamist ning omandatud teoreetiliste teadmiste integreeritud praktilist rakendamist igapäevatöö enamlevinud situatsioonides. Lõpueksami sooritaja tõendab oma teadmiste, oskuste ja hoiakute vastavust reisikorraldaja kutsestandardile. Õppija näitab teenindusvalmidust, väljendusoskust, informatsiooni edastamise oskust. Õppija süvendab kontsentreerumis- ja analüüsivõimet, loogilist mõtlemist, käitub klienditeenindaja rollis loovalt ja paindlikult, on korrektne ja täpne. Õppija tõestab oma valmisolekut asuda tööle reisiettevõttesse.
Nõuded mooduli alustamiseks:	Läbitud on kogu reisikorralduse õppekava
Õppesisu:	<u>Teoreetiline test</u> Teoreetiline test koosneb 20 - 40 valikvastustega lühi- ja struktureeritud küsimusest, haarates reisikorraldaja kutsestandardi üld- ja põhiteadmisi. Test sooritatakse 90 min. jooksul teooriaklassis enne praktilise eksami algust. <u>Praktiline ülesanne</u> Teenindussituatsioon reisibüroos. (Valik kolmest - 1., 2. või 3.) Reisiteenuste paketi koostamine või pakettreisi pakkumine koos esmase hinnakalkulatsiooni, ajakava ja transpordiühenduse tutvustamisega ning soovitustega kliendile. Praktilise ülesande lahendamine toimub arvutiklassis, võimalus kasutada internetti, atlast ja reisikatalooge. Eksami sooritaja demonstreerib oma oskusi vastavalt eksamipileti ülesannetele. Ülesande ettevalmistamiseks on aega 90 min. ja esitluseks 15 min.Esitlus toimub rollimänguna, kus üks komisjoni liikmetest on klient. 1. Kliendi poolt soovitud reisiteenuste paketi koostamine välisriigi külastamiseks (s.t. lennu- või laevapileti valik, majutuse broneerimine, vähemalt ühe lisateenuse pakkumine, näit. reisikindlustus vm, valikute põhjendus) ja müük Müügidokumentide vormistamine, kliendi nõustamine reisi üksikasjades. 2. Pakettreisi müük, kasutades reisikorraldajate katalooge või kodulehekülgi. Samatüübiline reis erinevatesse sihtkohtadesse või ühes sihtkohas erinevad pakkumised. Müügidokumentide vormistamine, kliendi nõustamine reisi üksikasjades. 3. Väliskliendi poolt Eesti külastamiseks soovitud reisiteenuste paketi koostamine kohapeal ja selle kirjaliku pakkumisena esitamine kliendile, kasutades internetti, atlast jms. Müügidokumentide vormistamine, kliendi nõustamine reisi üksikasjades.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija oskab: - rakendada omandatud teadmisi ja oskusi praktilise ülesande lahendamisel - koostada ja kalkuleerida pakettreisi Eestisse ja välisriiki - leida sobivaid koostööpartnereid, turismiteenuste pakkujaid, leida ja kalkuleerida iga teenust reisipaketis eraldi - koostada ja kalkuleerida reisipaketti erinevatest, sobivatest teenustest, lähtudes kliendi huvidest ja ootustest - planeerida, kalkuleerida ning analüüsida reisikorraldusega seotud tulusid ning kulusid - nõustada kliente toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisiga seonduvate formaalsuste osas, sh. arvestades meditsiinilisi erisusi ja käitumistavasid sihtkohamaal - soovitada reisikorraldaja poolt koostatud valmispakette - leida kiiresti teavet internetist ja reisiinfomaterjalidest, edastada olulist teavet täpselt ja korrektselt

- näidata kontsentreerumis- ja analüüsivõimet, loovust ja paindlikkust
- suhelda sõbralikult ja abivalmilt klienditeenindaja rollis, näidates head väljendus- ja esinemisoskust
- esitleda oma erialast kompetentsust ja valmisolekut asuda tööturule

Hindamine:

Hindeline eksam:
- test reisikorraldusega seotud põhimõistete kohta (40%)
- praktiline ülesanne - teenindussituatsioon reisibüroos (60%)

III Valikõpingute moodulid

Mooduli nimetus:	**Sihtkohaturundus**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Eesmärgiks on omandada sihtkoha turundusalased põhiteadmised, õppida tundma sihtkoha turunduse spetsiifikat, arengusuundasid ning omandada praktilisi oskuseid sihtkoha turundamiseks.
Õppesisu:	**Turismiturundus** Turunduse põhimõisted, eesmärk ja funktsioonid. Turismiturunduse eripära, põhimõisted, funktsioonid ja eesmärk. Turismituru segmentimise ja sihtturgude valimise meetodid **Sihtkoht** Mõiste. Omadused, atraktiivsuse- ja edutegurid **Sihtkoha konkurentsivõime** Sihtkoha konkurentsivõime käsitlus ning selle hindamine **Sihtkoha turunduse olulisus** Sihtkoha turunduse olulisus, spetsiifilisi omadused ja abivahendid. Sihtkoha turundusstrateegia alused, sihid ning koostamise põhimõtted. Sihtkoha toodete/teenuste hinnakujunduse võimalused.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - sihtkoha erinevaid käsitlusi, omadusi, atraktiivsuse- ja edutegureid; - sihtkoha konkurentsivõime käsitlusi ning selle hindamist; - turunduse põhimõisteid, eesmärke ja funktsioone; - kliendisuhete elutsüklit ning turunduse ülesandeid selles; - turundusuuringute meetodeid ja protsessi; - turismiturunduse eripära, põhimõisteid, funktsioone ja eesmärke; - kliendikeskse turunduse põhimõtteid; - situatsioonianalüüsi iseloomu ning oskama analüüsida turismisihtkoha seisu turismiturul; - turismituru segmentimise ja sihtturgude valimise meetodeid; - sihtkoha turunduse olulisust, spetsiifilisi omadusi ja abivahendeid; - sihtkoha turundusstrateegia aluseid, sihte ning koostamise põhimõtteid; - sihtkoha toodete/teenuste hinnakujunduse võimalusi; - positsioonimise, programmimise ja pakettimise mõisteid, võimalusi ja viise
Hindamine:	Mooduli hinne kujueb: - test põhimõistete kohta (20%) - praktilise töö ülesanded: sihtkoha atraktiivsustegurite- ja konkurentsivõime analüüs; situatsioonianalüüs; sihtkoha turismituru segmentimine ja positsioonimine; sihtkoha turunduse analüüs koos omapoolsete parendusettepanekutega selle täiustamiseks (40%) - sihtkoha lihtsustatud turundusplaani koostamine (40%) Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Isiklik müük**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Isikliku müügi õpetamisega taotletakse, et õppija omandab teadmisi aktiivseks müügisuhtlemiseks, õpib tundma müügiprotsessi ja toodete esitlusmeetodeid
Õppesisu:	**Müüja (müügiagendi) olemus** Isikuomaduste analüüs. Vajalikud teadmised (tootest, firmast, konkurentidest, klientidest, müügipiirkonnast) **Isikliku müügi protsess** Ettevalmistus (klientide otsimine, müügivestluse planeerimine) Veenmine (Toote demonstreerimine/esitlemine. Hüvede ja kasude esiletoomine. Klientide vastuväidete käsitlemine) Tehingu sõlmimine (Ostusignaalid, tehingu sooritamine) **Müügijärgne teenindus** Püsiva kliendisuhte loomine. Aktiivne müük vs pressingmüük. Isikliku müügi roll turunduses
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -klientide leidmise meetodeid - müügiprotsessi ja seda mõjutavaid tegureid - toote esitlemisel vajalike hüvede kasutamist - oskab valida klientidele sobivat esitlusmeetodit
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: moodul lõppeb arvestusega, mis koosneb järgnevatest osadest: - sooritatud positiivsele tulemusele arvestustöö teoreetiliste teadmiste kohta - praktiline toote või teenuse esitlemine potentsiaalsele kliendile (rollimäng)

Mooduli nimetus:	**Spaa teenused**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised spaast kui majutusasutusest ja taastusravikeskusest. Omandab teadmised spaades pakutavatest teenusetest; õpib tundma spaade geograafilisi asukohti Eestis ja sellest tulenevaid põhi- ja lisa teenuseid. Omandab teadmised klientuurist ja spaa-turismist.
Õppesisu:	**Spaa olemus** Spaa kui majutusasutus. Spaa kui taastusravikeskustes. Spaa mõiste ja tähtsus. Spaade liigid. **Spaa teenused** Pakutavad teenused. Protseduurid. Kehahooldus. Ilusalong. Massaaž. Solaarium. Ujula. Saunad. Saunakompleks. Tervisekeskus. **Spaa paketid** Paketid, nende liigitus, kestus. Põhiteenused. Lisateenused. Spaad Eestis. Kodukoha spaa. **Spaa-turism** Spaade klientuur. Kõrghooaeg taastusravikeskustes.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -spaa tähendust ja tähtsust -spaas pakutavaid põhi- ja lisateenuseid -pakettide liigitust -Eesti spaasid piirkonniti Õppija oskab: -kirjeldada Eesti spaasid ja nendes pakutavaid teenuseid -koostada puhkepaketti spaale
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: -praktilised tööd - õppekeskkonnas toimuva praktilise töö käigus täidetavad tööülesanded spaa paketi koostamise kohta (40%) -õpimapp - Eesti spaad. Turundus spaas (40%) -teoreetiliste teadmiste test (20%)

Mooduli nimetus:	**Vastuvõtutöö alused**
Maht õppenädalates :	2
Nõuded õpingute alustamiseks :	Läbitud hotellimajanduse alused.
Eesmärk:	Vastuvõtutöö aluste õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised vastuvõtuteenuse olemusest. Õppija mõistab vastuvõtuteeninduse olulisust majutusettevõttes, teab vastuvõtu töö ülesandeid ja kasutatavat terminoloogiat ning omab ülevaadet terviklikust klienditeenindusprotsessist hotelli vastuvõtus. Õppija tunneb vastuvõtutöös vajalikke klienditeeninduse- ja meeskonnatööoskusi.
Õppesisu:	**Vastuvõtutöö roll majutusettevõttes** Vastuvõtutöö seos ja koostoime teiste teenustega ja teenuste vahendus. Vastuvõtuosakonna roll ettevõttesisese ja -välise info vahendajana. Vastuvõtuosakonna peamised tööülesanded. Töögraafik. Teenindusstandardid. Vastuvõtus kasutatavad ettevõttesisesed infosüsteemid (kliendihaldus-, tellimus- ja võtmesüsteemid). **Vastuvõtudokumentide tundmine ja käsitlemine** Töös kasutatavate tehniliste seadmete tundmine ja kasutamine. Ressursisäästlik tegevus **Vastuvõtuosakonna klienditeekond** Külastajatsükli erinevad etapid **Tellimused** Tellimuse viisid, tüübid, andmestik, kinnitamine, ületellimus, ooteleht. Individuaal- ja rühmatellimuse vastuvõtmine, kinnitamine, muutmine, tühistamine, ootelehele lisamine. Tellimusgraafik. Juhukülastaja (walk-in). **Sisseregistreerimine. Külastajate tubadesse jaotamine. Külastajasuhete korraldamine** Äratamine, tellimuse muutmine, toateenindus, väärtesemete ja dokumentide hoidmine, kaebuste ja kiituste käsitlemine, saabuvate teadete edastamine jm. Rahvusvaheline reisibüroode ja hotellide vahelise suhtlemise reeglistik. **Külastajate tagasiside** Väljaregistreerimine. Jätkumüük **Lisateenuste müük ja vahendamine - concierge** Portjeetöö. Tähelepanuteenused (complimentary) püsikliendile. Lobbybaar. Meenete müük. Infoteenus. Konverentsiteenused. Ärikeskuse teenused. Kullerteenus. Valuutavahetus. **Parkimiskorraldus** Autode, jalgrataste ja muu vabaaja veetmise varustuse rent. Kliendi turvalisuse tagamine ja kliendiinfo konfidentsiaalsus. **Praktiline vastuvõtutöö**
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - vastuvõtutöö rolli majutusettevõttes - vastuvõtuteenindaja rolli müügitöös - teenindusstandardi tähtsust ettevõttes - külastajasuhete korraldamise põhimõtteid (CRM) - kliendiinfo konfidentsiaalsuse olulisust ja tagamise põhimõtteid - vastuvõtuteenuse seoseid ja koostoimet teiste teenustega - vastuvõtuosakonna tööülesandeid - erinevaid vastuvõtutöös kasutatavaid dokumente ja aruandeid - külastajate sisseregistreerimisprotsessi ja väljaregistreerimisprotsessi - arveldamise põhimõtteid - protseduurireegleid eriteenindussituatsioonide lahendamiseks; - majutusettevõtte turvalisuse põhimõtteid - säästva tegevuse põhimõtteid - vastuvõtutöös kasutatavaid põhimõisteid vähemalt ühes võõrkeeles Õppija oskab: - töötada teenindusstandardite järgi - tutvustada põhi- ja lisateenuseid - käsitleda töös kasutatavaid tehnilisi seadmed - vastata suulistele päringutele - vastu võtta ja edastada külaliste teateid - edastada ettevõttesisest informatsiooni

- koguda ja edastada kliendilt saadud tagasisidet
- väärtustada ennast meeskonnaliikmena kui kvaliteetse vastuvõtuteenuse osutaja

Hindamine:

Mooduli hinne kujuneb:
-kirjalikud teadmiste testid (20%) - vastuvõtutöö põhimõistete tundmine
-õpimapp praktilistest kirjalikest töödest (20%) Rühmatööna kaardistatud vastuvõtuosakonna klienditeekonna analüüs. Vormistatud näidised vastuvõtutöö dokumentidest: tellimusgraafik, tellimusandmestik, registreerimiskaart, võtmekaart, arved, aruanded jne; vastused infopäringule, individuaaltellimuse vastuvõtu näidisdialoog, kinnituskiri, õppekäigu aruanne;
- praktilised oskused rollimängudes vastuvõtuletitöös(30%) - info edastamine kliendile, tehniliste seadmete ja infosüsteemide kasutamine, olemasolevate hinnakirjade ja infomaterjalide kasutamine
- praktiline vastuvõtutöö vastavalt kooli võimalustele (30%)

Mooduli nimetus:	**Organisatsiooni juhtimise alused**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija teab organisatsioonikäitumise olemust; inimese individuaalseid iseärasusi, motivatsiooni olemust ja inimese käitumise mõjutamise viise, konflikte, organisatsiooni muutumise mõju inimestele, organisatsioonilise käitumise erinevaid käsitlusviise
Õppesisu:	**Organisatsiooni käitumine** Mõiste. Organisatsiooniteooria areng. Käitumisviisid ja mudelid. Sotsiaalsüsteem ja sotsiaalkultuur. **Organisatsiooniteooria** Organisatsioonistruktuur. Tehnoloogia ja tehnoloogilised muutused. Organisatsiooni arendamine. **Suhted organisatsioonis** Inimese motiveerimine. Inimvajadused, käitumise muutmine, töörahulolu ja selle uurimine. Suhted organisatsioonis, osalusdemokraatia, liidristiilid, osaluse rakendamine, ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Konfliktid. Stress ja nõustamine, rühm ja rühmatöö kasutamine.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - organisatsioonikäitumise olemus -inimese individuaalseid iseärasusi, -motivatsiooni olemust ja inimese käitumise mõjutamise viise; -omab teadmisi konfliktidest; -mõistab organisatsiooni muutumise mõju inimestele. Õppija oskab: -suhelda töösituatsioonis; -analüüsida organisatsioonilise käitumise situatsioone ja teab selle erinevaid käsitlusviise; -teha rühmatööd; -lahendada konflikte; -rakendada organisatsioonis osalusdemokraatiat.
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: - situatsioonülesannete lahendamine (60%) -kontrolltöö või test terminoloogia ja põhimõtete kohta (15%) -situatsiooni analüüs 25%. Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Catering**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab toitlustusteeninduse alased teadmised ja oskused erinevate vastuvõttude, koosolekute ning konverentside korraldamisel.
Õppesisu:	**Sissejuhatus toitlustusteenindusse** Toitlustuse areng: kulinaaria ja teeninduse areng. Kiirtoit, funktsionaalne toit. Toitlustusteeninduse mõiste. Teenindussündmused. Toitlustusettevõtete liigid. Toitlustusteenindaja isikuomadused. Toiduhügieen. Isiklik hügieen. **Suupisted ja serveerimine** Toiduainete kokkusobivus, serveerimine. Võileivad: alused, määrded, katted, kaunistamine, serveerimine. Salatid: toorained, segatud-, segamata-, kokteilsalatid, serveerimine. Taignatooted: taignate liigid, täidised, serveerimine. **Joogid ja serveerimine** Kohv. Tee. Kakao. Karastusjoogid. Mineraalvesi. Vein. **Selvelaud** Furšettlaud. Juustu-, puuvilja- ja joogilaud. **Toitlustusteenindus tellijale** Toitlustusteenindus büroos. Klient kui toitlustusteeninduse tellija: juhi ja klientide soovide väljaselgitamine, soovide kooskõlastamine teenuse pakkujaga. Firma külaliste toitlustamine. Ärilõuna. Firma vastuvõtt. Joogilaud. Konverentsi toitlustuse planeerimine. Firmasiseste üritustega (aastavahetuspidu, firma aastapäev jne) seotud toitlustuse planeerimine. Toitlustus välitingimustes. Toidu transportimise tingimused. Catering teenus **Praktilised tööd** Ruumi ettevalmistus teenindussündmuseks, laua linutamine, lauakatmisvahendite valik. Kohvilaua katmine, lihtsamate suupistete valmistamine. Kohvi ja tee valmistamine erinevatel viisidel. Menüü koostamine ärilõunaks. Rühmatööna firma suvepäevade toitlustuse planeerimine (väliüritus).
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - toitlustusteeninduse mõistet; -erinevaid teenindussündmusi; -kohvi- ja teesorte, valmistamise viise ning serveerimispõhimõtteid; -karastusjooke ja serveerimispõhimõtteid; -toitlusteeninduse korraldamise põhimõtteid ja võimalusi erinevate teenindussündmuste korral. Oskab: -ette valmistada ruume teenindussündmusteks; -valmistada ja pakkuda kuumi jooke; -pakkuda karastusjooke; -valmistada ja pakkuda suupisteid; -korraldada toitlustamisega vastuvõtte.
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: -kirjaliku töö või testi (toitlustusteeninduse organiseerimise põhimõtete tundmine, toidu- ja isikliku hügieeni reeglite tundmine) -praktilised tööd (kohvi- ja suupistelaua katmist;kuumade jookide ja suupistete valmistamine ning pakkumine) -iseseisev töö projektina (toitlustamise korralduse planeerimine välitingimustes). Mooduli hinne kujuneb kirjaliku töö ja praktiliste tööde ning iseseisva tööna tehtava projekti keskmise hindena.

Mooduli nimetus:	**Majandusarvestuse alused**
Maht õppenädalates :	1
Nõuded õpingute alustamiseks :	Läbitud osaliselt majandus- ja ettevõtlusõppe moodul
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab algteadmised organisatsiooni majandusvahenditest, majandusprostsesside arvestusest, dokumenteerimisest, bilansist, sularahata arveldusest, kassaoperatsioonidest ja aastaaruande koostamisest.
Õppesisu:	**Majandusarvestuse olemus** Majandusarvestuse olemus. Majandusarvestuse eesmärgid. Majandusarvestuse vajalikkus. Raamatupidamise seadus **Majandusprotsesside arvestus** Finantsarvestus. Kassapõhine raamatupidamine. Tekkepõhine raamatupidamine. Arvestusregistrid **Kontod** Raamatupidamiskontode mõiste. Raamatupidamiskontode liigid **Dokumenteerimine** Algdokumendi mõiste ja olemus. Algdokumendile esitatavad nõuded. Tehingute kajastamine raamatupidamises **Arveldamine ja kassaoperatsioonid** Sularahas arveldamine. Sularahata arveldamine **Maksud** Maksude olemus. Maksude arvestamine **Majandusaasta ja selle aruanded** Bilanss ja selle koostamine. Kasumiaruanne ka selle koostamine. Teised aruanded ning nende koostamine
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - Raamatupidamise seadust - Kontode mõistetja liigitust - Majandusprotsesside arvestust ja arvestusregistreid - Käibemaksu olemust ja selle arvestamist - Organisatsiooni bilanssi - Aastaaruande koostamise aluseid - Kassaoperatsioone
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: - test aine teoreetilise osa kohta (40%) - iseseisev töö (20%) - praktiliste ülesannete lahendamine (40%) Konkreetsete hinnatavate tegevuste loetelu määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Arvutiõpetus edasijõudnutele**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Aine läbimisega taotletakse, et õppija oskab kasutada infotehnoloogilisi vahendeid ja programme oma tööks vajalikus ulatuses.
Õppesisu:	**Tekstitöötlus** Teksti kujundamine, objektide lisamine **Tabeltöötlus** Tabelarvutusprogrammide statistiliste andmete töötlemine. Diagrammid. Tabelite ja diagrammide kandmine tekstifaili või esitlusse **HTML** Materjalide riputamine ja haldamine veebikeskkonnas
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - teksti- ja tabeltöötlusprogrammide võimalusi erialaseks tööks vajalikus ulatuses Õppija oskab: - kasutada teksti- ja tabelarvutusprogramme, - koostada infotehnoloogia abil lihtsamat statistilist analüüsi (sagedused, keskmised, diagrammid), - materjale kodulehekülje serverisse üles panna
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: moodul lõppeb arvestusega, mis koosneb järgnevatest osadest: - praktilised tööd 100%, millega kontrollitakse teksti töötlemise oskust, tabelite koostamise, valemite kasutamise, andmete filtreerimisening diagrammide loomise oskust, samuti materjalide haldamise oskust kodulehel. Konkreetsete hinnatavate tegevuste loetelu ja hinnete osakaalu lõpuhindes määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Jätkusuutliku arendamise alused**
Maht õppenädalates :	2
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab õige suhtumise, vajalikud teadmised ja oskused töötamiseks avaliku või kolmanda sektori organisatsioonis, mille tegevuste hulka kuulub turismi arendamine sihtkohas. Õppija mõistab jätkusuutliku arendamise protsesse.
Õppesisu:	**Jätkusuutliku arengu ajalooline ülevaade** Säästev vs jätkusuutlik areng. Jätkusuutlikkuse mõiste, iseloom ja rakendamine. Säästva arengu strateegia "Säästev Eesti 21". **Uuendatud Euroopa Säästva Arengu Strateegia põhilähetkohad.** Globaliseerumisprotsesside jätkumine ja süvenemine. Lokaalse identiteedi väärtustumine. Rahvastikupildi diferentseerumine. Individualismi süvenemine. Heaoluühiskonna mudeli leviala laienemine.Süvenev polariseerumine. Kiirenev tehnologiseerumine. **Turismi roll ja mõju jätkusuutliku arengu põhimõtete rakendamisel** Turismi roll ja mõju jätkusuutliku arengu põhimõtete rakendamisel (sotsiaal-kultuuriline, majanduslik ja ökoloogiline keskkond). Ökoturism ja jätkusuutlik turism. Inimene ja jätkusuutlik areng. **Eesti säästva arengu riiklik strateegia** Eesti kultuuriruumi elujõulisus:Vastavalt Eesti Vabariigi põhiseadusele peab Eesti riik "tagama eesti rahvuse ja kultuuri säilimise läbi aegade". Heaolu kasv:majanduslik jõukus, turvalisus, võimaluste mitmekesisus. Sidus ühiskond: sotsiaalne kaasatus, regionaalne tasakaal, tugev kodanikuühiskond. Ökoloogiline tasakaal: loodusvarade kasutamine, saastamise vähendamine, loodusliku mitmekesisuse ja looduslike alade säilitamine.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - jätkusuutliku arengu põhimõtteid - jätkusuutliku arengu arengu loogikat ja vajadust - turismi tähtsust jätkusuutlikus arengus Õppija oskab: - arvestada jätkusuutliku turismi ja jätkusuutliku arengu põhimõtetega turismi planeerimisel - väärtustada jätkusuutliku arengu põhimõtetest tulenevaid põhiväärtusi igapäevases elus ja tegevuses
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: - test jätkusuutliku arengu kohta (40%) - praktiline ülesanne: juhtumi analüüs (60%) Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Kutsealane saksa keele õpe**
Maht õppenädalates :	2
Nõuded õpingute alustamiseks :	Puuduvad.
Eesmärk:	Arendada suhtlemisoskust ning olulise info eristamise ja sellest arusaamise oskust. Omandada klientide teenindamisel vajaminev keeleoskus ning turismi- (sh loodusturismi) ja rekreatsioonialane sõnavara. Arendada korrektset keelekasutust ja võõrkeelset suhtlemisoskust.
Õppesisu:	**Tervitamine ja hüvastijätmine.** Viisakusväljendid. Grammatika alused. **Tutvumine, tutvustamine. Külaliste vastuvõtt.** CV ja motivatsioonikirja koostamine. Töövestlus. **Teenindamine majutusettevõttes.** Majutusettevõtete liigid, tubade tüübid, lisateenused. **Teenindamine toitlustusettevõttes.** Söögid ja joogid. Söögikoha soovitamine. **Eesti tutvustamine.** Üldandmed. Loodus. Vaatamisväärsused. **Liikumine looduses.** Sport, aktiivne puhkus ja rekreatiivsed tegevused. Matkapakett. **Teenindamine reisibüroos ja turismiinfokeskuses.** Reisipaketi koostamine. Ürituste soovitamine. **Reisimine ja reisitransport.** Ühistransport. Tee küsimine ja juhatamine. **Wellness ja spaa.** Spaahotellid. Paketi koostamine. **Sihtgrupile reisiprogrammi koostamine ja esitlemine.** Marsruut ja ajakava.
Hinnatavad õpitulemused:	Aine läbimisel õpilane oskab suhelda ja teenindada kliente vähemalt saksa keele algtasemel. Õpilane oskab tutvustada ennast, oma riiki ja turismivõimalusi.
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: Hinne moodustub jooksvate hinnete kokkuvõttest ja arvestustöö hindest. Rühmatöö - pakettreisi / matkaprogrammi koostamine ja PowerPointi esitlus. Iseseisev töö - kodukoha looduse, turismi- ja rekreatsioonivõimaluste tutvustamine. Konkreetsete hinnatavate tegevuste loetelu ja hinnete osakaalu lõpuhindes määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Kutsealane vene keele õpe**
Maht õppenädalates :	2
Nõuded õpingute alustamiseks :	Puuduvad.
Eesmärk:	Igapäevaseks tööks vajalike teadmiste ja oskuste omandamine enese väljendamiseks vene keeles. Õpilase kultuuriloolise kompetentsuse, kuulamis-, kõnelemis-, kirjutamis- ja lugemisoskuse arendamine. Õpilaste turismialase keelekasutuse laiendamine Baasi loomine edasisteks keeleõpinguteks.
Õppesisu:	**Inimestevaheline suhtlemine** Korrektse suulise ja kirjaliku suhtlemisoskuse arendamine ja täiendmine. Kutsealase terminoloogia tundmine ja kasutamine. Suhtlemine tavalises keelekasutusolukorras ja erinevates teenindussfäärides. Kõneetikett. Keeleoskus. Telefonivestlus. **Mis on turism. Mis köidab turiste Eestis?** Aktiivne puhkus, seiklus-, kultuuri- ja loodusturism. Turismi liigid. Tee juhatamine. **Vaba aja veetmine. Reisimine. Reisibüroos: reisi üksikasjade selgitamine, reisi tellimine, arveldamine.** Puhkus maal ja linnas. Reisi- ja turismiteenused. Reisipakettide valimine. Reisitranspordi liigid ja -teenused. **Hotellis.** Erinevad majutusettevõtted, nende kvaliteedisüsteemid.Eksootilised hotellid. Kohtade broneerimine, üksikasjade selgitamine. Hotelli personal. Hotellitoa tüübid ja sisustus. Teenused ja lisateenused. Kliendi probleemide lahendamine. **Vaatamisväärsused, linnaekskursioonid. Turismiinfopunktis.** Eesti turismivaatamisväärsused, soovitatava marsruudi valimine ja koostamine.
Hinnatavad õpitulemused:	Õpilane teab: - õpitava keele maa kultuurile iseloomulikke suhtlusnorme; - turismivaldkonna ametialast baassõnavara lisavõõrkeeles; - vene keele grammatikat; oskab: - suhelda olme- ja teenindussituatsioonides; - lugeda ametialaseid kirju ja dokumente, kasutades vajadusel selleks sõnastikke, Internetti jm.
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: moodul lõpeb kokkuvõtva hindega. Kokkuvõttev hinne sisaldab õppeprotsessi hindamist ja tulemuste analüüsi, osaoskuste(arusaamine, lugemine, kirjutamine, rääkimine) suulist ja kirjalikku kontrolli, iseseisva töö hinnet. Konkreetsete hinnatavate tegevuste loendi ja hindamiskriteeriumid kehtestab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Rühiõpetus**
Maht õppenädalates :	1
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teoreetilised teadmised kehahoiust, selle korrastamisest ja kujundamisest; teadvustab, et hea rüht ja kaunis liikumine tagavad emotsionaalse ja füüsilise tervise, mis tagab toimetuleku nii tööl, koolis kui kodus; parandab ja lihvib omaenese kehahoidu.
Õppesisu:	**Kehahoiak** Ülevaade inimese kehaehitusest, selle ealistest iseärasustest ja eale vastavast kehahoiust, rühist. Rühi vaatlemine, analüüsi, põhiteadmised kehahoiu kujundamisest ja korrastamisest.Rühivaatlus- oma kehahoiu kontroll,eesvaates ja tagantvaates kaaslase abil. **Rühi kujundamine ja kehahoiaku korrastamine** Õige kehahoid istumisel,nõuded toolile lauale. Selja tervis-selja säästmise reeglid tõstmisel,kandmisel,vedamisel. Suuremad rühivead, rühivigade põhjused.Kehahoidu korrastav ja treeniv võimlemine **Liikumine** Korrektne kõnd, kõnniharjutused. Labajala ehk pöia vaatlus. Harjutused pöiale **Kehahoid töö protsessides (ergonoomika)** Tervislik eluviis ja selle mõju organismile. Ergonoomilised harjutused erinevate erialade esindajatele ja vanusegruppidele. Praktiliste harjutuste läbitegemine
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -kehahoiu põhimõtteid ja hea rühi saavutamise teid; -korrektse kõnni olulisust oma kutsetöös. Oskab: -analüüsida ja parandada oma isiklikku kehahoidu; -nõustada ümbritsevaid nende kehahoiu korrastamisel.
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: moodul lõppeb arvestusega, mis koosneb järgnevatest osadest: -teoreetiliste teadmiste test (kehahoiule olulisest osast inimkehas, õigest hingamisest ja kehakeele valdamist, istuvast eluviisist tulenevaid kutsehaigusi ja nedest hoidumise võimalusi) -praktilise liikumise hindamine (kõnd, rüht ja avalikku esinemist toetavat kehakeele valdamine, ergonoomiliste harjutuste sooritamine) Moodulis hinnatavate tööde nimekirja ja hinnete osakaalu mooduli lõpuhindes määrab õpetaja moodulkavas.

Mooduli nimetus:	**Matkamise alused**
Maht õppenädalates :	2
Nõuded õpingute alustamiseks :	Läbitud on osaliselt rekreatsioonikorraldusõpe, esmaabi ja tööohutus, klienditeeninduse alused.
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab vajalikud teadmised ja oskused ohutu matka planeerimiseks ja läbiviimiseks, oskab kasutada varustust abistada klientide teenindamist matkal.
Õppesisu:	**Matkamise planeerimine** Matka planeerimine ja matkataktika, matkatehnika, matkavarustus, ohutus ja seadusandlus matkamises, grupipsühholoogia ja klienditeeninduse matkamisega seotud eripärad **Terminoloogia** Matkaliigid, matkamise terminoloogia ja soovitatav kirjandus, matkarajad, matkade raskusastmete arvestamine, matkade kvalifikatsioonikomisjon. **Matkataktika** Matkapiirkonna ja aja valik, liikumisviisi valik, marsruudivalik, grupi suurus, matka raskusastme valik sõltuvalt sihtgrupist, infoallikad matka kavandamiseks, kaardimaterjal, teekonna pikkus, marsruudi pidepunktid ja tehnilised etapid, vaatamisväärsused, ööbimispaigad, varustuse ja toidu planeerimine, vajalikud load ja dokumendid, matka registreerimine ja kinnitamine. **Matkatehnika** Põhilised liikumistehnikad matkaliigiti, liikumine eri tüüpi maastikel, põhilised julgestustehnikad matkaliigiti, köietöö. **Matkavarustus** Grupivarustus ühepäevasele matkale ja mitmepäevasele matkale, isiklik matkavarustus, varustuse pakkimine, jaotamine grupis. **Ohutus ja seadusandlus matkamises** Hoolikuse standard, ülevaade seadustest, üldised turvalisusalased protseduurid ja miinimumnõuded matkakorraldajale. **Grupipsühholoogia ja klienditeenindus** Matkajuhi roll, grupi käitumise põhijooned, klienditeenindus, giiditöö alused. **Õpilaste poolt kavandatud matk.** Matkapiirkonna valik, marsruudi koostamine koos puhke- ja ööbimispaikadega, evakuatsiooniteede märkimine hädaolukorras tegutsemiseks, grupi komplekteerimine, varustuse hankimine ja jagamine grupis, riskide analüüs ja maandamine, matkadokumentatsiooni koostamine ja kaitsmine enne matka. Matka läbiviimine ja analüüs. Matkade käigus omandab õppija teoreetilised teadmised topograafiast, kompassi, GPS-i ja kaardimaterjali kasutamisest. Praktiline tegevus looduses.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: -matkamise aluseid -matka kavandamise põhimõtteid -riskijuhtimise põhimõtteid -matkamisega seonduvat seadusandlust -matkatreeneri I tasemel töötamiseks nõutavat spordi ja matkateooriat, terminoloogiat, seadusandlust jne Õppija oskab: -planeerida ja ette valmistada matka lähtudes klientide soovidest -matka läbi viia -riske ennetada või maandada -kasutada matkavarustust ja abivahendeid erinevatel matkaliikidel -oma tegevusi analüüsida
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: moodul lõppeb arvestusega, mis koosneb järgnevatest osadest: - teoreetiliste teadmiste test (40% hindest) - matkaplaani koostamine (20%) - praktiliste oskuste kontroll korraldatavatel matkadel (40%)

Mooduli nimetus:	**Projektitöö korraldus**
Maht õppenädalates :	2
Eesmärk:	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised projekti mõistetest, projektipõhisest tegevusest organistatsioonis, projektide seotusest organisatsiooni arengustrateegiaga ja saab ülevaate projektide rahastamisvõimalustest.
Õppesisu:	**Sissejuhatus** Projekti mõiste ja projektitsükkel. Strateegiline planeerimine. Avatud toetusfondid ja võimalused. **Projektitöö** Projekti eesmärk, tegevused, riskid, ajakava. Projekti meeskond ja suhtlemine. Aruandlus ja hindamine. Projektipõhine tegevus ettevõttes, projektide seotus organisatsiooni arengustrateegiaga. **Dokumentatsioon** Projekti ettevalmistavad tegevused enne rahastamist, nt. tasuvusanalüüs, ehitusprojekt, kooskõlastused jne. Projekti finantseerimine: toetus, omafinantseering. Vorm projekti kirjutamiseks. Lepingute sõlmimine rahastajatega. Projektipõhise raamatupidamise eripära. Projekti elluviimine. Aruandlus: tööajatabelid, vahe- ja lõpparuanded. Projekti lõpetamine. Dokumentide arhiveerimine. Enamlevinud lisadokumendid projekti taotlusvormile. Aruandlus ja väljamaksetaotluste esitamine. **Turismiprojektid** Turismiprojektide rahastamisvõimalused ja projekti koostamine vastavalt juhendile.
Hinnatavad õpitulemused:	Õppija teab ja tunneb: - projekti olemust ja projektitsüklit - projektipõhist juhtimist ettevõttes - projekti strateegilist plaanimist, aruandlust ja hindamist - turismiprojektide rahastamisvõimalusi Õppija oskab: - koostada lihtsamat turismiprojekti -analüüsida projekti tulemuslikkust -kavandada projektitegevuste jätkusuutlikkust
Hindamine:	Mooduli hinne kujuneb: -projekti kaitsmine - projekti idee tutvustamine, projekti vajalikkuse, kasu, ressursside ja tulemuste esiletoomine (60%) -erialasel kirjanduse põhinev referaat (20%) -olemasolevate turismiprojektide analüüs(20%)

LISAD

LISA 1: **Õppebaasi kirjeldus**

Reisikorralduse eriala õppimine toimub tavapärases interneti- ja esitlustehnikaga varustatud õpperuumides, olemas on erialaga seotud kirjandus õppevahendite või õpetaja loengukonspektide näol. Broneerimissüsteeme käivad praktikud õpetamas, kes tutvustavad õpilastele reisikorraldajana töötamiseks vajalikku süsteemi oma sissepääsukoodide abil. Koolis õpitu kinnistatakse või täiendadakse ettevõttepraktika jooksul reaalses töökeskkonnas.
Õppetööks oluliste vahendite printimise ja paljundamise võimalus on multimeediakeskuses.
Koolil on infokogu, mis teenindab Tartu KHK õpetajaid ja õpilasi. Lisaks õppekirjanduse, -videofilmide, CD, DVD laenutamisele on õpilastel võimalus raamatukogus teostada iseseisva tööna antud ülesandeid.