| PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA | |
|---|---|
| **Õppekavarühm** | Majutamine ja toitlustamine |
| **Õppekava nimetus** | Turismiettevõtte teenindaja |
| | Tourism service provider |
| | Служащий туристского предприятия |
| **Õppekava kood EHIS-es** | 215653 |

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

***Õppekava maht:*** 60 EKAP

**Õppekava koostamise alus:**
Kutsehariduskeskuse, 26.08.2013, VV määrus nr 130.
Kutsestandard "Turismiettevõtte teenindaja, tase 4" 04-03112016-4.1/1k

**Õppekava õpiväljundid:**
Õpilane:
• mõistab turismimajanduse ja turismiettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul rakendumiseks;
• teenindab turismiettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtuvalt sihtrühma vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtluse eripärast;
• tutvustab külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid ja müüb turismiettevõtte tooteid/teenuseid lähtuvalt külastaja vajadustest ja ettevõtluse eripärast,
• 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;
• 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;
• mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning hangib, kasutab, töötleb, edastab ja säilitab tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase; otsingusüsteeme ja muid teenuseid;
• kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks;
• mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid;
• mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;
• kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;
• väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.

**Õppekava rakendamine:**
Õppekava rakendamine põhihariduse ja keskhariduse omandanud õppijatele. Õppekava on võimalik rakendada statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) või mittestatsionaarses õppevormis.

**Nõuded õpingute alustamiseks:**
Põhihariduse olemasolu

**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.

**Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:**
Puuduvad

**Osakvalifikatsioonid:**
Puuduvad

**Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:**
Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus.

**Õppekava struktuur**
***Põhiõpingute moodulid (50 EKAP)***

| *Nimetus* | *Maht* | *Õpiväljundid* |
|---|---|---|
| Teenindamine ja müük | 6 EKAP | võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles lähtudes ettevõtte |

| | | |
|---|---|---|
| turismiettevõttes | | standardist ning kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid<br>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<br>teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitus võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid<br>tutvustab külastajatele Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära. |
| Sündmuste teenindamine | 6 EKAP | valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid, ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid<br>tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ja tehnilisi lahendusi lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimustest<br>teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul |
| Majutusteenindus | 6 EKAP | võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju ja suheldes nii suuliselt kui ka kirjalikult nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi<br>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<br>koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid |
| Vaba aja tegevuste teenindamine | 6 EKAP | kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks<br>valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest<br>viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles<br>esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevustega seotud lugusid |
| Toitlustusteenindus | 6 EKAP | valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid<br>teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles, lähtudes teenindusstandardist<br>abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitude valmistamisel ja serveerimisel<br>teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna<br>teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes |
| Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid | 6 EKAP | mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külastajatele elamuse loomisel<br>koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid<br>teeb heakorratöid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt |
| Eesti turismigeograafia | 3 EKAP | soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi, rakendades teadmisi eesti köögist, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhidektuurist, interaktiivsetest muuseumidest ja teemaparkidest<br>-soovitab külastajatele eriilmelisi kultuuripiirkondi Eestis, toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist; -tutvustab külastajatele Eesti rahvuskööki, lähtuvalt sihtrühmade eripärast.<br>soovitab külastajatele eriilmelisi loodusturismi sihtkohti Põhja- ja Lõuna Eestis, toetudes teadmistele eesti looduspärandist ja rahvusparkidest |
| Turismi- ja hotellimajanduse alused | 6 EKAP | mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses analüüsides turismialast infot.<br>analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas kasutades digivahendeid.<br>õpilane kirjeldab hotellimajanduse olemust, nimetab erinevaid hotellide liike ja kirjeldab neid. Kirjeldab hotellimajanduse tulevikutrende.<br>õpilane nimetab hotelli põhi- ja lisateenuseid ja iseloomustab neid.<br>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. |
| Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas | 5 EKAP | kavandab oma õpitee arvestades oma isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid<br>mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ja võimalusi<br>kavandab oma panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses<br>mõistab enda vastutust kutsealase karjääri kujundamise eest ning on motiveeritud ennast arendama |

***Valikõpingute moodulid (10 EKAP)***

| *Nimetus* | *Maht* | *Õpiväljundid* |
|---|---|---|
| Erialane ja müügitööalane inglise keel | 3 EKAP | mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti inglise keeles<br>vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides kasutades korrektset inglisekeelset terminoloogiat<br>sooritab iseseisvalt igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja müügiosakonnas inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid |
| Sissejuhatus turismiõpingutesse | 2 EKAP | õppija orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, nimetab õpingute erinevaid etappe<br>kasutab ja arendab oma õppimisoskusi valitud eriala omandamiseks<br>õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil ja on orienteeritud teenindusliku eriala omandamisele |
| Eesti keele intensiivõpe | 3 EKAP | kirjeldab eesti keeles erinevaid elukutseid, hindab neid endale ja oma iseloomule sobivuse seisukohalt.<br>arutleb turismi- ja hotellimajanduse teemadel eesti keeles, tunneb erialast sõnavara.<br>koostab eesti keeles õppetööks vajalikke tekste, kasutab eesti meediaruumi ja eestikeelseid teabekeskkondi info leidmiseks. |
| Kultuurilugu | 2 EKAP | defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur teab, kuidas Eesti ajalugu on üldjoontes jaotatud (Muinasaeg, Keskaeg, Varauusaeg, Uusaeg, Lähiajalugu)<br>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<br>arutleb, kas toidukultuur mõjutab ümbritsevat keskkonda<br>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 rahvusköögi |
| Esmaabi | 1 EKAP | annab vajadusel esmaabi, valdab tähtsamaid esmaabivõtteid<br>kutsub abi, suhtleb päästeametiga asjakohaselt, vajadusel evakueerub hoonest ja abistab kannatanut evakueeruda |
| Kutse-eetika ja etikett | 2 EKAP | leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid.<br>kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professiooni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika.<br>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<br>eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist, esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused |

| | |
|---|---|
| | tervitamisel ja viisakuses<br>koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse<br>riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile<br>Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava. |

**Valikõpingute valimise võimalused:**
Õpilasel on kohustus läbida 10 EKAP -i valikõpinguid. Valikõpingu moodul avatakse juhul, kui kursuse õppijatest vähemalt 50% on selle valinud.

**Praktika:**
Põhiõpingutest moodustab praktika 15.00 EKAPit.

**Spetsialiseerumise võimalused:**
Turismiettevõtte teenindaja (spetsialiseerumine majutusteenindus)

**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=450
https://hariduskeskus.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=450&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Turismiettevõtte teenindaja

| Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP) | Maht kokku | 1. õppeaasta |
|---|---|---|
| **Põhiõpingute moodulid** | **50** | **50** |
| Teenindamine ja müük turismiettevõttes | 6 | 6 |
| Sündmuste teenindamine | 6 | 6 |
| Majutusteenindus | 6 | 6 |
| Vaba aja tegevuste teenindamine | 6 | 6 |
| Toitlustusteenindus | 6 | 6 |
| Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid | 6 | 6 |
| Eesti turismigeograafia | 3 | 3 |
| Turismi- ja hotellimajanduse alused | 6 | 6 |
| Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas | 5 | 5 |
| **Valikõpingute moodulid** | **10** | **10** |
| Erialane ja müügitööalane inglise keel | 3 | |
| Sissejuhatus turismiõpingutesse | 2 | |
| Eesti keele intensiivõpe | 3 | |
| Kultuurilugu | 2 | |
| Esmaabi | 1 | |
| Kutse-eetika ja etikett | 2 | |

Turismiettevõtte teenindaja

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

| Kompetentsi nimetus kutsestandardis | Eriala õppekava moodulid | | | | | | | | | Valikõpingute moodulid | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Teenindamine ja müük turismiettevõttes | Sündmuste teenindamine | Majutusteenindus | Vaba aja tegevuste teenindamine | Toitlustusteenindus | Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid | Eesti turismigeograafia | Turismi- ja hotellimajanduse alused | Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas | Erialane ja müügitööalane inglise keel | Sissejuhatus turismiõpingutesse | Eesti keele intensiivõpe | Kultuurilugu | Esmaabi | Kutse-eetika ja etikett |
| 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 |
| 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 | | | |
| 3. edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks | | | 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 |
| 5. registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile | | | x | | | | | | x | x | | x | | | x |
| 6. määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi | | | x | | | | | | x | x | | x | | | |
| 7. teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove, | | | x | | | x | | x | x | x | | x | x | | x |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| eri- ja erilisvajadusi, kultuurilisi ja maailavaatelisi eripärasid ning ettevõtte võimalusi | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. tutvustab külastajale ettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest ning lisateenuste võimalustest | | | 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 | | | |
| 10. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist, annab külastajale esmaabi ning kutsub vajadusel professionaalse abi | | | 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 |
| 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 | | | |
| 13. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni, eesmärgiga külastajaga kontakti jätkamiseks | 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 |
| Piirkonna tutvustamine | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära | | | | | | | 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 | | |
| 17. abistab külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel | | | | | | | 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 | | x | | x | | x | | | | | | | | | |
| 1. osaleb meeskonnaliikmena külastajateekonna ettevalmistamisel | | 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 |
| 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 | |
| 4. tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehniliste lahenduste võimalusi | | 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 |
| 6. osaleb meeskonnaliikmena tegevuste läbiviimisel, järgides tegevuste plaani | | x | | x | x | | | x | x | x | | x | | | |
| 7. jälgib nii üksikkülastaja kui ka kogu grupi käitumist tegevuste vältel, luues ja | | x | | x | x | | | x | x | x | | x | x | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | |
| B.2.3 Toitlustusteenindus | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine | | x | | | x | | | | | x | | x | | | |
| 1. valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani | | | | | x | | | | | x | | x | | | |
| 2. arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile | | | | | 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 ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest | x | | | | x | | | | x | x | | x | x | | x |
| 5. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest | | | | | x | x | | | | x | | x | | | |
| Lõuna-, õhtu- ja pidusöökide teenindamine | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. katab selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle | | | | | x | | | | | | | | | | x |
| 7. abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks | | | | | x | | | | | | | | x | | x |
| 8. serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst | | | | | x | | | | | | | | x | | x |
| 9. teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist | | | | | x | | | | | | | | x | | x |
| 10. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist. | | | | | 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 | | | |
| 12. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest | | | | | 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 | | | |
| 14. teenindab külastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastaja ja sündmuse eripärast | | | | | x | | | | | x | | x | | | |
| 15. koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes | | | | | x | | | | | x | | x | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16. korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest | | | | | x | x | | | | | | | | | |
| B.2.4. Teeninduskeskkonna korrashoid | | | | | | | | | | | | | | | |
| Majutusruumide korrashoid | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külastaja erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 2. peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 3. registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele. | | | | | | x | | | | | | | | | x |
| Üldruumide korrashoid | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. koristab üldkasutatavad ruumid vastavalt ettevõtte puhastusplaanile | | | | | | x | | | | | x | | | | |
| 5. korrastab ruumid, ladustab mööbli ja tehnilised vahendid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest | | | | | | x | | | | | | | | | |
| Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 6. teeb vajalikke heakorratöid, hooldades muru, kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid; koristab kinnistult lahtise prahi ning tühjendab prügikaste, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 7. puhastab talveperioodil kõnniteed ja parklad lumest, vajadusel teeb libedustõrjet, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 8. jälgib ettevõtte territooriumil olevate tehniliste seadmete töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat | | | | | | x | | | | | | | | x | |
| 9. jälgib ettevõtte territooriumil olevate mänguväljakute ja atraktsioonide töökorda ja puhtust, vajadusel puhastades need, järgides tööjuhendit, probleemide ilmnemisel teavitab vastutavat töötajat | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 10. puhastab hoonete ukseesiseid, treppe ja aknaid, välimööblit jm ettevõtte inventari, lähtudes ettevõtte puhastusplaanist | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 11. jälgib ettevõtte hoonete ja inventari korrasolekut, puuduste korral teavitab vastutavat töötajat | | | | | | 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 |
| 2. pakub lisateenuseid ja kõrgema kategooria tuba/tube ning tutvustab majutusettevõtte lojaalsusprogrammi, lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest | x | | x | | | | | | | x | | x | | | x |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid | x | | x | | | | | | | x | | x | | | x |
| 4. seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires. | 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 | | | |
| 6. lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve | 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 | | | |
| 8. abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläinud pagasi kättesaamisel | | | x | | | | | | x | x | | x | | | x |
| 9. täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad | | | x | | | | | | | 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 | x | x | | | | | x | | x | | | |
| 12. kasutab pankade makseterminale vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid | | | x | | | | | | | x | | x | | | |
| 13. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenustepakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega | | | x | | | | | | | 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 |
| 2. suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi | x | x | x | x | x | | | | x | | | | x | | x |
| 3. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest | x | x | x | x | 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 |
| 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 | | | | | | |
| 2. kasutab interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid: e-kirjade saatmist ja vastuvõtmist, arvestades turvalise interneti kasutamise põhimõtteid | x | x | x | x | | | x | x | x | | | | x | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. loob, parandab ja vormindab tekstidokumente, kasutades tekstitöötlusprogrammide võimalusi | x | x | x | x | | | | | x | x | | x | | | |
| 4. kasutab tabelite koostamisel tabelitöötlusrakendusi, sh valemite loomist ja kasutamist, arvestades tabelitöötlusrakenduste kasutamise põhimõtteid | 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 | | | |
| B.2.9. Keeleoskus | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. valdab eesti keelt tasemel B2 | x | x | x | x | x | | | | | | | x | x | | |
| 2. valdab erialast inglise keelt tasemel B1 | x | x | x | x | x | | | | | x | | | | | |
| 3. valdab teist võõrkeelt tasemel A2 | 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 | | | | | | | | | | | |
| 2. kohandub meeskonnaga, toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | | |
| 3. töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | | |
| 4. tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | | |
| 5. vajadusel juhendab meeskonnatööd | 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 | | | | | | |
| 2. järgib töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid, vajadusel kasutab esmaseid tulekustutusvahendeid ja teab evakuatsioonipõhimõtteid | 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 – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse