PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Majutamine ja toitlustamine
Õppekava nimetus	Majutuskorraldus
	Hospitality Management
	Организация размещения
Õppekava kood EHIS-es	198777

ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk-haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
				X		

Õppekava maht: 120 EKAP

Õppekava koostamise alus:
Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5. Kutsestandardi tähis: 04-03112016-3.1/6k
Vabariigi Valitsuse määrus 26.08.2013 nr 130 "Kutseharidusstandard"

Õppekava õpiväljundid:
Õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalne valmidus töötamiseks teenindusteadliku majutusteenuste korraldajana avatud tööturul erinevates majutusteenuseid pakkuvates ettevõtetes ning on võimeline elukestvaks õppeks.
1. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusettevõttes informatsiooni liikumist ja töötlemist, külastajate vastuvõtu, tellimuste tegemise ja arveldamise protseduure kasutades ning hallates hotellijuhtimissüsteeme, kasutades oma töös arvutit baasmoodulites ja standardmoodulites nõutud tasemel.
2. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib klienditeeninduse, kliendisuhete ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvas ettevõttes eesti keeles tasemel C1, inglise keeles tasemel B2, teises võõrkeeles tasemel B1, kolmandas võõrkeeles tasemel B1
3. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvas ettevõttes majapidamistöid, lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga ning ettevõtte jätkusuutlikkusega.
4. Korraldab majutusettevõttes hommikusöögi toitlustusteenindust ja üritusteenindust.

Õppekava rakendamine:
Õppekava sihtrühm on keskhariduse omandanud õppija.
Õppekava on võimalik omandada statsionaarses ja mittestatsionaarses õppevormis.

Nõuded õpingute alustamiseks:
Õppima võib asuda isik, kellel on omandatud keskharidus.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Õpingud viienda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist.
Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Puuduvad.

Osakvalifikatsioonid:
Puuduvad.

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus koos hinnetelehega.

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (102 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Vastuvõtutöö ja klienditeenindus	13 EKAP	mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist lahendab külastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid

		korraldab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna töö kõigis külastaja teekonna etappides arvestades külastajate turvalisusega ja teiste osakondade tööga ning edastades asjakohast ja operatiivset infot koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakkumisi individuaal- ja rühmakülastajatele tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatades kliendile teed soovitud kohta soovitab ja müüb külastajatele eesti- ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel
Teenuste disain ja turundus	8 EKAP	analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes külastajate huvidest korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes külastajate ootustest rakendab turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest
Erialane- ja müügitööalane inglise keel	7 EKAP	mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides kasutades korrektset majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb seal pakutavaid teenuseid inglise keeles tutvustab lähipiirkonna, Eesti Vabariigi ja maailma huviväärsusi ning selgitab kliendile võimalusi soovitud kohta jõudmiseks sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid
Toitlustuskorraldus ja -teenindus	12 EKAP	mõistab toitlustusettevõtte töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitude serveerimise valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest, eesti ja võõrkeeles korraldab külastajate teenindamise kogu klienditeekonnal arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist
Majutusettevõtte juhtimine ja finantseerimine	8 EKAP	vastutab juhendmaterjalide koostamise, analüüsi ja uuendamise eest majutusettevõttes kaasates töötajad arendustegevustesse juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise korraldab oma vastutusvaldkonnas personalitööd jälgides majutusettevõtte täitumust ja ettevõttes korraldatavaid üritusi korraldab oma vastutusvaldkonnas majandusarvestust
Turismimajandus/hotellimajandus	9 EKAP	mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusalast infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte külastajate peamisi

		reisimotiive, vajadusi ja ootusi
Majapidamistöö korraldus ja logistika alused	6 EKAP	tunneb majapidamistöid, hindab majapidamistööde kvaliteeti, juhendab majapidamisosakonna töötajaid korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse
Veebidisain HTML, CSS_T	2,5 EKAP	orienteerub veebilehtede kujunduspõhimõtetes, kasutusvaldkondades ja veebitehnoloogiates koostab HTML keeles dokumente ja lisab neile CSS stiililehte kavandab veebilehe struktuuri, loob kujunduse ja seob kujundusmalli sisuhaldusraamistikule
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	4,5 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil
Üritusteenindus	3 EKAP	mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid teab koosolekuteenindaja tööülesandeid teenindab sündmuse külastajaid iseteeninduslaudades korraldab osalejate registreerimist ja teenindab neid koosoleku ajal lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal
Erialane- ja müügitööalane soome keel	8 EKAP	mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides kasutades korrektset majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb seal pakutavaid teenuseid soome keeles tutvustab lähipiirkonna, Eesti Vabariigi ja maailma huviväärsusi ning selgitab kliendile võimalusi soovitud kohta jõudmiseks sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas soome keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid
Majapidamis- ja toitlustusosakonna praktika	11 EKAP	mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni mõistab majutusettevõtte majapidamisosakonna töökorraldust ja töötab meeskonnaliikmena tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena iseloomustab ennast kui praktikanti
Vastuvõtutöö ja müügitöö praktika	10 EKAP	kirjeldab praktikaettevõtet kui organisatsiooni mõistab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, müügiosakonna, spaateeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades külastajate soove iseloomustab ennast kui praktikanti

Põhiõpingute moodulid 102 EKAP, millest 21 EKAP on ettevõttepraktika.
Valikõpingute moodulid 18 EKAP.

Valikõpingute moodulid (18 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Pagaritööd	4 EKAP	selgitab erialaseid pagari- ja kondiitritöö termineid kirjeldab pagari- ja kondiitritöödes kasutatavaid spetsiifilisi tooraineid valmistab ja serveerib tehnoloogiliste kaartide alusel pagari- ja kondiitritooteid,

		tagades toodete kvaliteedi
Esmaabi	1 EKAP	annab vajadusel esmaabi, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid kutsub abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt, vajadusel evakueerub hoonest ja abistab kannatanut evakueeruda
Kultuurilugu	2 EKAP	defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur teab, kuidas Eesti ajalugu on üldjoontes jaotatud (Muinasaeg, Keskaeg, Varauusaeg, Uusaeg, Lähiajalugu) paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel mõistab kultuuri ja igapäevaelu seotust elukeskkonna ja kliimaga, tunneb eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid teab, kes on: baltisakslased, eestirootslased, eestivenelased, näitab kaardil kus ja kuidas nad elasid tunneb eesti rahvausundi süsteemi tutvustab Eesti toidukultuuri nimetab Eesti päritolu roogi ja toiduaineid soovitab Eesti rahvustoite uurib kuidas Eesti ajaloolised vähemusrahvad on mõjutanud Eesti köögi arengut seostab erinevaid roogi rahvakalendri tähtpäevadega analüüsib Eesti kaasaegse köögi mõjutajaid, konkurentsivõimelisust ja jätkusuutlikkust arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda arutleb teemadel: Kas erinevate kommete ja tavadega inimesed rikastavad üksteist või tekitavad hoopis pingeid? selgitab, kuidas väljendub kultuuride segunemine näiteks Eesti toitlustusettevõtete turul? kirjeldab usundite mõju toitumisele selgitab tuntumate rahvusköökide kultuurilisi erinevusi ning on tolerantne kultuuriliste erinevuste suhtes; võrdleb eri maade toitumisharjumusi; arutleb, miks nad üksteisest erinevad? tutvustab ühte tuntumat rahvusklooki
Erialane- ja müügitööalane vene keel	7 EKAP	mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides kasutades korrektset majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb seal pakutavaid teenuseid vene keeles tutvustab lähipiirkonna, Eesti Vabariigi ja maailma huviväärsusi ning selgitab kliendile võimalusi soovitud kohta jõudmiseks sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas vene keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid
Personalitöö ja –arvestus	4 EKAP	Administreerib personali töösuhteid, korrastavaid dokumente vastavalt õigusaktidest tulenevatele nõuetele ja organisatsiooni protseduuridele Haldab personaliandmebaasi, hoides andmeid tegelikkusega vastavuses ning kasutades neid päringute, aruannete ja andmetevaheliste seoste leidmiseks Kavandab personali värbamise ja valikuprotsessi, valides sobivad värbamiskanalid ja valikumeetodid Hindab personali kompetentse hindamiskriteeriumitest lähtuvalt ja selgitab välja personali koolitusvajaduse
Organisatsioonikäitumine	2 EKAP	Mõistab organisatsiooni toimimise põhimõtteid ja organisatsioonikultuuri kujunemist organisatsiooni liikmena Mõistab inimeste käitumist ja mõju organisatsioonile, toetudes erinevatele isiksuseteooriatele Mõistab töötajate rahulolu ja motivatsiooni olulisust, rakendades meeskonnatöö põhimõtteid
Internetiturunduse korraldamine	5 EKAP	Määratleb e-turunduse sihtrühmad ja kanalid, kasutades seda toodete/teenuste müügiks ning turunduseesmärkide saavutamiseks. Kasutab erinevaid internetipõhiseid otsingusüsteeme, oskab luua blogi kui kommunikatsiooni ja turunduskanalit ning tegutseb tulemuslikult sotsiaalsetes suhtlusvõrgustikes. Juhib hästi toimiv ning usaldust kujundava kodulehe loomist, kasutades vajadusel turundusagentuuri teenuseid.
Euroopa Liidu alused	5 EKAP	mõistab Euroopa Liidu olemust lähtuvalt Euroopa lepingust selgitab välja Euroopa Liidu majanduse toimimispõhimõtted kasutades statistilisi andmeid mõistab eurointegratsiooniprotsessi lähtudes Euroopa Liidu õigusaktidest
Spaateenindus	3 EKAP	mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsub abivajajale abi

		broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades külastajate soove
Toataimede hooldus ja taimeseade	2 EKAP	tunneb enamlevinud toalilli, teab põhilisi tingimusi taimede kasvamiseks ning hooldamiseks. tunneb lilleseade põhialuseid, tunneb töövõtteid ja oskab kasutada töövahendeid. kasutab erinevaid asetusviise ja valmistab lihtsamaid seadeid ja kimpe ruumi lähtuvalt värvi ja kompositsioonireeglitest
Ettevõtlusõppe baasmoodul	6 EKAP	1. hindab ärivõimalusi, arvestades iseenda eeldusi ja ettevõtluskeskkonda 2. kavandab turundustegevused vastavalt äriidees valitud tootele, tarbijale ja turutingimustele 3. kavandab ettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast 4. korraldab ettevõtte juhtimise ja arenduse lähtuvalt ärimudelist

Valikõpingute valimise võimalused:
Valikõpingud toetavad ja laiendavad kutseoskuseid. Majutuskorralduse 5. taseme esmaõppe õppekavas on valikõpinguid mahus 18 EKAPit.
Valikõpingu moodul avatakse juhul, kui selle on valinud vähemalt 50% õppegrupis olevatest õpilastest või kui õppegrupis on 10 või vähem õpilast, siis otsustatakse valikõpingu mooduli avamine liht-häälteenamusega.
Õpilasel on õigus valida valikõpingute mooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

Spetsialiseerumise võimalused:
Puuduvad.

Õppekava kontaktisik:
Endla Kuura
teenindusõppeosakonna juhataja asetäitja
Telefon 442 7887, endla.kuura@hariduskeskus.ee

Märkused:
Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=388
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=388&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Majutuskorraldus

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**102**	**51**	**51**
Vastuvõtutöö ja klienditeenindus	13	6	7
Teenuste disain ja turundus	8		8
Erialane- ja müügitööalane inglise keel	7	2	5
Toitlustuskorraldus ja -teenindus	12	12	
Majutusettevõtte juhtimine ja finantseerimine	8		8
Turismimajandus/hotellimajandus	9	9	
Majapidamistöö korraldus ja logistika alused	6	6	
Veebidisain HTML, CSS_T	2,5		2,5
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	4,5	2	2,5
Üritusteenindus	3	3	
Erialane- ja müügitööalane soome keel	8		8
Majapidamis- ja toitlustusosakonna praktika	11	11	
Vastuvõtutöö ja müügitöö praktika	10		10
Valikõpingute moodulid	**18**	**9**	**9**
Pagaritööd	4		
Esmaabi	1		
Kultuurilugu	2		
Erialane- ja müügitööalane vene keel	7		
Personalitöö ja –arvestus	4		
Organisatsioonikäitumine	2		
Internetiturunduse korraldamine	5		
Euroopa Liidu alused	5		
Spaateenindus	3		
Toataimede hooldus ja taimeseade	2		

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta
Ettevõtlusõppe baasmoodul	6		

Majutuskorraldus

Seosed kutsestandardi „Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5. Kutsestandardi tähis: 04-03112016-3.1/6k“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Vastuvõtutöö ja klienditeenindus	Teenuste disain ja turundus	Erialane- ja müügitööalane inglise keel	Toitlustuskorraldus ja -teenindus	Majutusettevõtte juhtimine ja finantseerimine	Turismimajandus/hotellimajandus	Majapidamistöö korraldus ja logistika alused	Veebidisain HTML, CSS_T	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	Üritusteenindus	Erialane- ja müügitööalane soome keel	Majapidamis- ja toitlustusosakonna praktika	Vastuvõtutöö ja müügitöö praktika	Pagaritöö	Esmaabi	Kultuurilugu	Erialane- ja müügitööalane vene keel	Personalitöö ja –arvestus	Organisatsioonikäitumine	Internetituruunduse korraldamine	Euroopa Liidu alused	Spaateenindus	Toataimede hooldus ja taimeseade	Ettevõtlusõppe baasmoodul
1. Arveldamine																								
1.1. arveldab klientidega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid);	X		X	X						X	X		X				X					X		
1.2. vahetab vajadusel kliendi valuutat, järgides valuuta vahetamise eeskirju;	X					X				X			X											
1.3. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;	X									X			X									X		
1.4. kliendi lahkudes registreerib kliendi välja, tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;	X												X											
1.5. loeb enne tööpäeva algust üle rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;	X												X											
1.6. kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;	X												X											
1.7. tagab piisava sularahavaru vastuvõtus, arvestades klientide arvuga majutusettevõttes;	X												X											
1.8. koostab õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.	X												X											
2. Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutset läbiv																								

kompetents																								
2.1. koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduurireegleid, arvestades kehtivat seadusandlust;	X			X	X	X	X		X	X		X	X					X				X		X
2.2. on oma käitumisega eeskujuks meeskonnale;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.3. järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.4. oskab eesti keelt C1, inglise keelt B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt B1 (vt. lisa 1 „Keelte oskustasemete kirjeldused“);	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.5. otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.6. suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.7. kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid vastavalt olukorrale;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.8. võtab vastutuse keeruliste olukordade lahendamisel;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.9. analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
2.10. tagab konfidentsiaalsuse;	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X					X				X		
2.11. on kultuuriliselt salliv;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
2.12. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;	X			X	X	X	X			X	X	X						X				X		X
2.13. kasutab oma töös arvutit baasmoodulites „Arvuti põhitõed“, „Interneti põhitõed“, „Tekstitöötlus“, „Tabelitöötlus“ ja standardmoodulites „Esitlus“, „Andmebaasid“, „IT turvalisus“ ja „Koostöö internetis“ nõutud tasemel (vt. lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused“);	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
2.14. annab infot kogu Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta.	X		X			X				X		X	X									X		
3. Juhendamine																								
3.1. vastutab juhendmaterjalide koostamise ja uuendamise eest;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
3.2. annab uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		

3.3. pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning probleemide lahendamisel;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
3.4. jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust kuni korrektse tulemuse saavutamiseni;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
3.5. kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma töö kohta ning annab juhendatavale tagasisidet;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
3.6. tunnustab uut töötajat tema edusammudes;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
3.7. analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegutsemise suhtes.	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
4. Juhtimine																								
4.1. edastab teistele osakondadele asjakohast ja operatiivset infot;	X		X	X	X	X	X					X	X					X	X			X		
4.2. kaasab töötajaid arendustegevustesse;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
4.3. seab ühised eesmärgid ja annab informatsiooni nende täitmise kohta ;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
4.4. innustab töötajaid ühiste eesmärkide saavutamisele;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
4.5. organiseerib tööd tegevustepõhiselt;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.6. on kursis igapäevase informatsiooniga ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale;	X			X	X	X	X					X	X					X	X			X		
4.7. kohaneb kiiresti muutuvatele olukordadele, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.8. kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja täpsustab seda;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.9. annab informatsiooni vastavale töötajale edasi;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.10. koostab töögraafikud, jälgides hotelli täituvust ja muid ettevõttes toimuvaid üritusi;	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X					X	X			X		X
4.11. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X					X	X			X		X
4.12. organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.13. inspireerib meeskonda;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4.14. viib läbi arenguvestlusi ja analüüsib tulemusi;	X			X	X		X											X	X					
4.15. selgitab välja töötajate koolitusvajadused.	X			X	X		X											X	X					
5. Klientide teenindamine ja müügitöö																								
5.1. loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.2. kasutab erinevaid suhtlustehnikaid keerulistes teenindussituatsioonides;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.3. tutvustab klientidele majutusasutust, andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.4. tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.5. teeb lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.6. annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta;	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				X		X			X		
5.7. organiseerib kliendile transpordi (tellib takso, korraldab transfeere jms);	X		X			X				X	X	X	X				X					X		
5.8. annab infot ühistranspordi kasutamise kohta;	X		X			X				X	X	X	X				X					X		
5.9. lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid;	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X				X					X		
5.10. analüüsib probleemi ja hindab nende võimalikke mõjusid;	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X				X					X		
5.11. võtab vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X				X					X		
5.12. jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.13. annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X		X		X					X		
5.14. edastab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
5.15. edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise (nt lisavoodi paigaldamine);	X											X	X									X		

5.16. võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise;	X											X	X											
5.17. vajaduse korral äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega;	X											X	X											
5.18. küsib kliendilt tagasisidet ja korraldab tagasiside saamise vastuvõtuletis;	X									X		X	X									X		
5.19. analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale;	X									X		X	X									X		
5.20. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, eesmärgiga kliendikontakti jätkamiseks.	X									X		X	X									X		
6. Puhastus ja laomajandus																								
6.1. hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2. kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid, järgides kasutusjuhendeid;							X					X												
6.3. organiseerib numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;							X					X												
6.4. vajaduse korral vahetab voodipesu ja rätikuid, kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;							X					X												
6.5. öövoodi ettevalmistamine (turn down service);							X					X												
6.6. paigutab vajaduse korral nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;							X					X												
6.7. komplekteerib vajaduse korral kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;							X					X												
6.8. registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele, võimalusel informeerib klienti;							X					X												
6.9. organiseerib hoolduskoristust üldruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;							X					X												
6.10. valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu;							X					X												
6.11. tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;							X					X												
6.12. organiseerib inventuuri;							X					X												

6.13. korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.							X					X												
7. Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine																								
7.1. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab nendele operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;	X		X			X					X		X							X				
7.2. kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;	X			X		X	X			X			X					X				X		
7.3. selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamisega seotud probleeme ettevõtte vastutusala piires;	X		X	X		X	X			X			X					X				X		
7.4. kinnitab tellimused ning annab sellest kliendile teada kliendile sobival viisil;	X		X								X		X				X							
7.5. sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele;	X												X				X							
7.6. palub kliendil täita külastajakaardi;	X		X								X		X				X							
7.7.kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;	X												X				X							
7.8. jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele;	X												X											
7.9. määrab toad klientide vahel, arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi;	X												X											
7.10. valmistab ette võtmekaardid.	X												X											
8. Toitlustusteenindus																								
8.1. vastutab hommikusöögi ettevalmistuste eest vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;				X								X												
8.2. vajaduse korral planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule;				X								X												
8.3. ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile;				X								X												
8.4. valmistab vajaduse korral hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;				X								X												
8.5. vastutab laudade katmise ja koristamise eest ning				X								X												

vajadusel katab ja koristab ise;																								
8.6. vastutab hommikusöögi väljapanemise eest ja vajadusel teeb seda ise;				X								X												
8.7. vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega;				X								X												
8.8. külm- ja kuumtöötlemismeetodid;				X								X												
8.9. toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisvõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad.				X								X												
9. Üritusteenindus																								
9.1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;			X							X		X	X				X							
9.2. vastutab ruumi ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorrasolekut;										X			X											
9.3. kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks) ja juhendab nende kasutamist teistele töötajatele;										X			X											
9.4. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise;										X			X											
9.5. organiseerib kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise;				X						X			X											
9.6. vajadusel väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist;										X			X											
9.7. tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne);			X							X	X		X				X							
9.8. küsib kliendilt tagasisidet;			X							X	X		X				X							
9.9. koostab korrektsed arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele, arvestades raamatupidamise nõudeid ning küsides vajaduse korral kõrvalist abi.										X			X											

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse