PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA	
Õppekavarühm	Majutamine ja toitlustamine
Õppekava nimetus	Majutusteenindus
	Hospitality service
Õppekava kood EHIS-es	215646

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

Õppekava maht: 180 EKAP

Õppekava koostamise alus:
Kutsehariduskeskuse standard, 26.08.2013, VV määrus nr 130.
Kutsestandard "Turismiettevõtte teenindaja, tase 4" 04-03112016-4.1/1k
Majutuse ja toitlustuse erialade riiklik õppekava. Vastu võetud 19.06.2014 nr 38. Redaktsiooni jõustumise kp:12.07.2019

Õppekava õpiväljundid:
Õpilane:
1) mõistab turismimajanduse ja -ettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul toimetamiseks;
2) teenindab majutusettevõtte külastajaid kogu külastuse vältel, lähtuvalt külastaja vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtluse eripärast;
3) tutvustab külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid ja müüb majutusettevõtte tooteid ja teenuseid lähtuvalt külastaja vajadustest ja ettevõtluse eripärast;
4) töötab meeskonnaliikmena toitlustuse, sündmuste ja vaba aja tegevuste läbiviimisel, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-eetikast, kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid, vastutades tööülesannete täitmise eest ning arendades sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi;
5) mõistab loetud tekste, väljendab ennast tööalaselt selgelt ja arusaadavalt eesti keeles ja inglise ning veel ühes võõrkeeles nii suuliselt kui kirjalikult, suheldes võõrkeeles iseseisva keelekasutajana;
6) mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning töötleb tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase, otsingusüsteeme ja muid teenuseid;
7) kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks;
8) mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid;
9) mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;
10) kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;
11) väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajadusel taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.

Õppekava rakendamine:
Statsionaarne (koolipõhine või töökohapõhine) ja mittestatsionaarne õpe

Nõuded õpingute alustamiseks:
Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.

Nõuded õpingute lõpetamiseks:
Õpingud neljanda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile või osakutsele vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseeksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Juhul, kui kutseeksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam.

Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:
Turismiettevõtte teenindaja, tase 4.

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:
Õpilasele väljastatakse Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus.

Õppekava struktuur
Põhiõpingute moodulid (119 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	9 EKAP	mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid teeb heakorratöid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte

		eripärast lähtuvalt
Turismimajanduse alused	15 EKAP	mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses analüüsides turismialast infot mõistab sihtrühmadele turismialase info edastamise põhimõtteid lähtudes nende külastuseesmärkidest analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas kasutades digivahendeid tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana
Teenindamine ja müük turismiettevõttes	10 EKAP	võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära.
Sündmuste teenindamine	8 EKAP	valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul
Vaba aja tegevuste läbiviimine	12 EKAP	kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid
Toitlustusteenindus	15 EKAP	valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles lähtudes teenindusstandardist Abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitude valmistamisel ja serveerimisel teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides luues elamusliku õhkkonna teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes
Majutusteenindus	15 EKAP	võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärilistest huvidest koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid
Teeninduspraktika	21 EKAP	planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides luues elamusliku õhkkonna teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel lähtudes

		teenindus-põhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes
Majutusteeninduse praktika	9 EKAP	planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist töötab juhendamisel teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärilistest huvidest analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5 EKAP	kavandab oma õpitee arvestades oma isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ja võimalusi kavandab oma panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses mõistab enda vastutust kutsealase karjääri kujundamise eest ning on motiveeritud ennast arendama

Üldõpingute moodulid (30 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Keel ja kirjandus	6 EKAP	väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja kirjakeele normile vastavalt nii suulises kui ka kirjalikus suhtluses; arutleb teemakohaselt ja põhjendatult loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal; koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena nii teabe- ja ilukirjandustekste kui ka teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates; loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid; väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga; tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega
Kunstiained	1,5 EKAP	eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid; tunneb maailma ning Eesti kunsti ja muusika olulisi teoseid ning seostab neid ajalooga; analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse; kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks; väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse
Sotsiaalained	7 EKAP	omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist; omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastikusest mõjust; mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi; hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu.
Loodusained	6 EKAP	mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, saab aru mudelite tähtsusest reaalsete objektide kirjeldamisel; mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide lahendamisel; mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele, saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele; leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel
Võõrkeel	4,5 EKAP	suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga kasutab võõrkeeleoskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega

		mõistab eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest, koostab tööleasumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusdokumendid
Matemaatika	5 EKAP	kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel

Valikõpingute moodulid (31 EKAP)

Nimetus	*Maht*	*Õpiväljundid*
Esmaabi	1 EKAP	annab vajadusel esmaabi, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid kutsub abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt, vajadusel evakueerub hoonest ja abistab kannatanut evakueeruda
Vene keel	6 EKAP	kirjeldab vene keeles iseennast, oma huvisid, oma kooli ja valitud eriala tutvustab Eestit vene keeles (omariiklus, sümboolika, loodus, kliima jne) ja omal valikul soovitab külastada eesti rahva jaoks ajalooliselt voi kultuuriliselt olulist sihtkohta/kultuuriobjekti moistab lihtsamaid venekeelseid keskkonnaalaseid tekste ja kirjeldab olulisi keskkonna probleeme analüüsib ennast vene keeles praktikandina ettevõttes sooritab näidistööintervjuu
Pagaritööd	3 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
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 rahvusköökі
Kutse-eetika ja etikett	2 EKAP	leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid. kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professiooni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika. selgitab etiketti ja selle tähtsust, protokolli mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid, põhiväärtuseid (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas annab ülevaate Eestis levinud kommetest ja tavadest kultuuridevahelised erinevused viisakuses eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist,

		esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava.
Joogiõpetus-mittealkohoolsed joogid	3 EKAP	kirjeldab erinevate mittealkohoolsete jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamisviise ja serveerimist planeerib mittealkohoolsete jookide valmistamiseks vajaminevad kaubad ja vahendid tutvustab ja soovitab joogikaardis olevaid jooke vastavalt toitude ja jookide sobivuse põhimõtetele võtab kliendilt tellimuse ja vormistab selle vastavalt nõuetele valib töövahendid ja komponendid jookide valmistamiseks valmistab ja serveerib lihtsamaid jooke kasutades õigeid töövõtteid ning järgides tööohutuse- ja hügieeni nõudeid
Tekstiilide hooldus	1 EKAP	tunneb tekstiilide liike ja nende omadusi puhastab, peseb ja hooldab erinevaid tekstiilesemeid vastavalt hooldusnõuetele
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
Eritoitlustus	2 EKAP	kirjeldab erinevaid eritoitumisega seotud probleeme kohandab tavapärase menüü ja retseptuuri eritoitumusega kliendile sobivaks koostab menüüsid eritoitumusega kliendile valmistab eritoitumusega kliendile toite ja jooke
Catering-teenindus	2 EKAP	planeerib juhendamisel catering-teeninduse vastavalt kliendi vajadustele, soovidele ja sündmusele teostab juhendamisel ettevalmistustöid catering-teeninduseks teostab juhendamisel catering-teenindust teostab juhendamisel catering-teeninduse järeltööd
Kutsealane liikumine	3 EKAP	tunneb inimese luustikku ja lihaskonda. tunneb ära treenimist vajava lihase. valib treenimist vajavatele lihastele sobivad harjutused. määratleb enda kehalist aktiivsust ,täidab treeningpäevikut. jälgib oma rühti ja õiget kehahoiakut. valib kehahoidu ja rühti korrigeerivaid harjutusi.
Spaa administreerimine	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
Hotellimajanduse alused	1 EKAP	õpilane kirjeldab hotellimajanduse olemust, nimetab erinevaid hotellide liike ja kirjeldab neid. Kirjeldab hotellimajanduse tulevikutrende. õpilane nimetab hotelli põhi- ja lisateenuseid ja iseloomustab neid õpilane kirjeldab majutusruumide tüüpe ja nendele esitatavaid nõudeid. Kirjeldab erinevaid voodeid. Nimetab tubade seise, kasutab õigeid mõisteid ja termineid eesti ja inglise keeles. õpilane nimetab erinevate hotellide struktuure, kirjeldab osakondade tööülesandeid ja omavahelist koostööd
Kutsealane soome keel	6 EKAP	saab aru soome keelsetest igapäevatekstidest õpitud teemadel ja oskab leida tekstist 8nt hotelli kodulehelt) vajalikku infot saab hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad töösuhetes nii hotellis kui restoranis otsest infovahetust tuttavatel teemadel algtasemel

		tunneb soomlaste kultuuritraditsioone ja teab soome rahvustoite, samuti toitumiseripära oskab end tutvustada, jutustada oma elust ja kirjeldada peret, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja ja tulevasi tööülesandeid
Erialane inglise keel	5 EKAP	mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusalast võõrkeelset terminoloogiat mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat tutvustab Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta
Sissejuhatus turismiõpingutesse	2 EKAP	õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, nimetab õpingute erinevaid etappe kasutab ja arendab oma õppimisoskusi valitud eriala omandamiseks õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ja on orienteeritud teenindusliku eriala omandamisele

Valikõpingute valimise võimalused:
Valikõpingute kohustuslik maht õppekavas on 31 EKAP-i. Valikõpingu moodul avatakse juhul, kui kursuse õppijatest vähemalt 50% on selle valinud. Õpilasel on võimalik teha valikuid teiste koolis õpetatavate erialade valikõpingute hulgast eeldusel, et see toetab majutusteeninduse õppimist.

Praktika:
Põhiõpingutest moodustab praktika 30.00 EKAPit.

Spetsialiseerumise võimalused:
Puuduvad

Õppekava kontaktisik:
Endla Kuura
kutseõpetaja
Telefon , endla.kuura@hariduskeskus.ee

Märkused:
Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=446
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=446&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Majutusteenindus

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	**119**	**42**	**42**	**35**
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	9	9		
Turismimajanduse alused	15	15		
Teenindamine ja müük turismiettevõttes	10			10
Sündmuste teenindamine	8		8	
Vaba aja tegevuste läbiviimine	12		12	
Toitlustusteenindus	15	7	8	
Majutusteenindus	15			15
Teeninduspraktika	21	9	12	
Majutusteeninduse praktika	9			9
Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	5	2	2	1
Üldõpingute moodulid	**30**	**12**	**9**	**9**
Keel ja kirjandus	6	2	2	2
Kunstiained	1,5	1,5		
Sotsiaalained	7	3	2	2
Loodusained	6	3	1,5	1,5
Võõrkeel	4,5	1	1,5	2
Matemaatika	5	1,5	2	1,5
Valikõpingute moodulid	**31**	**6**	**9**	**16**
Esmaabi	1			
Vene keel	6			
Pagaritööd	3			
Kultuurilugu	2			
Kutse-eetika ja etikett	2			
Joogiõpetus-mittealkohoolsed joogid	3			

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
Tekstiilide hooldus	1			
Toataimede hooldus ja taimeseade	2			
Eritoitlustus	2			
Catering-teenindus	2			
Kutsealane liikumine	3			
Spaa administreerimine	3			
Hotellimajanduse alused	1			
Kutsealane soome keel	6			
Erialane inglise keel	5			
Sissejuhatus turismiõpingutesse	2			

Majutusteenindus

Seosed kutsestandardi „Turismiettevõtte teenindaja, tase 4“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid										Valikõpingute moodulid													
	Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	Turismimajanduse alused	Teenindamine ja müük turismiettevõttes	Sündmuste teenindamine	Vaba aja tegevuste läbiviimine	Toitlustusteenindus	Majutusteenindus	Teenindispraktika	Majutusteenindusse praktika	Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas	Esmaabi	Vene keel	Pagaritööd	Kultuurilugu	Kutse-eetika ja etikett	Joogiõpetus-mittealkoholsed joogid	Tekstiilide hooldus	Toataimede hooldus ja taimeseade	Eritoitlustus	Catering-teenindus	Spaa administreerimine	Hotellimajanduse alused	Kutsealane soome keel	Erialane inglise keel
B 2.1 Teenindamine ja müük																								
Tellimuste vastuvõtmine																								
1. vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale			X			X		X	X			X			X						X		X	X
2. võtab vastu individuaalkülastaja tellimused nii telefoni kui e-maili teel, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning annab sellest külastajale teada külastajale sobival viisil;			X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	X
3. edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks			X	X	X		X	X	X			X			X						X		X	X
Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine																								
4. loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külastaja vajadused, suheldes aktiivselt külastajaga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;			X	X	X	X	X	X	X			X			X						X		X	X

5. registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile			X	X				X	X			X									X		X	X
6. määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi			X				X		X			X											X	X
7. teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisvajadusi, kultuurilisi ja maailavaatelisi eripärasid ning ettevõtte võimalusi			X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	X
8. tutvustab külastajale ettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest ning lisateenuste võimalustest			X	X	X	X		X	X			X									X		X	X
9. tutvustab, soovitab ja müüb külastajale ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid			X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	X
10. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist, annab külastajale esmaabi ning kutsub vajadusel professionaalse abi	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X									X		X	X
11. küsib ja võtab vastu külastaja tagasiside ning edastab vastutavale töötajale	X		X	X	X	X	X	X	X			X			X					X	X		X	X
12. arveldab külastajaga, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, lähtudes eelnevatest hinnakokkulepetest individuaalkülastaja ja ettevõtte vahel, koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi;			X	X		X	X	X	X			X								X	X		X	X
13. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni, eesmärgiga külastajaga kontakti jätkamiseks			X	X	X	X	X	X	X			X			X					X	X		X	X
14. dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.			X	X	X	X	X	X	X			X			X					X	X		X	X
Piirkonna tutvustamine																								
15. annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära		X	X	X	X	X	X	X	X			X		X							X	X	X	X
16. tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest		X	X	X	X		X	X	X			X		X							X		X	X
17. abistab külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel		X	X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	X
B 2.2 Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine																								
Territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine																								

sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks																								
1. osaleb meeskonnaliikmena külastajateekonna ettevalmistamisel	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X				X	X	X	X	X	X
2. valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X					X	X		X	X
Vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine																								
3. informeerib külastajat tegevuste läbiviimise eripäradest ja reeglitest, juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele ning andes soovitusi riietuse ja vajamineva varustuse kohta		X	X	X	X		X	X	X			X									X		X	X
4. tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehniliste lahenduste võimalusi			X	X	X	X		X	X			X									X		X	X
5. tutvustab tooteid ja teenuseid, esitades võimalusel pärandkultuurile tuginevaid lugusid, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale			X	X	X	X		X	X			X		X	X					X	X		X	X
6. osaleb meeskonnaliikmena tegevuste läbiviimisel, järgides tegevuste plaani			X	X	X	X		X	X			X								X	X		X	X
7. jälgib nii üksikkülastaja kui ka kogu grupi käitumist tegevuste vältel, luues ja säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid			X	X	X	X		X	X			X											X	X
8. jälgib sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse; vajadusel annab külastajale esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.			X	X	X	X	X	X	X		X	X									X		X	X
B.2.3 Toitlustusteenindus																								
Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine																								
1. valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani						X		X					X			X				X				
2. arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile						X		X					X			X			X	X				
3. katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle						X		X												X				
4. teenindab külastajat, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate eripärast, ettevõtte teeninduse korraldusest						X		X				X		X	X	X			X	X			X	X

ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest																								
5. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest						X		X																
Lõuna-, õhtu- ja pidusöökide teenindamine																								
6. katab selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle						X		X							X	X				X				
7. abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks						X		X				X		X	X								X	X
8. serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst						X		X				X		X	X	X							X	X
9. teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist						X		X				X		X	X	X							X	X
10. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.						X			X			X											X	X
Välitoitlustamine																								
11. pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani						X		X											X	X				
12. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest						X		X								X				X				
13. abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst						X		X					X						X	X				
14. teenindab külastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastaja ja sündmuse eripärast						X		X				X	X			X			X	X			X	X
15. koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist						X		X												X				
16. korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest						X		X												X				
B.2.4. Teeninduskeskkonna korrashoid																								
Majutusruumide korrashoid																								
1. koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külastaja erisoovidele,	X							X														X		

kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid																								
2. peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile	X							X														X		
3. registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele.	X							X							X							X		
Üldruumide korrashoid																								
4. koristab üldkasutatavad ruumid vastavalt ettevõtte puhastusplaanile	X							X													X	X		
5. korrastab ruumid, ladustab mööbli ja tehnilised vahendid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest	X			X	X			X													X			
Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid																								
6. teeb vajalikke heakorratöid, hooldades muru, kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid; koristab kinnistult lahtise prahi ning tühjendab prügikaste, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest	X							X																
7. puhastab talveperioodil kõnniteed ja parklad lumest, vajadusel teeb libedustõrjet, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest	X							X														X		
8. jälgib ettevõtte territooriumil olevate tehniliste seadmete töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat	X							X			X											X		
9. jälgib ettevõtte territooriumil olevate mänguväljakute ja atraktsioonide töökorda ja puhtust, vajadusel puhastades need, järgides tööjuhendit, probleemide ilmnemisel teavitab vastutavat töötajat	X							X														X		
10. puhastab hoonete ukseesiseid, treppe ja aknaid, välimööblit jm ettevõtte inventari, lähtudes ettevõtte puhastusplaanist	X							X														X		
11. jälgib ettevõtte hoonete ja inventari korrasolekut, puuduste korral teavitab vastutavat töötajat	X							X														X		
B.2.5. Majutusteenindus																								
Tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük																								
1. koostab kirju ja pakkumisi, arvestades ettevõttes kehtestatud nõudeid ja majutusettevõtte võimalusi, kasutades viisakusväljendeid ning pöörates tähelepanu detailidele külastaja päringus			X	X	X		X	X	X			X			X						X	X	X	X

2. pakub lisateenuseid ja kõrgema kategooria tuba/tube ning tutvustab majutusettevõtte lojaalsusprogrammi, lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest			X	X					X			X			X						X	X	X	X
3. veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid			X	X	X				X			X			X							X	X	X
4. seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires.			X	X	X	X			X			X			X					X	X	X	X	X
Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine																								
5. kasutab teeninduses vajalikku ja erinevatest infoallikatest kättesaadavat avalikku teavet (nt erinevad toitlustusvõimalused, muuseumid, külastuskeskused jne)		X	X			X	X		X			X											X	X
6. lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve			X	X	X	X	X	X	X			X			X						X		X	X
7. järjestab oma tegevused ja sooritab need loogilises järjekorras ka pingelises teenindussituatsioonis			X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	X
8. abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläinud pagasi kättesaamisel			X	X	X	X	X	X	X			X			X								X	X
9. täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad							X		X															
10. valdab erialast inglise keelt tasemel B2																								X
Arveldamine																								
11. koostab iseseisvalt korrektsed arved, jälgides tellimuse kinnitust, hinnakokkuleppeid ja maksuerisusi, vajadusel lahendab veaolukorrad ning korrigeerib arveid							X		X												X			
12. kasutab pankade makseterminale vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid							X		X															
13. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenustepakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega							X		X															
B.2.7. Suhtlemisoskus																								
1. suhtleb külastajaga ja kolleegiga sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X					X	X	X	X	X
2. suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X					X	X		X	X

maailmavaatega inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi																								
3. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest							X		X						X									
4. käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle.			X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X					X	X		X	X
B.2.8. Arvuti kasutamise oskus																								
1. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, arvestades andmekaitse ja andmete varundamise põhimõtteid			X	X			X		X	X											X			
2. kasutab interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid: e-kirjade saatmist ja vastuvõtmist, arvestades turvalise interneti kasutamise põhimõtteid			X				X		X	X											X			
3. loob, parandab ja vormindab tekstidokumente, kasutades tekstitöötlusprogrammide võimalusi			X				X		X	X														X
4. kasutab tabelite koostamisel tabelitöötlusrakendusi, sh valemite loomist ja kasutamist, arvestades tabelitöötlusrakenduste kasutamise põhimõtteid			X	X			X		X												X			
5. kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi		X	X	X	X		X		X												X	X		
B.2.9. Keeleoskus																								
1. valdab eesti keelt tasemel B2		X	X	X	X	X	X	X	X															
2. valdab erialast inglise keelt tasemel B1		X	X	X	X		X	X	X												X			X
3. valdab teist võõrkeelt tasemel A2			X	X	X	X	X	X	X			X									X		X	
B.2.10. Meeskonnatöö																								
1. osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X				X	X	X	X	X	X	X	X
2. kohandub meeskonnaga, toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X				X	X		X	X			
3. töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X				X	X		X	X			
4. tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme	X		X	X	X	X	X	X	X				X				X	X		X	X			

5. vajadusel juhendab meeskonnatööd	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X				X	X		X	X			
B.2.11. Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine																								
1. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X			X	X	X	X	X	X			
2. järgib töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid, vajadusel kasutab esmaseid tulekustutusvahendeid ja teab evakuatsioonipõhimõtteid	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X			X	X	X		X	X			
3. käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X									X	X			

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Endla Kuura, kutseõpetaja**