

TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus				
Õppekava nimetus		Hotelliteenindaja				
		Hotel Service Operations				
Õppekava kood EHS-es		139279				
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: Hotelliteenindaja, tase 4 kutsestandard http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10553171 "Kutseharidusstandard" Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130. https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013						
Õppekava õpiväljundid: Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalse valmiduse töötamiseks hotelliteenindajana avatud tööturul erinevates majutusettevõtetes ja toitlustusteenuseid pakkuvates ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Pärast õppekava läbimist õpilane: 1) soovib majutusettevõtte poolt pakutavaid majutus-, toitlustus-, spaa- ja sündmusteenuseid; 2) töötab teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest; 3) rakendab tööprotsessides ressursisäästlikke ja ohutuid tööpõhimõtteid; 4) analüüsib, hindab ja planeerib enda tööd ja tööalast arengut ning meeskonnatööd ettevõttes, lähtudes majutus- ja toitlustusvaldkonna arengust; 5) hangib, kasutab, töötleb ja säilitab tööalast infot, kasutades selleks arvutit; 6) suhtleb inglise keeles tasemel B2 ja teises õpitavas võõrkeeles iseseisva keeleteadmisena;						
Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse isikule, kellel on keskharidus.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Õppima võib asuda põhiharidusega isik.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast hotelliteenindaja kutsele vastavate õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse moodulhindamistega ja/või kutseeksamiga.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Hotelliteenindaja, tase 4” vastavad kompetentsid.						
Osakvalifikatsioonid: Osakutsele "Toateenija, tase 3" vastavad kompetentsid (moodulid 1,2,4) Osakutsele "Hommikusoogi teenindaja, tase 3" vastavad kompetentsid (moodulid 1,2,5)						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Kooli lõputunnistus.						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1 EKAP	mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid				
Turismimajanduse alused	3 EKAP	mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis				

valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid

Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid soovitab küllastajatele Eesti turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta soovitab küllastajale erilisel kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograafilist asukohta

Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused 6 EKAP

orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, tunneb õpingute ülesehituse erinevaid etappe ja planeerib eriala õppekava alusel isiklikud õppe-eesmärgid, mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas, tunneb erinevaid riiklikke normdokumente ja oskab neid internetist leida ning tunneb asjaajamist reglementeerivaid organisatsioonisiseseid normdokumente mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas, teab asjaajamise dokumendihalduse põhimõisteid ning tunneb asjaajamise hea tava põhimõtteid käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

Puhastus- ja laomajandus 3 EKAP

mõistab majapidamistöe tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades egonoomiliselt, ohutult ja säästlikult puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume

Toitlustus- ja üritusteenindus 4 EKAP

mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemist, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele teenindab küllastajaid vastavalt menüüle ja küllastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiili ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest

Vastuvõtutöö korraldus 7 EKAP

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

Majutusettevõtte töökorraldus 1 EKAP

mõistab ja analüüsib eesliiniteenindajate ja tagaliini töötajate rolli klienditeekonnal ning koostab teenindusplaani loob ettevõtte optimaalse suurusega struktuuri lähtuvalt ettevõtte eripärast ja teenustest juhendab uut töötajat selgelt ning arusaadavalt ametiülesannete, teenindusstandardite ning muude ettevõtte töönormdokumentide alusel

Hotelliteenindaja praktika 22 EKAP

teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades. koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume; tegutseb nõuetekohaselt küllastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega,

informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust;
 töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja
 töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid;
 valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab
 teenindussaalid söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitude ja
 jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab
 kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente;
 töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas; sooritab
 igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses tunneb
 asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni
 broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades
 küllastajate soovide
 analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes

Soome keel B1

2 EKAP

mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste
 vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast
 võrkeelset terminoloogiat
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võrkeelset
 terminoloogiat
 mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat

Vene keel A2

2 EKAP

suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A2
 keekekasutajana vene keeles
 selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keekekasutust, hoiakuid ja
 lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles
 kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud
 põhisoovavara ja nõustab klienti teenuste valikus
 arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti

Valikõpingute moodulid (9 EKAP)

Nimetus

Maht

Arvutiõpetus

1 EKAP

Kutsealane soome keel

2 EKAP

Kutsealane vene keel

2 EKAP

Huviväärsused

1 EKAP

Sündmuskorraldus

2 EKAP

Hotelli tarkvara

1 EKAP

Kutsealane eesti keel

2 EKAP

Restoraniteenindus

2 EKAP

Valikõpingute valimise võimalused:

Valikõpingud toetavad ja laiendavad kutseoskusi ja seonduvad osakutsega. Õpilasel on õigus valida valikmooduleid kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

Spetsialiseerumise võimalused:

Puuduvad

Õppekava kontaktisik:

Kristi Leinus

Juhtivõpetaja

Telefon 6053122, kristi.leinus@teeninduskool.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakendusavad on kättesaadavad:

https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=106

https://siseveeb.ee/teko/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=106&rakendusavad=jah (koos moodulite rakendusavadega)

Hotelliteenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	51	51
Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1	1
Turismimajanduse alused	3	3
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	6
Puhastus- ja laomajandus	3	3
Toitlustus- ja üritusteenindus	4	4
Vastuvõtutöö korraldus	7	7
Majutuseettevõtte töökorraldus	1	1
Hotelliteenindaja praktika	22	22
Soome keel B1	2	2
Vene keel A2	2	2
Valikõpingute moodulid	9	9
Arvutiõpetus	1	1
Kutsealane soome keel	2	2
Kutsealane vene keel	2	2
Huviväärsused	1	1
Sündmuskorraldus	2	1
Hotelli tarkvara	1	1
Kutsealane eesti keel	2	2
Restoraniteenindus	2	2

Hotelliteenindaja

Seosed kutsestandardi „Hotelliteenindaja, tase 4“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid										Valikõpingute moodulid					
	Majutamise toitlustamise valdkonna alused	Turismimajanduse alused	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Puhastus- ja laomajandus	Toitlustus- ja üritusteenindus	Vastuvõtutöö korraldus	Majutusevõtte töökorraldus	Hotelliteenindaja praktika	Soome keel B1	Vene keel A2	Arvutiõpetus	Kutsealane soome keel	Kutsealane vene keel	Huviväärsused	Sündmuskorraldus	Hotelli tarkvara
Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine	X							X	X	X	X	X	X			X
Arveldamine	X					X		X	X	X	X					X
Klientide teenindamine ja müügitöö	X	X				X		X	X	X		X	X	X		
Puhastus ja laomajandus	X			X				X								
Toitlustusteenindus	X				X			X	X	X		X	X			
Üritusteenindus	X				X			X				X	X		X	
Juhendamine	X	X	X				X	X								X

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Majutamise toitlustamise valdkonna alused	1	Maie Ründva, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtuvalt elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	8 t	6 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 14	<p>Õppija</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab rühmatööna vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed ning toob välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused • sõnastab rühmatööna küsimuste kellele, mida ja kuidas alusel vähemalt kolm majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed ning toob välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused • nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi • loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid • kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist • kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu • leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh meediast, 	<p>Majutus- ja toitlustusettevõtete arengulugu, olemus, iseärasused ja liigitus ning nende äriideed.</p> <p>Majutus- ja toitlustusettevõttega tutvumine</p>	<p>Kõitev loeng. Rühmatöö tunnis õpetaja töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile.</p> <p>Rühmatöö iseseisvalt õpetaja töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile, tagasiside õpperühmalt ja õpetajalt.</p> <p>Õpikäik majutus- ja toitlustusettevõttesse.</p> <p>Kirjaliku raporti koostamine õpikäigu kohta, kus on rakendatud arvutikasutamise oskusi.</p>	Mitteeristav

	viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele		
Hindamisülesanne: PowerPoint esitlus rühmatööna: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.		Hindamismeetod: Rühmatöö Analüüs Ettekanne/esitlus	
Lävend			
Õppija koostab rühmatööna PowerPoint esitluse ja kaitseb seda: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.			
Iseseisvad tööd			
PowerPoint esitlus rühmatööna: vabalt valitud vähemalt kolme erineva Eestis tegutseva majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriidee kirjeldus vastavalt juhendile.			
Praktilised tööd			
Majutusettevõtete külastused.			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6	<ul style="list-style-type: none"> kirjeldab juhendi alusel majutusettevõtte eri osakondade poolt pakutavaid põhi- ja lisateenuseid tutvustab küllastajatele majutusettevõtte teenuseid lähtuvalt kliendi ootustest ja vajadustest arvestades ettevõtte võimalustega võrdleb rühmatööna eri liiki majutusettevõtete teenuseid vastavalt ettevõtte äriideele 	majutusettevõtete põhi- ja lisateenused majutusettevõtte kliendi ootused ja vajadused majutusettevõtete teenused vastavalt ettevõtte äriideele.	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab kokkuvõtte ühe majutusettevõtte põhi- ja lisateenustest ning esitleb PowerPoint esitlusena oma tööd õpperühmale		Hindamismeetod: Rühmatöö Ettekanne/esitlus		
Lävend				
Õppija koostab lähtuvalt juhistele paristööna kokkuvõtte ühe majutusettevõtte põhi- ja lisateenustest ning esitleb seda tunnis. Õppija soovib lähtuvalt kliendi vajadustest sobivaid lisateenuseid.				
Iseseisvad tööd				
Paaristöö. Õpilane soovib majutusettevõtte teenuseid vastavalt etteantud kliendi soovidele ja vajadustele.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
orienteerub valdkonna töötajale	Õppija	Majutus- ja toitlustusettevõtete kutsestandarditega tutvumine.	Etteantud küsimustele	Mitteeristav

<p>esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, toob välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eetikat • leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab kutse taotleja hindamise sisu ja toimumist • loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma valdkonnas • nimetab rühmatööna eriala õppekava alusel õppekava eesmärgi ja moodulite eesmärgid • koostab juhendamisel isikliku õppeplaani ja sõnastab õppeperioodiks oma õppeeesmärgid • hindab etteantud hindamiskriteeriumide alusel oma valmisolekut eriala õpinguteks 	<p>Majutusteenindaja õppekava sisu ja ülesehitus.</p> <p>Õppetöö korraldus</p>	<p>vastuste saamine (kirjalikult) õpetaja tutvutusest.</p> <p>Rühmatöö õpetajate töölehe alusel ja selle esitlemine õppegrupile</p>	
---	--	--	---	--

<p>Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Enesehindamine Analüüs</p>

<p>Lävend</p>

<p>Õppija koostab majutusteenindaja kutsestandardi alusel kirjaliku enesehinnang SWOT analüüsi põhjal</p>

<p>Iseseisvad tööd</p>

<p>Majutusteenindaja kutsestandardi alusel kirjalik enesehinnang SWOT analüüsi põhjal</p>

<p>Mooduli hindamine</p>	<p>mitteeristav hindamine</p>
---------------------------------	-------------------------------

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Turismimajanduse alused	3	Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab turismimajanduse olemust, rolli, põhilisi statistilisi näitajaid ja seost teiste majandusharudega, rakendab turismi- ja majutusalaalaseid teadmisi erialase info hankimisel ja küllastajatele teenuste pakkumisel		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
30 t	34 t	14 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 8	selgitab rühmatööna juhendi alusel mõistete reisimine, turism, reisijad, turist ja ühepäevakülastaja sisu ning omavahelisi sarnasusi ja erinevusi; selgitab rühmatööna juhendi alusel väljamineva, sissetuleva ja siseturismi sisu ning sellega kaasnevat kasu või kahju Eesti kui turismi sihtkoha seisukohast vaadatuna; tutvustab rühmatööna juhendi alusel turismiettevõtluse erinevaid sektoreid toetudes Eesti riiklikule turismiarenduskavale; kirjeldab juhendi alusel rühmatööna turismiettevõtluse majanduslikku, kultuurilist, sotsiaalset ja ökoloogilist mõju	turismimajanduse alused; eesti kui turismi sihtkoht sise- ja väliturismile; turismiettevõtlus; turismiarenduskava	iseseisev töö arvutis, rühmatöö, õppekäik Turismiinfopunkti	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Rühmatöö: õpilane koostab rühmatööna esitluse, milles on lahti seletatud turismiga seotud mõisted, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

Hindamismeetod:

Ülesanne/harjutus
Ettekanne/esitlus

Lävend

õpilane koostab rühmatööna esitluse, kus on kasutatud turismiga seotud mõisted ja nende seletused, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

keskkonnale.
Iseseisvad tööd
turismiarenduskavaga tutvumine http://www.mkm.ee/arenduskavad-turism/ ja töölehe täitmine
Praktilised tööd
Rühmatöö: õpilane koostab rühmatööna esitluse, milles on lahti seletatud turismiga seotud mõisted, Eesti kui turismi sihtkoha sisu ja turismiettevõtluse mõju Eesti majandusele, kultuurile, sotsiaalsele - ja ökoloogilisele keskkonnale.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
edastab asjakohast Eesti turismi- ja majutusosalast infot korrektses kirjakeeles, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 6	nimetab ja kirjeldab rühmatööna olulisemad andmebaasid turismi- ja majutusosalase info leidmiseks Eestis; leiab ja kasutab juhendi alusel rühmatööna Eesti turismi- ja majutusosalast ettevõtlust reguleerivaid õigusakte teemakohase probleemi lahendamisel; kasutab külastajatele info edastamiseks Eesti ametliku turismiportaali andmeid korrektses erialases kirjakeeles	turismiinfo; turismialane seadusandlus; turismialane info internetis	kõitev loeng; päristöö, töölehed; töö arvutiga; harjutused	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab paaristööna vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut. Praktilise töö vormistamisel kasutab sobivaid keelenorme, tunneb õigekirja, kasutab oskuskeelt , koostab ja vormistab teksti vastavalt juhendile.			Hindamismeetod: Rühmatöö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Õpilane koostab vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut.				
Iseseisvad tööd				
turismiinfoportaalidega tutvumine tööleht				
Praktilised tööd				
Õpilane koostab paaristööna vastavalt külastaja soovile ühepäevase automatka õpetaja poolt antud piirkonnas. Töös peavad kajastuma külastatavad turismiobjektid, toitumiskoht ja sõidumarsruut. Praktilise töö vormistamisel kasutab sobivaid keelenorme, tunneb õigekirja, kasutab oskuskeelt , koostab ja vormistab teksti vastavalt juhendile				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
iseloostab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis	loetleb rühmatööna juhendi alusel turismistatistika põhilisi näitajad ja selgitab neid konkreetse näite põhjal;	turismistatistika; majutusettevõtete sihtturud; turistide reisimise eesmärgid	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng,	Mitteeristav

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 4 kokku: 12	tutvustab rühmatööna juhendi alusel Eesti majutusettevõtete sihtturgude jaotust ja suundumisi kasutades Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse andmeid; iseloomustab rühmatööna juhendi alusel sise- ja välituristide jagunemist peamiste reisi eesmärkide lõikes kasutades Eesti turismistatistikat		test, harjutused	
---	--	--	---------------------	--

Hindamisülesanne: Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.	Hindamismeetod: Rühmatöö Test Ülesanne/harjutus Ettekanne/esitlus
--	--

Lävend

Õpilane koostab rühmatööna kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.

Iseseisvad tööd

Turismistatistikaga tutvumine. Tööleht.

Praktilised tööd

Rühmatöö. Õpilane koostab kokkuvõtte Eesti turismi statistikast tuues välja sihtturgude jaotuse, sise- ja välituristide jaotuse reisieesmärkide järgi.
--

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valdab ja mõistab hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid, mõistab majutusturu hetkeolukorda ja erinevate majutusettevõtete liigitamise aluseid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 16	kirjeldab juhendi alusel hotellimajanduse komponente ja seoseid teiste ettevõtlusvaldkondadega; kirjeldab juhendi alusel erineva suurusega majutusettevõtete ülesehitust, sellega seotud osakondade tegevusvaldkondi ja ametikohti; nimetab majutusettevõtete liigid Eestis lähtuvalt turismiseadusest ja toob asjakohaseid kirjeldavaid näiteid; kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotelliketide näiteid Eestist	hotellimajanduse alused; majutusettevõtete ülesehitus, osakondade tegevusvaldkonnad ja ametikohad;	kõitev loeng, harjutused, töö arvutiga, iseseisev töö, test	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.	Hindamismeetod: Test
---	--------------------------------

Lävend

Õpilane sooritab testi majutusettevõtete liikide, majutusettevõtete osakondade ja nende ülesannete ning ametikohtade kohta.

Iseseisvad tööd

Õpilane leiab www.youtube.com illustreerivaid videosid erinevate hotelliliikide kohta

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Kirjeldab Eesti majutusettevõtete liigitust, kirjeldab erinevaid Eesti majutusettevõtteid, nende liigitust ja pakutavaid lisateenuseid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 6 kokku: 10	nimetab majutusettevõtete liigid Eestis lähtuvalt turismiseadusest ja toob asjakohaseid kirjeldavaid näiteid; kirjeldab hotellide liigitamist sihtrühma, asukoha, suuruse ja teenuste taseme alusel; võrdleb rühmatööna juhendi alusel iseseisvaid ja ketihotelle nimetades eeliseid, puuduseid ning toob hotellikettide näiteid Eestist	majutusettevõtete liigid sihtrühma, asukoha jne alusel; hotelliketid ja iseseisvad hotellid	köitev loeng, iseseisev töö, töö arvutiga, suuline esitlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Tööleht Eesti majutusettevõtte turu kirjeldamiseks			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Tööleht	
Lävend				
Õpilane on sooritanud iseseisva töö ja hindamisülesande.				
Iseseisvad tööd				
Õppija võrdleb kahte Eesti hotelli lähtuvalt antud kriteeriumitest				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine	
soovib külastajatele Eesti turismisihthohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 6 kokku: 12	võrdleb rühmatööna juhendi alusel majutusettevõtte külastajate reisimotiive, kasutades turismistatistika andmeid; kirjeldab rühmatööna juhendi alusel erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi; kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu nii majutusettevõtte kui ka külastaja seisukohast	külastajate reisimotiivid, ootused ja vajadused; tagasiside kogumine, erinevad tagasiside võimalused ja tagasiside analüüs; tagasiside kasutamine ettevõtte arenguks	Mitteeristav	
Hindamisülesanne: Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.			Hindamismeetod: Rühmatöö Uurimustöö Analüüs	

Lävend

Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.

Iseseisvad tööd

Ühe majutusettevõtte tagasisidega tutvumine majutusettevõtte kodulehel ja tagasiside analüüs

Praktilised tööd

Õpilane koostab paaristööna majutusettevõtte kliendi rahulolu tagasiside küsitluse, viib küsitluse läbi kahe nädala jooksul, teeb küsitlusest kokkuvõtte ja esitleb seda õpperühma ees.

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovitab küllastajale eriomelisi kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmiste Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograalilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 14	iseloomustab Eesti kultuuripärandit keele, laulu, tantsu ja kombestikuga seonduva põhjal; kirjeldab juhendi alusel rühmatööna eriomeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ning vanausuliste ja rannarootslaste kultuuripärandit; nimetab Eesti ametliku turismiportaali andmeid kasutades eriomeliste kultuuripiirkondade Kihnu saare, Mulgimaa, Setomaa, Võrumaa, Hiiumaa, Muhumaa, Saaremaa ja vanausuliste ning rannarootslaste kultuuripärandit tutvustavaid söögikohti ja muuseume; nimetab rühmatööna juhendi alusel konkreetse majutusettevõtte tegevuspiirkonnas tuntumaid kultuuri suursündmusi või festivale	eesti kultuuripärand; kohalik kultuuripärand; kultuuripärandi säilitamine; kultuurilised suursündmused	kõitev leong, töö arvutiga, arutelud, suuline esitlus	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Ettekanne/esitlus

Lävend

Ühe valitud Eesti piirkonna kultuuripärandi tutvustav ettekanne

Iseseisvad tööd

Ühe Eesti kihelkonna kultuuripärandi lühitutvustus

Praktilised tööd

Õpikäik ühte Eesti piirkonda, piirkonna eripärade ja majutustevõtetega tutvumiseks.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistöde sooritamine lävendi tasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Tooman, H. (2010) Kuidas kasvab turismipuu. Tallinn: Argo. Viin, T., Villing, R. (2011). Hotellimajanduse Alused. Tallinn: Argo http://www.ethl.ee/ http://www.turism.ee/ http://www.manor.ee/ http://www.visitparnu.com/et/ http://www.maaturism.ee/

Tallinna Teeninduskool

4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“

MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	6	Kaie Toomet, Maie Ründva, Liina Nurme, Jana Vaarik
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
74 t	54 t	28 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas, tunneb õpingute ülesehituse erinevaid etappe ja planeerib eriala õppekava alusel isiklikud õppe-eesmärgid, mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 8 kokku: 26</p>	<p>analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi; seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega;</p> <p>leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta;</p> <p>leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta; koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, soovivaldus;</p> <p>valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul;</p> <p>koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani</p>	<p>Sissejuhatus. Tutvumine õpiväljundi, hindamiskriteeriumite, teemade, õppemeetodite, hindamisega. Seosed teiste õpiväljunditega. Õpilaste ootuste kaardistamine. Koostöö põhimõtted, kokkulepped. Senise karjääritee kaardistamine.</p> <p>Enesetundmine ja selle tähtsus karjääriplaneerimisel.</p> <p>Sissejuhatus. Johari aken, mudeli seos karjääriplaneerimisega. Isikuomadustega seotud mõisted.</p> <p>Närvisüsteemitüüp, temperament, iseloom.</p> <p>Ekstraversus, introvertsus. Eelistused ametitele, töö iseloomule, keskkonnale.</p> <p>Suur Viisik, põhiskaalad, seosed erinevate ametite, valdkondade, töö keerukusega.</p> <p>Isiklike omaduste kirjeldamine, analüüsimine.</p> <p>Ettevõtjale vajalikud isikuomadused, oskused. Ettevõtja, palgatöötaja sarnasused, erinevused. Isiklik huvi, potentsiaal.</p> <p>Väärtused, väärtushinnangud. Väärtuste mõju ja tähtsus isikliku karjääri planeerimisel ja tööelus. Isiklike baasväärtuste sõnastamine. Väärtuskonflikt. Vajadused, seosed karjääriplaneerimisega.</p> <p>Motivatsioon. Sisemine ja väline motivatsioon, vooiseisund. Enese motiveerimine.</p>	<p>Sotsiomeetriselised meetodid</p> <p>Küsimuste esitamine ja vastamine</p> <p>Arutelu</p> <p>Väitlus</p> <p>Testid, küsimustikud</p> <p>Analüüs</p> <p>Video, film</p> <p>Mõiste- ja idekaardid</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Coachingu meetodid</p> <p>Rollimäng</p> <p>Intervjuu</p> <p>Ajurünnak</p>	Mitteeristav

		<p>Hoiakud, nende iseloom ja mõju. Emotsioonid, eneseteadlikkus.</p> <p>Võimed. Tugevuste kaardistamine, seosed valitud eriala, karjääriplaneerimisega. Huvid, eelistused, seosed valitud eriala, karjääriplaneerimisega.</p> <p>Planeerimine ja karjääriotsuste tegemine. Lühiajaline karjääriplaan. Kandideerimisprotsess. Kandideerimisdokumendid</p> <p>Töötamine. Töötaja vajaduste/küsimuste sõnastamine. Tööportaalid ja nende kasutamine. Tööintervjuu simulatsioon. Personalijuhtide, tööandjate soovitusel noortele.</p> <p>Kokkuvõte, tagasiside.</p>	
--	--	--	--

<p>Hindamisülesanne:</p> <p>I Teema: isiksuseomadused.</p> <p>a) Leia juhendamisel, märksõnade abil etteantud skaaladel viis isikuomadust</p> <p>b) Hinda numbrite abil nende tugevust/nõrkust</p> <p>c) Kirjelda ühe konkreetse näite abil isiksuseomaduse esinemist reaalses elus.</p> <p>d) Kirjelda ühte vabalt valitud tugevust kaaslasele/rühmale/õpetajale (Lisaülesanne andekatele: sõnasta arenguülesande ühe vabalt valitud isiksuseomaduse juures, mis hindasid skaalal hinnatud väärtusega „alla keskmise“).</p> <p>II Teema: ettevõtja/isiksuseomadused, oskused</p> <p>1. Protsessi tutvustamine, rühmade moodustamine, rollide, tööülevaade tutvustamine, jagamine</p> <p>2. I rühm – leia etteantud juhendi alusel filmist ettevõtjale vajalikud isiksuseomadused, illustreeri näidetega. II rühm – leia etteantud juhendi alusel filmist ettevõtjale vajalikud oskused, illustreeri näidetega.</p> <p>3. Esitus, arutelu</p> <p>4. Rühmatöö analüüs</p> <p>5. Enesehindamine</p> <p>III Teema: motivatsioon.</p> <p>1. Individuaalne töö. Koosta kaks nimekirja (1. tegevused, mida teed meelega. 2. tegevused milleks pead end sundima)</p> <p>2. Paaristöö. Leia kaaslane, kelle arvamusest lugu pead. Tutvusta nimekirja, põhjenda.</p> <p>3. Anna kaaslasele vähemalt 5 ideed, mida ette võtta selleks, et tulla paremini toime olukordade/tegevustega, mis ei ole meeldivad. Vali kaaslase antud viiest ideest välja kaks, mis sulle enam sobivad. Põhjenda oma valikut.</p> <p>4. Arutelu, kokkuvõte.</p> <p>5. Anna etteantud juhist järgides kaaslasele koostöö kohta tagasisidet.</p> <p>IV Teema: kandideerimisdokumendid</p> <p>1. Leia etteantud CVdest üles vead.</p> <p>2. Arutelu, kokkuvõte.</p> <p>2. Mõtlemisülesanne: sõnasta ja põhjenda, millised muudatused, täiendused teed iseseisvalt isiklikus CVs.</p> <p>V Teema: töötamine, kandideerimine, tööintervjuu</p> <p>1. Protsessi selgitamine.</p> <p>2. Individuaalne töö: leia tööportaalist oma isiksust, võimeid, huvisid, oskuseid, teadmisi, vajadusi arvestav tööpakkumine</p> <p>3. Sõnasta küsimused, mis tekkisid kandideerimise, töö, tingimuste, organisatsiooni, jne kohta.</p> <p>4. Paaristöö: tööintervjuu simulatsioon (juhendi alusel) + õpilase ettevalmistatud küsimused</p> <p>Tagasiside Enesehindamine</p>	<p>Hindamismeetod:</p> <p>Rühmatöö</p> <p>Iseseisev töö</p> <p>Arutlus</p> <p>Õpimapp/portfoolio</p> <p>Suuline esitus</p> <p>Enesehindamine</p> <p>Probleemsituatsiooni lahendamine</p> <p>Intervjuu</p>
---	--

Lävend
õpilane koostab eneseanalüüsi ning karjääriplaani
Iseseisvad tööd
Töölehed: „Positiivsed, negatiivsed isiksuseomadused“, „Enesehinnang iseloomuomaduste põhjal“, „Väärtushinnangud“, „Vajadused“, „Sammud üles - tehnika eesmärgistamisel“, „Eneseteadlikkus“, „Messitest“. Isikliku CV täiendamine. Õpimapi vormistamine.
Praktilised tööd
Individuaalne töö: isikuomaduste ära tundmine ja märkimine viiel etteantud skaalal. Isikuomaduste kirjeldamine, ühe omaduse/tugevuse esitlemine. Rühmatöö: ettevõtjale vajalike isiksuseomaduste ja oskuste märkamine, näidete leidmine filmist. Rühmatöö esitlemine. Rühmatöö analüüs. Rühmatöö: „Väärtustering“, arutelu. Individuaalne/paaristöö: „Motivatsioon“, arutelu. Individuaalne töö: Lühiajaline karjääriplan Rühmatöö: vigade leidmine näidisCVdest, isikliku olemasoleva (eesti/ inglise keele, arvutiõpetuse tunnis loodud) CV täiendamise vajaduste ära tundmine, ülesande sõnastamine. Individuaalne töö: sobiva töökuulutuse leidmine tööportaalist, intervjuuks valmistumine, küsimuste sõnastamine Paaristöö: tööintervjuu simulatsioon

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist ühiskonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest; selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust; koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve; loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse; täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni; leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt finantsasutuste poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta; kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik.	majanduse olemus; inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressursside piiratus; turg, nõudmine ja pakkumine, turumajandus; eelarve, eelarve koostamine; maksud, otsesed ja kaudsed maksud; tulud ja kulud, tulude deklareerimine; pangad, pankade teenused; e-riik, portaali kasutusvõimalused	iseseisev töö arvutis, rühmatöö, interaktiivne loeng, arvestustöö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane sooritab arvestustöö, kus kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressursisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.

Hindamismeetod:

Arvestustöö

Lävend

Õpilane kirjeldab turumajanduse olemust, oma vajadusi ja ressursisäästlikku tarbimist. Nimetab töövõtjale ja tööandjale kehtivaid makse, täidab näidistuludeklaratsiooni, leiab panga kodulehelt pakutavaid laene ja kasutab laenukalkulaatorit. Siseneb e-riiki ja leiab enda kohta käiva info.

Iseseisvad tööd

Eelarve koostamine õpetaja poolt etteantud lähteülesande põhjal

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas, tunneb erinevaid riiklikke normdokumente ja oskab neid internetist leida ning tunneb asjaajamist reglementeerivaid organisatsioonisiseseid normdokumente Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 14 kokku: 26	kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtudes õpitavast valdkonnast; võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana; kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid; tutvustab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda; kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele; kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani	ettevõtluskeskkond Eestis, ettevõtja, palgatööline; ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas; kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana; äriidee, äriplaani, äriplaani koostamine	rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng, arvestustöö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.

Hindamismeetod:Iseseisev töö
Arvestustöö**Lävend**

Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani

Iseseisvad tööd

Ettevõtluskeskkonna kirjeldus. Õpilane kirjeldab rühmatöös oma eriala ettevõtluskeskkonda, võimalusi siseneda ettevõtluskeskkonda töövõtjana ja tööandjana, vastutustundliku majandustegevuse põhimõtteid ja analüüsib ühe ettevõtte majandustegevust ja ettevõtluskeskkonda.

Praktilised tööd

Äriplaani koostamine. Õpilane koostab etteantud juhendi alusel äriplaani.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas, teab asjaajamise	Ründva: • loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja	Ründva: 4.1. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldamine ettevõttes.	Ründva: loeng, rühmatöö, arutelu,	Mitteeristav

<p>dokumendihalduse põhimõisteid ning tunneb asjaajamise hea tava põhimõtteid</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 28 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 16 kokku: 52</p>	<p>töötajate peamisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel</p> <ul style="list-style-type: none"> tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas leiab juhtumi näitel iseseisvalt eri allikatest sh elektrooniliselt töötervishoiu ja tööhutusealast informatsiooni <p>leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta; võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi; loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente; arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise töövõimetuse hüvitist; kirjeldab meeskonnatööna asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis; koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt; kirjeldab iseseisvalt dokumentide säilitamise vajadust organisatsioonis ja seostab seda isiklike dokumentide säilitamisega</p>	<p>4.2. Töökeskkonna ohutegurid ja töötingimused 4.3. Tööõnnetused ja kutsehaigused. Elektriõhutus. Elektritraumad. Elektrivoolu toime inimorganismile. Isikukaitsevahendid. Käitumine õnnetusel ja ohuolukorras. 4.4. Tuleohutus 4.5. Töötervishoiu ja töökeskkonnavalase info leidmine</p> <p>tööseadusandlus, töölepingud, info leidmine töölepinguseaduse kohta; ajatöö ja tükitöö, bruto- ja netopalk, ajutine töövõimetus; dokumendihaldus, dokumentide koostamine ja vormistamine, digiallkirjastamine; dokumentide säilitamine</p>	<p>juhtumi analüüs, iseseisev töö. praktiline töö</p>	
--	--	--	---	--

Hindamisülesanne:
Ründva:
Analüüsida töökeskkonna ohutegureid töökohas(õppekõrgis) ja vormistada etteantud tabelisse

Hindamismeetod:
Analüüs

Lävend

Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi ning edastab selle etteantud tähtjaks elektrooniliselt.

Iseseisvad tööd

Ründva: Analüüsida töökeskkonna ohutegureid töökohas(õppekõrgis) ja vormistada etteantud tabelisse Tööseadusandlusega tutvumine. Õpilane leiab internetist töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja võrdleb erinevaid töölepinguvorme omavahel.

Praktilised tööd

Ründva: Analüüsida töökeskkonna ohutegureid töökohas(õppekõrgis) ja vormistada etteantud tabelisse Õpilane koostab õpetaja poolt etteantud lähteülesande alusel töölepingu ja ametijuhendi

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 8 kokku: 26	kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava; selgitab ja järgib suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid; kasutab tulemusliku meeskonnatöö põhimõtteid; kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone	suhtlemise alused, verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine; suhtlemisvahendid, telefoni- ja internetisuhtlus; suhtlemissituatsioonid, hea suhtlemise tavad; kultuurilised erinevused suhtlemisel, kliendikeskne teenindus, suhtlemis- ja teenindussituatsioonid	Loeng, rollimängud, õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Lahendab iseseisvalt õpetaja poolt ette antud probleemsituatsiooni, järgides käitumistavasid ning kasutades oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.			Hindamismeetod: Praktiline töö Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
Õpilane on andnud omapoolse lahenduse õpetaja poolt etteantud probleemsituatsioonile, on järginud head käitumistava ning kasutanud oskuslikult erinevaid suhtlemisvahendeid.				
Iseseisvad tööd				
E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel; Koostab meeskonnatööna ettekande erinevate kultuuride kohta, lähtudes kliendikesksest teenindusest.				
Praktilised tööd				
Rollimängud telefonisuhtluses. Vastab interneti teel ametikirjadele, kasutades korrektset kirjakeelt ning järgib internetisuhtluse head tava.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine

mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel

Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Ründva:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.teeninduskool.ee/index.php/ohutusjuhendid 2. Tööinspeksiooni kodulehekülg http:// www.ti.ee 3. S.Rekkor, A.Kersna, I. Kivisalu, " Toiduvalmistamine suurköögis", 2010, kirjastus Agro <p>Nurme:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.innove.ee/et/kutseharidus/materjalid/ettevotlusope 2. Ettevõtlus õpik-käsiraamat;Kristi Suppi; 2013 Atlex 3. AS Ettevõtlikkusest ettevõtluseni; toimetanud Toomas Saal, Juhan Teder, Aili Ohlau, Aet Kull; 2012 Teadlik Valik 4. SA Väikeettevõtte raamatupidamine; Maire Otsus-Carpenter;2014 Äripäev Kirjastus 5. Ettevõtluse alused; Monika Pramann Salu; 2014 Argo Kirjastus <p>õpetaja koostatud töölehed, harjutused kandideerimise dokumentide näidised www.tootukassa.ee, www.rajaleidja.ee T. Paes, T. Jürivete, H Ferschel Oma rada, 2013 Norman Amundson, Gray Poehnell Karjääriteed, 2011 Karjääriõpetuse valikkursus kutseõppeasutuses - Kutseõppeasutuse õpetajaraamat , SA Innove 2007</p>

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Puhastus- ja laomajandus	3	Maie Ründva
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õppija mõistab majapidamistöe sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt lähtudes ettevõtte standarditest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	28 t	38 t	
Teemad ja alateemad	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena. Komplekseksam koosneb alljärgnevatest osadest: etteantud aja jooksul kirjaliku tööplaani koostamine hotelli numbritoa lõppkoristuseks ja praktiliste oskuste demonstratsioon - vastavalt tööplaanile hotelli numbritoa lõppkoristus 30 min. jooksul, kasutades õigeid töövahendeid ja puhastusaineid.		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majapidamistöe tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 18	- kirjeldab majapidamistöe planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid - kirjeldab küllastaja poolt maha unustatud esemete, tehniliste rikete, varguste, või materiaalsete kahjude tekitamisega seotud toateenija tegevusi	- majapidamistöe tähtsus, sisu ja eesmärgid. - koostöö teiste osakondadega. Vastutusosalad. - majapidamisosakonna struktuur ja tööjaotus. - ametikohtade tööülesanded.	Rühmatöö, iseseisev töö, mõistekaardi koostamine, kõitev loeng	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Rühmatöö: majutusettevõtte struktuur, -ametid, -ülesanded, koostöö teiste osakondadega	Hindamismeetod: Rühmatöö
--	------------------------------------

Lävend
Rühmatöö: õpilane koostab esitluse, milles on järgmised osad: - majapidamisosakonna tähtsus, ülesanded ja seosed teiste majutusettevõtte osakondadega - majapidamisosakonna ametikohad ja nende tööülesanded erisuurustega majutusettevõtetes -toateenija mõistekaart

Iseseisvad tööd

Kirjeldada toateenija rolli kvaliteetse külustuselamuse pakkujana ja nimetada peamised tööandja ootused toateenija ametikohal töötajale.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi - valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt - valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule - valib juhendi aluselsobiva koristustarviku/koristusmasina ning kasutab neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades - puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid - sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse töövõime säilitamiseks - kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral 	<p>koristamise põhitegurid, otstarbekas koristamine majutusasutuste koristamisele esitatavad nõuded</p> <p>mustuse tüübid</p> <p>vesi puhastusainete koostises koristusained ja koristustarvikud</p> <p>Isikukaitsevahendid koristamisel</p> <p>koristusmeetodid ja pinnakatted</p> <p>koristusmasinad ja seadmed</p> <p>koristustööde ergonoomika</p> <p>esmaabi</p>	<p>Kõitev loeng, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö, iseseisev töö, mõttega lugemine</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti. Kontrolltöö: mustus, isikukaitsevahendid, koristustarvikud, esmaabi.</p>		<p>Hindamismeetod: Praktiline töö Kontrolltöö</p>		
<p>Lävend</p> <p>Õpilane doseerib juhendamisel õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti. Kontrolltöö on sooritatud lävendi tasemel.</p>				
<p>Praktilised tööd</p> <p>Mustuse tundmine. Koristusainete tundmine ja doseerimine. Koristustarvikute tundmine ja kasutamine. Koristustarvikute hooldamine. Väljatöötatud taastusharjutuste sooritamine ja teistele esitlemine.</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile</p> <p>Jaotus tundides:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi - valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või 	<p>Põrandakattematerjalid, hooldamine, puhastamine</p> <p>Pinnakattematerjalid, hooldamine, puhastamine</p> <p>Koristusmeetodid, hooldusmeetodid, kaitsemeetodid</p> <p>Põrandate ja teiste pindade praktiline hooldamine, puhastamine, kaitsmine</p>	<p>Interaktiivne loeng, praktiline töö, iseseisev töö arvutis, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>

praktiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	hooldusmeetodi - puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põrandate ja muude pindade kattematerjale töötades asjakohaste töövõtete ja hügieeniliselt		
Hindamisülesanne: Ühe ruumi pindade hoolduskoristus (koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine)		Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö	
Lävend			
Õpilane koristab ühe etteantud ruumi pinnad ja pinnakattematerjalid. Valib koristusained ja doseerib need vastavalt juhendile. Töötab ergonoomiliselt ja ökonoomselt.			
Iseseisvad tööd			
Iseseisev töö arvutis. Õpetaja poolt antud töölehe täitmine (erinevate põrandate ja muude pindade kattematerjalide iseloomustamine ja nendelt pindade hooldamine)			
Praktilised tööd			
Põrandate kuivalt-, niiskelt- ja märjalt pühkimine Põrandate pesemine ja kaitsmine Seinapindade puhastamine Laepindade puhastamine Mööbli puhastamine ja hooldamine Sanpindade puhastamine ja desinfitseerimine			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 6 kokku: 18	<ul style="list-style-type: none"> - koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile - kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele - koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile - käitub külalistest mahajäänud esemetega nõuetekohaselt järgides ettevõtte töökorraldust - hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele 	toa lõppkoristus, toa vahekoristus toa suurpuhastus üldruumide iseloomustus niisked ja märjad üldruumid saunade koristamine. basseerialade koristamine majapidamistöde kvaliteet	Kõitev loeng, praktiline töö, praktika, iseseisev töö	Mitmeeristav
Hindamisülesanne: Majutusruumi lõppkoristus vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Praktikapäevika aruande esitus		Hindamismeetod: Praktiline töö Ettekanne/esitus		
Lävend				
Õpilane koristab majutusruumi pärast külastaja lahkumist vastavalt enda koostatud koristusplaanile. Töötab ergonoomiliselt, hügieeniliselt ja kvaliteetselt. Hindab objektiivselt oma töö kvaliteeti.				
Iseseisvad tööd				
Majutusruumi koristusjuhendi koostamine etteantud kriteeriumide alusel. Praktikapäeviku täitmine.				

Praktika
Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine

Hindamisülesanne	Õpilane valmistab etteantud aja jooksul ette numbritoa lõppkoristuse tööplaani ning teostab numbritoa lõppkoristuse.
Hindamismeetod	Praktiline töö
Hindamine	Mitteeristav
Lävend	
Hindamisülesanne on sooritatud etteantud aja jooksul ning tööd teostatud kvaliteetselt ning ergonoomiliselt.	
Lõimitud teemad	Moodulhindamine
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena. Komplekseksam koosneb alljärgnevatest osadest: etteantud aja jooksul kirjaliku tööplaani koostamine hotelli numbritoa lõppkoristuseks ja praktiliste oskuste demonstratsioon - vastavalt tööplaanile hotelli numbritoa lõppkoristus 30 min. jooksul, kasutades õigeid töövahendeid ja puhastusaineid.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Viin, T. Villig, R. Hotellimajanduse alused Tallinn 2011 Tamm, T. Kuura, E. Lapp, S. Majapidamistöökodade majutusteenuste Tallinn 2012 Alt, H. Puusepp, K. Toom, J. Koristamine- see on lihtne? töövihik õpetajale, õpilasele, õppevideo , REK 2010 Kuura, E. Puhastusteenindus AS Kirjastus Ilo 2003 Padu, L. Schumann, S. Puhastus kodu ja puhtad rõivad AS Kirjastus Ilo 2004 www.kutsekoda.ee

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Toitlustus- ja üritusteenindus	4	Riina Laht, Krista Kalmus, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	läbitud Turismimajanduse aluste moodul		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab toitlustus- ja üritusteeninduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning planeerib, valmistab ja serveerib einet, lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest ning teenindab koosoleku ja sündmuse külastajaid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
24 t	30 t	50 t	
Teemad ja alateemad	Moodulhindamine		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab hotelli toitlustusosakonna töökorraldust, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- kirjeldab hotelli toitlustusosakonna ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust - mõistab toiduhügieeni põhimõtteid lähtudes Toiduseadusest ning kirjeldab toiduohutuse tagamist ettevõttes - loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale toitlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides - mõistab ettevõtte enesekontrolliplaani sisu ja sellega seotud tegevusi köögis	1.Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed, majutusettevõtte toitlustusosakond, töökorralduse põhimõtted toitlustusosakonnas. Ruumide jaotus ja üldnõuded nendele. 2.Meeskonnatöö toitlustusosakonnas. Töö planeerimise põhimõtted: köögitöö planeerimine, ettevalmistustööd, tööde järjekord ja ajastatus, väljastusleti töökorraldus. 3.Toiduseadus, toiduohutus, toiduainete käitlemise, toiduhügieeni ja ettevõtte enesekontrolli põhimõtted.	Kõitev loeng, diskussioon, kriitilised juhtumid, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Joonistada praktikaettevõtte toitlustusosakonna ruumide ja ühe tehnoloogilise liini plaan. Rühmatööd 1. toiduseadus ja toiduhügieen, nõuete täitmine praktikaettevõttes 2. ettevõtte enesekontrolliplaan, selle jälgimine praktikaettevõttes.		Hindamismeetod: Rühmatöö Arvestustöö		
Lävend				
Rahuldavalt täidetud hindamisülesanded: aktiivne osalemine kahes rühmatöös, esitatud joonised.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest - koostab ja põhjendab menüüd lähtuvalt tervisliku toitumise põhimõtetest ning kliendi soovidest ja vajadusest - kirjeldab etteantud menüü alusel taimetoitlaste, laktoosi- ja gluteenitalumatuse all kannatavate klientide toiduvalikute võimalusi	1. Menüü koostamise põhimõtted. 2. Hommikusööikide liigid. Hommikusööigi menüüs kasutatavad külmad/soojad toidud, joogid, pagaritooted. Hommikusööikide serveerimine. 3. Erivajadusega kliendirühmad, toitude kohandamine erivajadustega klientidele.	Loeng, diskussioon rühmas, kriitilised juhtumid, mõttetalgud, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Koostada rühmatööna hommikusöögimenüü vastavalt lähteülesandele, rühmatöö esitus.			Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus	
Lävend				
Rahuldavalt sooritatud ja esitletud rühmatöö.				
Iseseisvad tööd				
Koostab juhendi alusel söögikorra menüü lähtuvalt menüüde koostamise alustest ja ettevõtte äriideest.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele Jaotus tundides: praktiline töö: 18 iseseisev töö: 8 kokku: 26	- kirjeldab planeeritavate toitude valmistamiseks köögitoode järjekorda ja planeerib selleks kuluva aja - teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele - valmistab etteantud tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamaid toite ja hommikueine toite vastavalt standardretseptidele - valmistab toitu ressursisäästlikult, arvestades erivajadusega külalastajaid, kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitooteid, külma- ja kuumtöötlemise võtteid, pidades kinni toiduhügieeni reeglitest	1. Toiduainete eeltöötlemine, peamised tükelduskujud. 2. Võileivad 2. Salatid 3. Pudrud 4. Munaroad 5. Magustoidud hommikusöögil 6. Pagari- ja kondiitritooted 7. Joogid	meeskonnatöö, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Tööjuhendi ja ülesande järgi tööplaani koostamine, praktiline toitude valmistamine ja serveerimine.			Hindamismeetod: Praktiline töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				

Aktiivne osalemine praktilistes tundides.

Praktilised tööd

1. Kokanoa käsitlemine, tükeldamine. Salatid. 2. Pudrud. Pagari- ja kondiitritooted. Tee. 3. Munaroad. Võileivad. Kohv.

Praktika

Toiduainete eeltöötlemine. Hommikusöögil serveeritavate toitude ja jookide valmistamine tehnoloogilise kaardi järgi kasutades sobivaid töövõtteid ja tehnikaid, järgides toiduhügieeni nõudeid ja säästlikkuse printsiipi.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates tootlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 8 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none">- kirjeldab teenindaja rolli ja ülesandeid tootlustusettevõttes konkreetse tootlustusettevõtte näitel- koostab toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja korrektses erialases keeles- teeb laua eelkatte vastavalt menüüle, külastajate arvule ja teenindusstandardile- teenindab külastajaid vastavalt teenindusstandardile, kasutades asjakohaseid töövõtteid järgides nii isikliku kui ka toiduhügieeninõudeid- kirjeldab arusaadavalt külastajatele menüüs pakutavaid toite ja jooke, nimetades nende koostise ja valmistamismeetodid- lahendab teenindusolukordi vastavalt etteantud ülesandele- korrastab vastavalt teenindusstandardile pärast külastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid	Tootlustusteenindaja roll, oskused, ülesanded, isikliku hügieeni nõuded. Laudade tüübid, laudade paigutamine ruumides. Lauakatmisvahendid ja eelkate. Roogade serveerimise tehnikad ja töövõtted. Teenindusprotsess tootlustuses.	Kõitev loeng, praktiline ülesanne, rollimäng, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline teenindusülesanne vastavalt juhendile			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
praktilise teenindusülesande sooritamine vastavalt Hotelliteenindaja tase 4 kutseeksami hindamisstandardile				
Iseseisvad tööd				
Hommikuse kohvilaua menüü ja vajalike lauakatmisvahendite nimekirja koostamine vastavalt etteantud mooduli hindamisjuhendile.				
Praktilised tööd				
Toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja koostamine erialases eesti keeles. Laua eelkatte tegemine vastavalt menüüle. Rollimäng erinevate klientiteenindussituatsioonide lahendamiseks.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 16	- mõistab koosoleku- ja sündmuskorralduse sisu ja küllastajate ootusi vastavale teenusele - tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid	Koosolekuettevõtluse sihtrühmad, nende ootused ja eelistused. Koosolekute liigid ja koosolekaturismi paketid. Koostööpartnerid ja teenuspakkujad. Koosoleku tellimuse lugemine ja informatsiooni täpsustamine. Koosoleku eelplaneerimine, kulude liigid ja eelarve koostamine. Pakkumise koostamine ja esitlemine tellijale. Koosoleku toimumispaiga ja ruumide valik. Tehniliste vahendite valik ja koosolekuruumi paigutus. Lisateenuste pakkumine ja korraldamine. Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotuskanalid. Koosoleku dokumentatsioon. Koosolekujärgsed tegevused.	Rühmatöö, iseseisev töö, arutelu, mõistekaart	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane planeerib rühmatööna etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks päevakava, esialgse eelarve, koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ning valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid. Esitleb oma tööd kasutades enamkasutatavaid tehnilisi vahendeid.			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
Õpilane koostab koosoleku päevakava ja sellele vastava eelarve, planeerib koosoleku läbiviimiseks koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ja valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid, analüüsib koosoleku eelplaneerimise protsessi ning teeb ettepanekuid protsessi tõhustamiseks, esitleb oma tööd kasutades erinevaid tehnilisi vahendeid.				
Iseseisvad tööd				
Õpilane planeerib rühmatööna etteantud ülesande alusel koosoleku läbiviimiseks päevakava, esialgse eelarve, koosolekuruumi stiili, pakub koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis erinevaid teenuseid ning valib koosoleku tarbeks tehnilised vahendid. Esitleb oma tööd kasutades enamkasutatavaid tehnilisi vahendeid.				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab osalejate registreerimist ja lahendab teenindusolukordi ürituse ajal lähtudes koosolekuteenindaja tööülesannetest Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	- korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal - teab koosolekuteenindaja tööülesandeid, lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal	Koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine. Koosoleku registreerimislaua ülespaneku põhimõtted. Koosoleku registreerimislaua dokumentatsioon ja töövahendid. Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotus osalejatele ja esinejatele. Koosoleku registreerimislaua teenindaja hoiakud, tööülesanded ja vastutus. Koosoleku registreerimislaua etikett.	Praktiline töö, probleemsituatsioonide lahendamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane teenindab praktiliselt koosolekust osavõtjaid. Aruande esitlus.			Hindamismeetod: Praktiline töö Ettekanne/esitlus	
Lävend				

Õpilane osaleb koosoleku ettevalmistavas ja teenindavas tegevuses, tegutseb lähtuvalt koosoleku sisust ja küllastajate soovidest ning vajadustest. Esitleb saadud kogemusi kaasõpilastele

Praktilised tööd

Koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine.

Hindamisülesanne	Moodulhindamine toimub osakutse Hommikusöögiteenindaja tase 3 hindamisstandradi alusel. Õppija korraldab rühmatööna kooli Võistluspäeva kohtunike toitlustuse kohvipausidel.
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb kõiki õpiväljundeid hõlmava komplekseksami sooritamise tulemusena 1. Kirjalik aruanne vastavalt juhendile 2. Praktiliste oskuste demonstratsioon vastavalt juhendile 3. Töökohtade korrastamine, hügieeninõuete ja klienditeeninduse normide järgimine Õppijad korraldavad eelpool toodud ülesannete põhjal kooli Võistluspäeva kohtunike toitlustuse kohvipausidel. Moodulhindamine toimub osakutse Hommikusöögiteenindaja tase 3 hindamisstandradi alusel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Lars-Olaf Nassen L.-O., Parem teenindamine. Tallinn: 2001. Avita Lehtsaar, T (2008) Suhtlemiskonflikti psühholoogia, TÜ Kirjastus Kann, A., Veskus, T., Tedersoo, E., Laasik, M., Vokk, R. Toiduhügieenikoolituse täiendmaterjalid. TTÜ Toiduainete instituut 2010 Karjatse, M. (1998) Miks klient rahul ei ole, Tallinn Kotkas M., Roosipõld A., Restoraniteenindus. Tallinn: Argo 2010 McKay, M jt (1999) Suhtlemisoskused, jastus Väike Vanker Mürstaja H., Tarmula K. Sündmus- ja koosolekukorraldus ARGO Tallinn 2011 Niiberg, T; Urva, t (2009) Enesekehtestamine - ei või ja. Rekkor S., Kersna, A., Roosipõld, A, Merits M., Toitlustuse alused. Argo 2008 Rekkor S., Vainu A., Eerik R., Parm T., Teenindamise kunst. Tallinn: Argo 2013 Tooman, H., Mae, A. (1999) Inimeselt inimesele Tooman, H. (2003). Teeninduskultuur kui turundussõnum Toots, K. (2007) Teeninduskultuur TÜ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 28.01.2002 määrus (EÜ) nr 178/2002, millega sätestatakse toidualaste õigusnormide üldised põhimõtted ja nõuded. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 29.04.2004 määrus (EÜ) nr 852/2004 toiduainete hügieeni kohta. Hea hügieenitava juhend http://www.kaupmeesteliit.ee Toiduseadus Interneti allikad: http://www.teenindaja.ee/tag/klienditeenindus/

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Vastuvõtutöö korraldus	7	Kristi Leinus
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu loob positiivse kliendikontakti suheldes aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid nii eesti kui ka inglise keeles ja valdab vastuvõtuosakonna protseduure.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
88 t	62 t	32 t	
Teemad ja alateemad	Moodulhindamine eksami vormis		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teostab vajalikud protseduurid tellimuse vastuvõtmisest kuni kliendi lahkumiseni ning arveldamiseni lähtudes vastuvõtuosakonna töökorraldusest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 14 kokku: 34	- teostab majutus- ja komplekstallimuste vastuvõtmise ja registreerimise vastavalt juhendile - kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks - teostab sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid vastavalt hotelli poliitikale ja Eesti Vabariigi seadusandlusele -jälgib, et kliendi andmed oleksid vastavalt seadusele ja headele tavadele kaitstud	- Vastuvõtuosakonna seos teiste osakondadega - Tellimuste tüübid ja vastuvõtmine - Ülebroneering ja ülemajutus - Hinnapoliitika - Peamised ülesanded vastuvõtuosakonnas - Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid - Majaseis, analüüs ja korrigeerimine - Öötöö	loeng, arutelu, iseseisev töö, situatsioonide läbimängud	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

- mõistete lahtiseletamine
- administraatori tööülesannete prioritseerimine
- erialaterminite ja lühendite lahtiseletamine
- protseduuriliste situatsioonülesannete lahendamine

Hindamismeetod:

- Kontrolltöö
- Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

kontrolltöö on sooritatud lävendi tasemel;
situatsioonülesande lahendamine reaktiivne

Iseseisvad tööd

Kliendi tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonide olemust ning teostab korrektselt arveldustoiminguid lähtudes kassaeeskirjadest ning raamatupidamisseadusest. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 9 kokku: 29	- nimetab vastuvõtuosakonna kassaoperatsioonid - teostab korrektselt kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele - koostab Eesti Vabariigi seadusandlusele ning ettevõtte ja kliendivahelisele kokkuleppele vastava(d) arve(d) - teostab korrektsed paranduskanded vastavalt juhendile - teostab korrektse kassaraporti kontrolli - leiab kassaraportist vead ning korrigeerib need vastavalt õigele kassaseisule	- makseviisid - käibemaksumäärad majutusasutuses - arve komponendid - arve parandamine - kassaraport	loeng, arutelu, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: - arve koostamine etteantud ülesande alusel - paranduskande teostamine etteantud ülesande alusel - kassaraportist vigade leidmine ja õige raporti koostamine			Hindamismeetod: Iseseisev töö Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Ülesande ja iseseisvate tööde sooritamise lävendi tasemel				
Iseseisvad tööd				
- arve koostamine vastavalt kliendi tarbitud teenustele - kassaeeskirjade koostamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
lahendab erinevad klienditeenindussituatsioonid vastavalt teenindusstandarditele ning teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile ning hotelli eesmärkidele. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 8 kokku: 26	- valdab ja kasutab erinevaid suhtlustehnikaid - Küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab vahetule juhile - lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt - rakendab kehtestavat käitumist probleemolukordades - lahendab kaebused lähtudes win-win põhimõttest - teostab põhi- ja lisamüüki vastavalt kliendisegmendile	- teenindaja rollid vastuvõtuosakonnas - teenindusstandard ja teeninduse kvaliteet - kaebuste käsitlemine ja lahendamine - teenindaja volituste ulatus vastuvõtu osakonnas - teenindaja erinevad käitumisstiilid - erivajadustega kliendid - müügitehnikad - upsell ja upgrade	loeng, situatsioonimängud	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Probleemolukorra rollimäng ja kirjalik analüüs	Hindamismeetod: Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine
Lävend	
Probleemsituatsioon on suulilt lahendatud teenindusstandardile vastavalt ja sooritatud müügitehnoloogiliselt korrektselt; Kirjalikus analüüsis toodud välja probleemid, lahendused ja analüüs	
Iseseisvad tööd	
- etteantud probleemolukorra lahendamine vastavalt teenindusstandarditele, müügitehnoloogiatele ning teenindaja volitustele	
Praktilised tööd	
Harjutused teemadel: - teenindaja erinevad käitumisstiilid - erivajadustega kliendid - müügitehnoloogiad - upsell ja upgrade	

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtete küllastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtete inglisekeelset suulist ja kirjalikku infot. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 42 praktiline töö: 12 iseseisev töö: 24 kokku: 78	- teab ja kasutab inglisekeelseid vastuvõtutöö termineid; - kasutab erialast inglisekeelset terminoloogiat vestlusel hotelli kliendiga; - valdab inglisekeelset sõnavara kliendi sisse- ja väljakirjutamisel	- tellimuste vastuvõtmine ja kliendile vastamine - kliendi sisse- ja väljakirjutamine - arveldamine - klienditeeninduslikud probleemsituatsioonid	loeng, probleemsituatsioonide lahendamine; arutelu	Eristav
Hindamisülesanne: - tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine - probleemsituatsiooni suuline lahendamine		Hindamismeetod: Iseseisev töö Probleemsituatsiooni lahendamine		
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5		
Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades lihtsat ja kliendile arusaadavat inglise keelt mõningate vigadega; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades lihtsat inglise keelt mõningate vigadega	Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades kergesti jälgitavat ja kliendile arusaadavat inglise keelt väheste vigadega; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades ladusat inglise keelt väheste vigadega	Tellimuskirjale vastamine koos korrektse hinnapakkumise ja kinnitusvormiga kasutades grammatiliselt korrektset ning keeletunnetuslikult eeskujulikku inglise keelt; Probleemsituatsioonist arusaamine ning korrektne lahendamine kasutades grammatiliselt korrektset ning keeletunnetuslikult eeskujulikku inglise keelt		
Iseseisvad tööd				
- tellimuskirjale vastuskirja, hinnapakkumise ning tellimuse kinnitusvormi koostamine				

Praktilised tööd

Kliendisituatsioonide harjutamine.

Hindamisülesanne	Etteantud kliendi päringule vastuskirja koostamine. Arve koostamine ja rollimäng.
Hindamismeetod	Eksam
Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhindamise eelduseks on kõikide õpiväljundite saavutamine lävenditasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Seymour, M. Hotel & Hospitality English, 2011 Mae, A., Tooman, H. Inimeselt Inimesele, 1999 Loengumaterjalid

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Majutusettevõtte töökorraldus	1	Kristi Leinus, Kairi Stokgolm
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et mooduli läbinu oskab koostada ettevõttele selle spetsiifikast lähtuvalt toimiva ja sobiva struktuuri ning oskab juhendada uut töötajat vastavalt töödokumentidele ja ettevõtte poliitikale, analüüsida klienditeekonda ning teenindusplaani. Õppija tunneb ning kirjeldab käibejuhtimise peamisi osasid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
10 t	16 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja analüüsib eesliniteenindajate ja tagaliini töötajate rolli klienditeekonnal ning koostab teenindusplaani Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 6 kokku: 10	- koostab ja analüüsib klienditeekonda - koostab ja analüüsib teenindusplaani	- klienditeekond - teenindusplaani (Service Blueprint)	loeng, situatsioonilahendus, õppekäik	Mitteeristav
Hindamismeetod: Iseseisev töö				
Lävend				
kirjalikult esitatud teenindusplaani				
Iseseisvad tööd				
teenindusplaani koostamine vabalt valitud teenindussituatsiooni põhjal				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

loob ettevõttele optimaalse suurusega struktuuri lähtuvalt ettevõtte eripärast ja teenustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	- teab majutusasutuste võimalikke osakondi - teab majutusasutuste osakondade võimalikke ametikohti ning nende eesmärgid - teab erinevaid struktuuritüüpe ja oskab neid ettevõttest lähtuvalt eelistada	- struktuuritüübid - struktuur hotellikettides - struktuuri koostamise põhimõtted ja etapid	loeng, situatsiooni lahendamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: rühmatööna struktuuri koostamine			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
rühmatööna sobiva struktuuri koostamine etteantud ettevõttele lähtuvalt selle spetsiifikast				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab uut töötajat selgelt ning arusaadavalt ametiülesannete, teenindusstandardite ning muude ettevõtte töönormdokumentide alusel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 10 kokku: 12	- nimetab ettevõttes kasutatavaid töönormdokumente ning seonduvaid ametkondi - nimetab teenindusstandardite võimalikke standardeid ning mõõdikuid - teab ametijuhendi kohustuslikke ja soovituslikke komponente - oskab seada mõõdikuid	- töö kvaliteeti reguleerivad normdokumendid - töö ülesandeid reguleerivad normdokumendid - mõõdikud - uue töötaja koolitusprogramm	loeng, situatsioonülesande lahendamine, õppekäik	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Uue töötaja koolitusprogramm			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Iseseisev töö on sooritatud, kohustuslikud komponendid on esindatud.				
Iseseisvad tööd				
- Uue töötaja koolitusprogrammi koostamine				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhina.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Loengumaterjalid Viin T. Hotelli vastuvõtt Tartu Ülikooli kirjastus 2005 Viin T., Villig R. Hotellimajanduse alused Tallinn Argo 2011 e-õpiobjekt Majutustooto müük https://sites.google.com/site/majutustooto/home Mae A. ja Tooman H. Inimeselt inimesele 1999 Tooman H. Kuidas kasvab turismipuu?2010 Hotellide ja Reisibüroode (Rahvusvaheline) Suhtlemise Reeglistik IHRA ja UFTAA

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Hotelliteenindaja praktika	22	Riina Laht, Maie Ründva, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi, töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
36 t	24 t	512 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle korraldust planeerib enda praktikaeesmärgid ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte erinevates osakondades. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 11 kokku: 15	- kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri - kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte struktuuri ja töötajate peamisi tööülesandeid - hindab juhendi alusel enda kui praktikandi kohta praktikaettevõttes	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande koostamine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutiga	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane tutvub praktikaettevõttega ja täidab praktikadokumentatsiooni.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Praktikadokumentatsioon on vormistatud nõuetekohaselt.				
Iseseisvad tööd				
Praktikapäeviku täitmine ÕIS's ning praktikaaruande koostamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume;</p> <p>tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust;</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktika: 96 kokku: 104</p>	<ul style="list-style-type: none"> - valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele - koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja külastajate liikumisest - töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega - komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätikutega vastavalt majutusettevõtte standardile - teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile - koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile - täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid - kasutab külastajaga suheldes viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist - registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust - edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust - tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile - edastab info materiaalse kahjustuse kohta järgides ettevõtte töökorraldu 	<p>Töö planeerimine.</p> <p>Ergonoomiline ja hügieeniline töötamine</p> <p>Meeskonnatöö - koostöö teiste osakondadega</p> <p>Majutusruumi vahe ja lõppkoristus.</p> <p>Üldruumide koristus.</p> <p>Majapidamisaruannete täitmine</p> <p>Klienditeenindus</p> <p>Unustatud esmed.</p> <p>Info liikumine ettevõttes.</p> <p>Ohuõpetus</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Praktika sooritamine ja praktikapäeviku pidamine</p>			<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p>				
<p>Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Praktikapäeviku täitmine</p>				

Praktika

Töötamine majapidamisosakonnas

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>töötab ergonoomiliselt erinevate tootlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid; valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaadis söögilaudu ja peseb nõusid, teeb ettevalmistustööd toitade ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala; teenindab koosoleku- ja konverentsikliente; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 16 praktika: 144 kokku: 160</p>	<ul style="list-style-type: none"> - koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja tootlustustoimingutest - valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt tootlustusosakonnas kehtestatud nõuetele - teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras - töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid - töötab meeskonnaliikmena arvestades teiste tootlustusosakonna töötajatega - valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte - serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele - korrastab juhendi alusel teenindussaadis söögilauad pärast küllastaja lahkumist - peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele - tööde lõppedes korrastab oma töökoha - teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule - tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite kasutades erialast terminoloogiat - serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega - teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest - küllastaja lahkumisejärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid - teenindab koosoleku- ja konverentsikliente lähtudes ettevõtte teenindusstandardist. 	<p>Tööplaan, töökoh, meeskonnatöö</p> <p>Mise en place, tööohutus ja töötervishoid</p> <p>Hommikusöögi toitade valmistamine ja serveerimine.</p> <p>Teenindussaadis laudade koristamine ja oma töökoha korrashoid</p> <p>Nõude pesemine</p> <p>Toitade ja jookide serveerimine</p> <p>Küllastajate teenindamine</p> <p>Küllastajatega arveldamine</p> <p>Teenindusala korrastamine</p> <p>Koosoleku- ja konverentsikliendi teenindamine</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö</p>	<p>Mitteeristav</p>

Hindamismeetod: Praktiline töö
Lävend
Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.
Iseseisvad tööd
Praktikapäeviku täitmine
Praktika
Töötamine toitlustusosakonnas ja konverentsikeskuses

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas; sooritab igapäevatoiminguid vastuvõtuletis ja koosolekuteeninduses tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades küllastajate soove Jaotus tundides: praktika: 272 iseseisev töö: 4 kokku: 276	<ul style="list-style-type: none"> - planeerib juhendamisel enda tööd vastavalt vastuvõtuosakonna vajadustele - töötab meeskonnaliikmena majutusettevõttes lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist - registreerib juhendamisel küllastajaid sisse ja välja vormistades vajalikud dokumendid vastavalt seadusandlusele ja teenindusstandardile - tutvustab küllastajatele majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid lähtudes küllastajate soovidest ja vajadustest, ettevõttes kehtestatud reeglitest ning kasutab korrektselt erialast sõnavara - kasutab klienditeenindusprotsessis vajadusel võõrkeelset terminoloogiat - teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid lähtudes nende soovidest ja vajadustest - vastab juhendamisel nii suulistele kui kirjalikele päringutele lähtudes ettevõtte teenindusstandardist ja võimalustest - korraldab info liikumist, sh võtab vastu ja edastab külaliste teateid lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest - arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid - koondab, liigitab ja edastab ettevõttesisest informatsiooni vastavalt osakondade 	<ul style="list-style-type: none"> Töö planeerimine Töötamine vastuvõtu-, spaa- ja koosolekuosakondade meeskondades Ettevõtte põhi- ja lisateenuste tutvustamine küllastajatele Põhi- ja lisateenuste müük Kirjalik ja suuline päringutele vastamine Küllastajate sisse- ja väljaregistreerimine Info vastuvõtmine ja edastamine Küllastajatega arveldamine Vastuvõtutöös kasutatavad seadmed ja arvutiprogrammid Ettevõttesisese info töötlemine Tagasiside kogumine Dokumentide arhiveerimine Ilu-, spaa- ja tervisetooted, nende tutvustamine ja müük klienditellimuse koostamine arve koostamine ja arveldamine 	Praktika, iseseisev töö	Mitteeristav

	vajadusele lähtudes organisatsiooni kommunikatsioonireeglitest ja töökorralduslikest dokumentidest - sooritab vastavalt töökirjeldusele vastuvõttu ja koosolekuteeninduse toiminguid vajalikke seadmeid ja arvutiprogramme käsitledes - kogub ja edastab külastajalt saadud tagasisidet vastavalt ettevõtte tagasisidesüsteemile - koostab ja säilitab asjakohased dokumendid ja aruanded vastavalt õigusaktides ja ettevõtte standardites kehtestatud nõuetele			
--	--	--	--	--

Hindamisülesanne:

Praktika sooritamine ja eneseanalüüs

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

Õpilane sooritab kõik praktilised tööd praktikaettevõttes juhendaja juhendamisel rahuldavalt. Õpilane täidab praktikapäevikut.

Iseseisvad tööd

Praktikapäeviku täitmine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 9 kokku: 17	- loetleb oma tugevused praktiliste tööde teostaja, klienditeenindaja ja praktikaettevõtte meeskonnaliikmena - loetleb juhendi alusel tegevusi, mis praktika jooksul õnnestusid hästi; - nimetab juhendi alusel, mida klienditeenindajana ja meeskonnaliikmena on veel vaja arendada - annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele - kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Praktikaaruanne ja enesehinnang. Esitlus	Iseseisev töö arvutiga, esitluste esitlemine ja kuulamine	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab enesehinnangu kus hindab ennast, kui hotelliteenindajat. Õpilane koostab kokkuvõtva esitluse praktikast.

Hindamismeetod:

 Iseseisev töö
Suuline esitus
Analüüs

Lävend

Õpilane koostab enesehinnangu kus hindab lühidalt ennast, kui hotelliteenindajat. Õpilane koostab kokkuvõtva esitluse praktikast ja kannab selle ette ja vastab täiendavatele küsimustele.

Iseseisvad tööd

Praktika analüüs, enesehindamine ja esitluse koostamine: kokkuvõte praktikast.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Ettevõttepoolse juhendaja hinnang praktika sooritamise kohta ja erinevate õpiväljundite sooritamise kohta, praktikapäevik, praktikaaruanne koos eneseanalüüsiga ja esitlus praktika kohta
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Tallinna Teeninduskooli praktikakord ja kirjalike tööde vormistamise juhend

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Soome keel B1	2	Ilona Säälük
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõtte suulist ja kirjalikku infot		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste	<ul style="list-style-type: none"> - oskab end esitleda ja küsimustele vastata - koostab juhendi alused CV - loeb erialast teksti ja vastab sisu kohta esitatud küsimustele 	<ul style="list-style-type: none"> - viisakusväljendid, tervitamine, pöördumine - küsimuste moodustamine - lihtlause moodustamine erialase sõnavaraga - erinevate eriala tekstide lugemine ja mõistmine 	vestlus, rühmatöö, sõnavaratestid, rollimäng, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rollimäng näidisintervjuu. Kontrolltöö baasgrammatika, sõnavara ja väljendite peale.			Hindamismeetod: Rühmatöö Õpimapp/portfoolio Tunnikontroll Intervjuu	
Lävend				
Iseseisvad tööd				
erialase sõnavara omandamine ja õpimapi koostamine				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
---------------------	-----------------------------	-------------------------	---------------------	------------------

vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides	- suhtleb küllastajaga lihtsamates situatsioonides - informeerib hotelli küllastajat teenustest - juhatab kliendile teed	Suhtlemine erinevates teenindussituatsioonides. Majutusettevõtte teenuste sõnavara soome keeles. Telefonidialoogid.	dialog, paaristöö, lugemis- ja kuulamisülesanded, sõnavaratestid	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Paaristööna dialoogide koostamine kirjalikult ja suuliselt etteantud teemadel. Tunnikontrollid sõnavara ja väljendite peale		Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Õpimapp/portfoolio Tunnikontroll		
Lävend				
Iseseisvad tööd				
erialase sõnavara omandamine ja õpimapi täiendamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat	- tutvustab juhendi alusel ennast toateenindajana tuppa sisenemisel ja selgitab külalisele toakoristamise soovi - kirjeldab hotellitoa sisustust - nimetab majutusettevõtte liigid	- hotelli kirjeldus - hotellitoa sisustus - toateenindaja suhtlusolukorrad	töö tekstiga, väljenditega ja sõnavaraga. Dialoog, paaristöö, rollimäng, sõnavaratest	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Toateenindaja-küllastaja vaheline dialoog. Tunnikontroll erialase sõnavara peale		Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Kontrolltöö Õpimapp/portfoolio		
Lävend				
Iseseisvad tööd				
erialase sõnavaramapi täiendamine. Toateenindaja sõnavara omandamine				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toidlustusalast võõrkeelset terminoloogiat	- nimetab toidukorrad ja loetleb hommikusöögilaua road - nimetab laua katmisel lauanõud ja	- toiduainete sõnavara - söögiriistade ja lauanõude sõnavara - restorani lauateenindust käsitlevad rollimängud	töö tekstidega, dialoog, sõnavaratest, rollimäng	Mitteeristav

söögiriistad
- tutvustab juhendi alused menüüd

Hindamisülesanne:
rollimäng restoranis, kasutades omakoostatud menüüd. Kontrolltöö toidusõnavara peale

Hindamismeetod:
Rühmatöö
Iseseisev töö
Õpimapp/portfoolio

Lävend

Iseseisvad tööd

toitlustusalase sõnavaraga õpimapi täiendamine, soomekeelse menüü koostamine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none">- nimetab erinevad toatüübid, kirjeldab numbritoa sisustust- tutvustab majutuseettevõtte teenuseid- koostab lihtsama dialoogi hotelli külalisega	<ul style="list-style-type: none">- arveldamine- e-posti teel broneerimine- majutuseettevõtte teenused	töö tekstiga, lugemis- ja kuulamisülesanded, dialoog, rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Ühe konkreetse hotelli näitel toatüüpide kirjeldamine, toa sisustuse ja lisateenuste kirjeldamine			Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Kontrolltöö Ettekanne/esitlus	
Lävend				
Iseseisvad tööd				
rialase sõnavaramapi täiendamine, dialoogide koostamine				

Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Sonja Gehring, Sanni Heinzmann, Suomen mestari; FINN LECTURA, Helsinki, 2010, 3. trükk Margit Kuusk, Suomi selväksi, soome keele õpik, 4. trükk, Tartu 2013 Tiina Maripuu, Sülvi Mölder, Turismi soome keel, Argo 2009. Kaare Sark, Hyvä-parempi-paras, soome keele õppekomplekt algajatele, Tallinn 2009 jt uuem trükk

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Vene keel A2	2	Roman Fokin, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime igapäevases argisuhtluses ja majutusasutuse teenindusprotsessis iseseisvalt arusaadavas vene keeles.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
36 t	16 t		
Õpiväljundid	1 suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A2 keelekasutajana vene keeles		
	2 selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles		
	3 kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud põhisojavara ja nõustab klienti teenuste valikus		
	4 arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti		

Teema: **Enesetutvustus. Mina ja maailm.**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 8, iseseisev töö: 4, kokku: 12

Alateemad:

Kontaktandmed.
 Numbrid ja arvud.
 Maad ja rahvused.
 Töö ja haridus.
 Ametid ja töökuulutused.

Seotud õpiväljundid:

- suhtleb igapäevases argisuhtluses suulisel kõnes tasemel A2 keeleteadajana vene keeles

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Test Tööleht Kirjalik isiklike andmete täitmine, vastamine küsimustele enda kohta.	Eristav hindamine Hinne 3: Juhendiga kirjalikult vastab lihtsamatele küsimustele enda kohta, täidab isiklike andmetega ankeedi, vastused on ühesõnalised või numbrilised. Hinne 4: Juhendiga vastab küsimustele enda kohta kirjalikult ja suuliselt, vastused võivad koosneda lausetest või keerulistemast struktuuridest. Hinne 5: Iseseisvalt vastab küsimustele enda kohta kõnes ja kirjas.

Hindamiskriteeriumid	Õpilane oskab jutustada vene keeles iseendast, täidab lihtsad blankettid isiklike andmetega, saab aru keerulistematest küsimustes kontaktandmete kohta.
Õppemeetodid: Arutelu, sõnavara harjutused, blankettide täitmine.	

Teema: **Hotelli broneerimine.**

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10, iseseisev töö: 4, kokku: 14
Alateemad: Asukohad. Kohakäänded. Kuidas minna. Hilinesin, sest.... Hotelli toa broneerimine. Kui palju maksab? Arveldamine.
Seotud õpiväljundid: <ul style="list-style-type: none"> • suhtleb igapäevases argisuhtluses suulisel kõnes tasemel A2 keeleteadajana vene keeles • selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keeleteadust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles • kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti teenuste valikus • arveldab kliendiga ja lõpetab positiivselt kliendikontakti

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Kontrolltöö Test Ettekanne/esitlus Suuliselt vastab kliendi küsimustele numbritoa olemasolu ja hinna kohta.	Eristav hindamine Hinne 3: Juhendiga vastab kliendi päringule kirjalikult, kasutades lihtsat keelt ja numbreid. Hinne 4:

juhendiga vastab kliendi päringutele suuliselt ja kirjalikult, kasutades keerulisemaid struktuure ja kõik vajalikud viisakusväljendid.

Hinne 5:

Iseseisvalt vastab kliendi päringutele suuliselt ja kirjalikult, kasutades keerulisemaid struktuure ja viisakusväljendeid. Vastab kliendi lisaküsimustele.

Iseseisvad tööd:

Hinna info kogumine Tallinna hotellide kohta vene keeles.

Hindamiskriteeriumid

Suhtleb kliendiga, kes soovib vene keeles hotelli numbri broneerida, selgitab tema vajadused ja soovid, vastab hotelli tubade hindade ja olemasolu kohta. Nimetab ka teenuse hinna ja arveldab kliendiga.

Õppemeetodid:

Suulised ja kirjalikud sõnavara harjutused, rollimängud.

Teema: **Hotelli sees. Teenused ja kuidas minna.**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 10, iseseisev töö: 4, kokku: 14

Alateemad:

Hotelli teenused. Mis linnas on? Kuidas minna?

Seotud õpiväljundid:

- suhtleb igapäevases argisuhtluses suulisel kõnes tasemel A2 keelekasutajana vene keeles
- selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles
- kasutab iseseisvalt venekeelset majutuse ja toitlustus-teenindusega seotud põhisõnavara ja nõustab klienti teenuste valikus

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Tööleht Kontrolltöö Suuliselt ja/või kirjalikult seletab kliendile, kuidas minna/sõita tolle soovitud kohani maja sees ja väljas.	Eristav hindamine Hinne 3: Juhendiga saab küsitust aru, kirjalikult juhatab kliendile teed kasutades lihtsamaid keelestruktuure ja/või viipekeelt. Hinne 4: Juhendita saab küsitust aru, suuliselt ja/või kirjalikult juhatab kliendile teed, kasutades keerulisemaid keelestruktuure ning vahete vahel juhendi abi. Hinne 5: Lahendab iseseisvalt tekkinud situatsiooni, saab kliendi küsimusest iseseisvalt aru ja juhendab teed suuliselt ja vajadusel kirjalikult ilma välisabita.

Hindamiskriteeriumid

Jutustab kliendile hotelli teenustest ja juhtab kliendile majasisest ja -väliselt teed.

Õppemeetodid:
Sõnavara harjutused, rollimängud.

Teema: **Kokkulepped.**

Jaotus tundides:
teoreetiline töö: 8, iseseisev töö: 4, kokku: 12

Alateemad:
Telefonikõne. Kellaajad. Kokkuleppete saavutamine kohtumiste suhtes.

Seotud õpiväljundid:

- suhtleb igapäevases argisuhtluses suulises kõnes tasemel A2 keelekasutajana vene keeles
- selgitab välja kliendi vajadused, rakendades sobivat keelekasutust, hoiakuid ja lugupidavat kultuurilist suhtumist vene keeles

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Tunnikontroll Ülesanne/harjutus Probleemsituatsiooni lahendamine Saab aru erinevatest väljenditest, mis on seotud kellaajaga. Reageerib ja vastab erinevatele situatsioonidele. Lahendab tüüpolukorra, kus peab kliendiga kokkusaamise aja ja koha välja pakkuma.	Eristav hindamine Hinne 3: Juhendiga saab aru situatsioonist ja oskab selle lahendada, kasutades numbreid ja/või lihtsamaid fraase. Hinne 4: Saab situatsioonist juhendita aru, saab selle lahendada ja pakkuda kliendile kokkusaamisevariante juhendiga, kõnes ja kirjas. Hinne 5: Iseseisvalt saab aru erinevatest olukordadest, mis on seotud kellaegade määramisega, kohtumiste aegada ja kohtade otsimisega.

Hindamiskriteeriumid	Õpilane lepib kliendiga kokku kohtumise kellaaja suhtes, küsib ka mille kohta kohtumine on.
-----------------------------	---

Õppemeetodid:
Rollimängud, töölehtede täitmine.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	moodulihinne kujuneb positiivselt hinnatud õpiväljunditest
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Arvutiõpetus	1	Ants Viljus
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija mõistaks lihtsamat arvutialast sõnavara, teksti-ja tabelitöötluse, veebis navigeerimise ja esitluse loomise põhimõtteid ning kasutab neid informatsiooni hankimiseks, töötlemiseks, edastamiseks, tööks vajalikuks suhtluseks		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	8 t	6 t	
Õpiväljundid	1 kasutab dokumendi loomisel tekstitöötlust, loob ja kujundab esitlusi ning tabelleid kasutades enamkasutatavaid funktsioone		
	2 mõistab interneti kasutamise põhimõtteid ja turvalisuse tähtsust ning kasutab arvutit info otsimiseks, töötlemiseks ja info edastamiseks		
	3 kasutab oma töös töökeskkonna(operatsioonissüsteemi) põhilisi funktsioone		

Teema: **Arvutikasutamise põhimõtted kasutades tekstitöötlust, lihtsamat tabelarvutust ja esitluse koostamist**

Jaotus tundides:

teoreetiline töö: 12, praktiline töö: 6, iseseisev töö: 8, kokku: 26

Seotud õpiväljundid:

- kasutab dokumendi loomisel tekstitöötlust, loob ja kujundab esitlusi ning tabelleid kasutades enamkasutatavaid funktsioone
- mõistab interneti kasutamise põhimõtteid ja turvalisuse tähtsust ning kasutab arvutit info otsimiseks, töötlemiseks ja info edastamiseks
- kasutab oma töös töökeskkonna(operatsioonissüsteemi) põhilisi funktsioone

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
---	--------------------------

Iseseisev töö Praktiline töö Ülesanne/harjutus Ettekanne/esitlus Edastab iseseisva töö töö etteantud tähtjaks elektrooniliselt. Koostab esitluse.	Mitteeristav hindamine Lävend:
Praktiline töö Ülesanne/harjutus koostab tellimuse vastuskirja ja edastab selle elektrooniliselt; koostab arve ja edastab selle elektrooniliselt	Mitteeristav hindamine Lävend:

Iseseisvad tööd:

Koostab ja vormistab kirjaliku töö teemal: Puhkusepakett turismigrupile Töö sisaldab: 1.Sissejuhatus (sh legend) 2.Majutus sh. ruumide kirjeldus ja ruumide plaan (joonis) 3.Toitlustus sh. menüüde kirjeldused (tabelis) 4. Puhkusepaketi teenused turismigrupile 5.Kasutatud allikad (vähemalt 2 võõrkeelset) Edastab töö etteantud tähtjaks elektrooniliselt.Koostab esitluse.

Praktilised tööd:

koostab tellimuse vastuskirja ja edastab selle elektrooniliselt; koostab arve ja edastab selle elektrooniliselt

Hindamiskriteeriumid

kasutab lihtsamat arvutialast sõnavara;
järgib ohutusnõudeid kuvariga töötamisel;
koostab ja vormistab juhendi alusel dokumendi;
koostab ja vormistab juhendi alusel tabeli;
koostab ja vormistab ruumiplaani;
koostab ja vormistab juhendi alusel esitluse;
kirjeldab turvalist interneti kasutamist;
sooritab internetis lihtsamaid erialase info otsinguid;
hindab ja töötleb internetist leitud infot;
tõlgib võõrkeelset infot;
kasutab elektronposti, vastab kirjadele;

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Koostab ja vormistab kirjaliku töö teemal: Spaateenuste pakett lähtuvalt küllastaja sihtgrupist
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	R. Reinumägi Tekstidokumendi loomine ja kujundamine Word2010-2013 abil, Binari Pro OÜ, 2015; R. Reinumägi Esitluse loomine MS PowerPoint, Binari Pro OÜ, 2011; R. Reinumägi Excel 2007-2010 valemid ja funktsioonid, Binari Pro OÜ, 2012

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
12	Kutsealane soome keel	2	Ilona Säälilik, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija suhtleb kliendiga soome keeles kasutades erialast sõnavara ja viisakusväljendeid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
24 t	16 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 16	leiab abistavaid teabeallikaid tekstide mõistmiseks ja töötab välja oma isikliku keeleõppeplaani; kasutab sõnaraamatuid, ka elektroonilisi teabeallikaid, tekstide mõistmiseks; hindab end keele õppimisel, tuues välja oma tugevused ja nõrkused keeleõppes; kasutab teabeallikaid ja sõnaraamatuid, ka elektroonilisi, mis on abiks lihtsate tekstide koostamisel; toetab keele õppimist, katsetades uusi talle sobivaid õpimeetodeid	teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine; isikliku keeleõppeplaani väljatöötamine; keeleõpe virtuaalses õpikeskkonnas: vabavaralised abivahendid; sõnavara ja grammatika õppimisel	kõitev loeng, arutelu, töölehed, töö arvutiga, harjutused	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani		Hindamismeetod: Iseseisev töö Analüüs		
Lävend				
Isikliku keeleõppeplaani koostamine õpetaja poolt etteantud juhendi järgi				
Iseseisvad tööd				

Õpetaja poolt etteantud teksti tõlkimine, kasutades sõnaraamatuid ja elektroonilisi sõnaraamatuid

Praktilised tööd

Õpilane koostab hotelli külastajale tervituskaardi

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 12	tutvustab end ja räägib oma tööst, oskab nimetada soome keeles töövahendeid ja kirjeldab oma tööülesandeid; esitab lihtsaid küsimusi ja vastab neile, kui teemaks on tema ise ning konkreetne tüüpiline töösituatsioon ja kui vestluspartner räägib aeglaselt ja selgesti; oskab paluda öeldu kordamist või veelikordset selgitust ja lahendab probleemi	enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine; töövahendid majutuses ja toitlustamisel; tööülesanded klienditeeninduses; telefonisuhtlus klienditeeninduses	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane tutvustab ennast rühmale soome keeles				
Lävend				
Soomekeelne enesetutvustus suulise esitlusena. Iseseisev töö -CV koostamine				
Iseseisvad tööd				
CV koostamine soome keeles Soomekeelse sõnavara omandamine				
Praktilised tööd				
Paaristööna lindistavad õpilased soome keelse töölase situatsiooni. Õpperühm analüüsib lindistust kuulates antud töölases situatsioonis keelekasutust, arusaamist				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusettevõtetes kasutatavat erialast võrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 14	oskab hääldada oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni; kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid; kasutab suhtlemisel sobivat majutusettevõtete terminoloogiat	sinatamine ja teietamine; viisakusväljendid; tavad ja kombed Eestis ja Soomes; majutusettevõtetes kasutatavad terminoloogia ja väljendid	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.			Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus	

Lävend

Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi.

Iseseisvad tööd

Paaristööna rollimäng. Õpetaja etteantud situatsiooni põhjal koostavad õpilased paaristööna probleemi lahenduse dialoogi, kus kasutavad majutusettevõtetes kasutatavat terminoloogiat

Praktilised tööd

Majutusettevõttes numbritoa tutvustus soome keeles Majutusettevõttes pakutava hommikusöögi tutvustamine soome keeles

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab lihtsa seostatud teksti tuttavatel teemal ning kirjutada isiklikku kirja Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	kasutab suhtlemisel viisakusväljendeid ja argielulist sõnavara; kirjutab juhendamisel ja abivahendite abil lihtsaid tekste nagu silte, teateid, reklaami, kutseid üritustele; kirjutab juhendi abil läbitud teemadel tekste	teated eraelus ja tööl, teate koostamine: aeg, koht, tegevused, päevaplaanid; kuulutused ja lühendid; kutsed tähtpäevadel; riiklikud pühad Eestis ja Soomes, soovid pühadeks ja tähtpäevadeks; keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid; tee juhatamine hotellis	kõitev loeng, suuline esitlus, rühmatöö, töö arvutiga, töölehed	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse teejuhi hotellis liikumiseks			Hindamismeetod: Iseseisev töö Suuline esitus	
Lävend				
Õpilane juhatab küllastajale hotellis teed etteantud ülesande alusel				
Iseseisvad tööd				
Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse teejuhi hotellis liikumiseks				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli õppeprotsessi hinnatakse mitteeristavalt ja kujundava hindamisena. Moodulit kokkuvõttev hindamine on mitteeristav hindamine. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb praktilise hindamisülesande tulemusena, mis toimub mooduli lõpus soomekeelse toitlustusteenindusena.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Sonja Gehring, Sanni Heinzmann, Suomen mestari; FINN LECTURA, Helsinki, 2010, 3. trükk Margit Kuusk, Suomi selväksi, soome keele õpik, 4. trükk, Tartu 2013 Tiina Maripuu, Sülvi Mölder, Turismi soome keel, Argo 2009. Kaare Sark, Hyvä-parempi-paras, soome keele õppekomplekt algajatele, Tallinn 2009 jt uuem trükk. Õpi üldkasutatavaid sõnu 50 keeles: http://www.goetheverlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM Supisuomea: http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/

Kuulosta hyvältä http://www.youtube.com/view_play_list?p=99A0C61D8059FD96
<http://quizlet.com/35935972/hotellivirkailija-flash-cards/>
Keelesild <http://www.keelesild.ee/opi-soome-keelt#algajale>
Ly Kukk e-kursus: Soome keel hotelliteenindajatele: <https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=6208>
<http://www.oneness.vu.lt/fi/lesson2/vocabulary/L2V2/>

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
13	Kutsealane vene keel	2	Roman Fokin, Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	vene keele algtase A1		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsa erialase mõttevahetuse tuuma, suhtleb teenindussituatsioonides võõrkeelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega, edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutusettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
18 t	22 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õppija mõistab lihtsa erialase teksti tuuma, koostab igapäevatööga seotud erialast teksti; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 8 kokku: 18	loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele; suhtleb suuliselt kliendiga, kasutades majutus-ja toitlustusalast terminoloogiat, väljendeid ning järgides grammatika reegleid; koostab enda CV ja motivatsioonikirja juhendi alusel	Viisakusväljendid ja isiklikud andmed - 4t. Teejuhatamine - 2 t. Turismialased terminid ja turismiliigid - 2t. Kordamine. Teejuhatamine - 2t. Hotellide kirjeldus - 2t. Hotellitoad ja hotelliteenused - 2t. Hotelli tüübid 2 t. Sisseregistreerimine - 2t. Toiduained - 4t. Restorani info - 2t. Menüüde tõlkimine - 4t. Eesti reisisihina 2 t. CV koostamine 4 t.	lugemis-/ või kuulamisülesande täitmine juhendi alusel, vestlus senistest töökogemustest ja tulevikuplaanidest, rühmatöö (eriala tutvustus), sõnavara test, paaristöö, rollimäng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Hotelli tüüpide ja hotelli tubade sõnade töö. Toiduainete sõnade töö. Menüü tõlkimine vene keelest eesti keelde. CV koostamine vene keeles.			Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus	
Lävend				

Hindamisülesanded

Hindamisülesanded ja hindmismeetodid	Hindekriteeriumid
Menüü tõlkimine vene keelest eesti keelde.	<p>Eristav hindamine Hinne 3: Tõlgib menüüd kasutades sõnavara/online-allikaid ja õpetaja abi pidevalt.</p> <p>Hinne 4: Tõlgib menüüd kasutades õpetaja abi, sõnavara vahete vahel.</p> <p>Hinne 5: Tõlgib menüüd iseseisvalt.</p>
CV koostamine vene keeles.	<p>Eristav hindamine Hinne 3: Koostab CV-d kasutades juhendit kogu aeg, võimalikud grammatilised vead.</p> <p>Hinne 4: Koostab CV-d kasutades juhendit/õpetaja abi vahete vahel, ilma määravate grammatiliste vigadeta.</p> <p>Hinne 5: Koostab CV-d iseseisvalt, grammatilised vead on harva esindatud.</p>
Iseseisvad tööd	
Toiduainete sõnavara iseseisev kordamine. Restoranide menüüde tõlkimine vene keelest eesti keelde Info leidmine Eesti kohta turismi reisihina. Enda CV koostamine juhendiga.	

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>saab hakkama igapäevastes lihtsates suhtlusolukordades, kus vesteldatse tuttavatel teemadel; Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 6 kokku: 16</p>	<p>sõnastab arusaadavalt oma mõtteid kliendiga suhtlemisel; informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest; suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid; juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani</p>	<p>suhtlusetiketi põhireeglid; tervitus ja suhtluse alustamine, teised viisakusväljendid; info edastamine, kasutades majutusettevõtetes kasutatavat erialast terminoloogiat; telefonivestlus, küsimustele vastamine. majutusettevõtte teenused ja kasutustingimused; tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse kasutades ettevõtte ruumiplaani</p>	<p>dialog, paaristöö, lugemis- ja kuulamisülesannete täitmine, sõnavara test</p>	Mitteeristav
<p>Hindamisülesanne: paaristöö- dialogide koostamine ja läbi mängimine antud suhtlussituatsioonide kohta (telefonivestlus kliendiga, klientide informeerimine teenuste ja kasutustingimuste kohta, tee juhatamine majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ise koostatud ettevõtte ruumiplaani)</p>			<p>Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus</p>	
Lävend				

õpilane vestleb dialoogis külastajatega arusaadavas vene keeles igapäevastes tööalastes situatsioonides, sh ka telefoni teel
Iseseisvad tööd
õpilane tutvustab õpperühmale vabalt valitud majutusevõtte poolt pakutavaid teenuseid
Praktilised tööd
õpilane koostab konkreetse majutusevõtte põhjal ettevõtte ruumiplaani

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö, toitlustus- ja vastuvõtutöö alast võrkeelset terminoloogiat. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 8 kokku: 18	nimetab korrektses võrkeeles majutusevõtete liigid ning erinevaid majutusevõtte ruume; tutvustab juhendi alusel ennast toateenijana tuppa sisemisel ja selgitab välja külalise koristamise soovi; nimetab korrektsete võrkeelsete terminitega majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevad rätikud; tutvustab juhendi alusel külastajale toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb hommikusöögilaua road; nimetab korrektsete võrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad; tutvustab juhendi alusel majutusevõtte teenuste sisu; koostab juhendi alusel majutusevõtte vastuvõtu külalise sisseregistreerimise ja väljaregistreerimise protseduuri, kasutades erialast vastuvõtutöö terminoloogiat	majutusevõtte liigid ja majutusevõtte erinevad ruumid; toateenija sõnavara (enesetutvustus, kliendi soovi välja selgitamine, majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevate rätikute nimetused); toidukorrad ja ajad, roagrupid, hommikusöögilaua road; laua serveerimisnõud ning söögiriistad; majutusevõtete teenused; külaliste vastuvõtutöö, sisse- ja väljaregistreerimisprotseduur	töö tekstiga, väljenditega ja sõnavaraga, dialoog, paaristöö, rollimäng, sõnavara test	Mitteeristav
Hindamisülesanne: rühmatöö - plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine		Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus Ettekanne/esitlus		
Lävend				
rühmatöö - plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine, kasutades erialast terminoloogiat				
Iseseisvad tööd				
rollimäng "Restoranis", kasutades oma koostatud menüüd, milles õpilane nimetab korrektses vene keele toidukorrad ja ajad, loetleb hommikusöögilaua road ning tutvustab külastajale menüü ja menüüs olevate toitade koostised, nimetab lihtsamad laua serveerimisnõud ja söögiriistad; rühmatöö-plakati "Uue hotelli avamine" koostamine ja suuline esitamine; rollimäng "Uue hotelli külastaja sisse- ja välja registreerimine"				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema iseseisva töö ülesanded.</p> <p>Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks suhtleb õpilane võõrkeelt kõnelevate majutus-ja toitlustusettevõtte külastajatega ja edastab oma erialase tööga toitlustus- ja majutusettevõttes seotud suulist ja kirjalikku infot</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Ele Viilipus Turismi vene keel, Kirjastus Argo 2013;</p> <p>А.Голубева, А.Задорина, Е.Ганапольская "Русский язык для гостиниц и ресторанов", С.-Пт. 1998.</p> <p>С.Хавронина, Л. Харламова, И. Казнышкина "Практический курс русского языка для работников сервиса", Москва, 2007,</p> <p>Рекламные проспекты гостиниц и ресторанов</p>

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	statsioonaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
14	Huviväärsused	1	Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	puuduvad		
Mooduli eesmärk	teadvustada kultuuripärandit, kui kohaliku identiteedi kujundajat, kõikjal enda ümber ning mõista, et seda tuleb hoida. Arendada õpilaste kultuuriteadlikkust ja õppida tundma Eestlaste toidukultuuri ajaloolisest kujunemisest kuni tänapäevani. Anda ülevaade olulisematest maailma usunditest ja ülevaade kultuuridevahelistest erinevustest Euroopas ja maailmas. Avardada õppija terviklikku maailmapilti, arendada sallivust ja tolerantsust, õppida tundma erinevate usuliste kultuurierinevutega kliente. Luua võimalused kultuuriteadliku töötaja kujunemiseks, kellel on hoiakud, teadmised, oskused, mis võimaldavad alustada ametialast tegevust või jätkata õpinguid		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
18 t	8 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovib Eesti tuntumaid turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi Eesti köögist, loodusest, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuurist ning muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	defineerib mõistete sisu: kultuur, rahvakultuur; paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel; selgitab näidete abil kultuuri ja igapäevaelu seotust elukeskkonna ja kliimaga, nimetab eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid; joonistab rehielamu põhiplaani; põhjendab, miks on Eesti kultuuriturismi üheks atraktsiooniks on suitsusaun; selgitab, kes on: baltisakslased, eestirootslased, eestivenelased; näitab kaardil kus nad elasid; võrdleb baltisakslaste, eestirootslaste, eestivenelaste külatüüpe, elamutüüpe ja elatusallikaid; nimetab tuntumaid rahvakalendri tähtpäevi; analüüsib rahvakalendri seoseid looduse ja	Eesti kultuurilugu, mõiste kultuur defineerimine; Eesti ajaloo periodiseerimine; Eesti etniline mosaiiksus: ajaloolised rahvusvähemused või vähemusrahvused; talurahva elu-olu, taluarhitektuuri areng ja elukeskkond; rahvakultuuri mõjutanud tegurid; Eesti etniline mosaiiksus: ajaloolised - rahvusvähemused; mõisad, hansalinnad; usundiloo problematika Eestis: kõrgreligioon versus rahvausund	loeng, rühmatöö, häälestus ülesanded, filmide näitamine ja arutelud; lugemine	Mitteeristav

pärimustega			
Hindamisülesanne: Test. Õpilane paigutab Eesti ajaloo perioodid ajateljele ning iseloomustab neid inimeste tegevusalade ning eluolu muutuste alusel; nimetab eri paikade elamutüüpe, elatusallikaid; joonistab rehielamu põhiplaani; nimetab tuntumaid rahvakalendri tähtpäevi; defineerib mõistete sisu: kultuur, muinasusund, eluring, ajaring, hansalinnad		Hindamismeetod: Test	
Lävend			
Õpilane sooritab teadmiste testi, kus annab vähemalt pooltele küsimustele õiged vastused			
Iseseisvad tööd			
Lugeda läbi artiklid rahvakultuurist (Muinasusund, Elukeskkond, Eluring, Ajaring, Kalender, Mõisad, Hansalinnad). Koostada iga teema kohta 5 küsimust.			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovib külastajale eriomelisi kultuuripiirkondi Eestis toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist arvestades majutuskoha geograafilist asukohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 4 kokku: 14	selgitab erinevaid kultuuripiirkondi Eestis; näitab Eesti kaardil erinevad maakonnad ja nimetab nende keskused; toob välja iga erineva kultuuripiirkonna vaatamisväärsused ja huvitavad kultuurifestivalid;	Eesti kultuuripärand; kultuuripiirkonnad Eestis; kultuurilised eripärad piirkondade lõikes(riietus, traditsioonid, söögikultuur); kultuurilised tõmbenumbrid Eestis, erinevad sündmused; Eesti köök	loeng, rühmatöö, häälestus ülesanded, filmide näitamine ja arutelud, lugemine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Projektiülesanne "Rahvusköök" koostamine ja esitlemine		Hindamismeetod: Iseseisev töö Arvestustöö		
Lävend				
Projektiülesanne "Rahvusköök" koostamine ja esitlemine õpperühma ees				
Iseseisvad tööd				
Projektiülesanne "Rahvusköök". Tutvub valitud rahvusköögi toitumistavadega. Kasutab informatsiooni ettekande koostamiseks, tutvustamiseks sellele riigile omast toitumiskultuuri, toiduaineid, traditsioone ja uskumusi. Pidepunktid materjaliga töötamisel: Milliseid toiduaineid selles riigis kasutatakse?; Millised toiduained seal kasvavad?; Kas seal on toiduaineid, mille tarvitamine ei ole soositud? Miks?; Millised on söömiseks kasutatavad söögiriistad?; Kui palju erinevad toitumistavad riigi eri paikades (maakondades)?, Millistel kellaegadel süüakse tugevat, millistel kergeid?; Millised on argi-, millised pidupäeva road?; Kui oluline on kodus söögi valmistamine?; Millised on toiduga seotud traditsioonid ja uskumused selles riigis?; Kui rangelt neist kinni peetakse?; Milline osa selle riigi toidukultuurist on jõudnud ka Eestisse?; Kuidas sulle tundub, kui hästi eestlased sellist toidukultuuri tunnevad?				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	õpilane saab kursuse arvestatud, kui kõik kohustuslikud arvestustööd on sooritatud lävendipõhiselt.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Õppematerjalid

I.Talve Eesti Kultuurilugu, 2004
A. Viires Vana Eesti rahvaelu, TEA, 2015
A. Sihvart Tähtpäevad, 2014

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	keskharidusega õppija		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
15	Sündmuskorraldus	2	Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul Turismimajanduse alused.		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab sündmuskorralduse sisu majutusettevõtte lisateenusena ning teenindab koosoleku ja sündmuse küllastajaid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
4 t	8 t	14 t	
Õpiväljundid	1 mõistab sündmuskorralduse sisu ja küllastajate ootusi koosolekuteenindusele		
	2 tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid		
	3 teenindab sündmuse küllastajaid iseteeninduslaudades		
	4 korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal		
	5 lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal		

Teema: **Sündmusturismi mõiste ja selle arengulugu. Koosolekukorraldus (majutusettevõttes).**

Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4, praktiline töö: 14, iseseisev töö: 8, kokku: 26
Alateemad: Sündmusturismi mõiste. Sündmuskorralduse ja –turismi areng. Kohalike ja globaalsete trendide mõju sündmuskorraldusele ja -turismile. Sündmuste liigid ja mõjuulatus. Kohalikud ja rahvusvahelised sündmused. Koosolekuettevõtluse areng ja trendid. Koosolekuettevõtluse sihtrühmad, nende ootused ja eelistused. Koosolekute liigid ja koosolekujurismi paketid.

Koostööpartnerid ja teenuspakkujad.
 Koosoleku tellimuse lugemine ja informatsiooni täpsustamine.
 Koosoleku eelplaneerimine, kulude liigid ja eelarve koostamine.
 Pakkumise koostamine ja esitlemine tellijale.
 Koosoleku toimumispaiga ja ruumide valik.
 Tehniliste vahendite valik ja koosolekuruumi paigutus.
 Lisateenuste pakkumine ja korraldamine.
 Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotuskanalid.
 Koosoleku dokumentatsioon.
 Koosolekujärgsed tegevused.
 Koosolekust osavõtjate ja esinejate registreerimine ning tõhus teenindamine.
 Koosoleku registreerimislaua ülespaneku põhimõtted.
 Koosoleku registreerimislaua dokumentatsioon ja töövahendid.
 Koosoleku infomaterjalide komplekteerimine ja jaotus osalejatele ja esinejatele.
 Koosoleku registreerimislaua teenindaja hoiakud, tööülesanded ja vastutus.
 Koosoleku registreerimislaua etikett.

Seotud õpiväljundid:

- mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele
- tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid
- teenindab sündmuse külastajaid iseteeninduslaudades
- korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal
- lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise ajal

Hindamisülesanded

Hindmismeetodid ja hindamisülesanded	Hindekriteeriumid
Rühmatöö Praktiline töö Suuline esitus Rühmatööna koostatud esitlus Lahtiste Uste Päeva ideekavandina, Lahtiste Uste Päeva läbiviimine (Majusteeninduse valdkonnas)	Mitteeristav hindamine Lävend: Õppija osaleb kõikides praktilistes tundides, osaleb aktiivselt rühmatöös. Osaleb aktiivselt Lahtiste uste päeval ning suhtleb külastajatega külalislahkelt ja abivalmilt.

Iseseisvad tööd:

Rühmatööna Lahtiste Uste päeva planeeringu koostamine, ideekaart ning esitlus

Praktilised tööd:

Lahtiste Uste Päeva läbiviimine Majutusvaldkonnas

Hindamiskriteeriumid

- nimetab sündmuskorralduse eesmärgid ettevõtte seisukohalt
- kirjeldab pakutava koosolekupaketi alusel sündmuskorraldusega kaasnevat peamisi tulusid ja kulusid
- loetleb olulisemaid koosolekuliike ja selgitab erinevate koosolekuliikide tähendust
- kirjeldab etteantud näite alusel majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid
- kirjeldab ja võrdleb erinevaid koosolekuruumi stiile, nimetab nende eelised ja puudused vastavalt sihtrühma vajadustele
- kirjeldab rühmatööna koosoleku ettevalmistus- ja toimumisetapis pakutavaid teenuseid

- komplekteerib vastavalt koosoleku sisule osalejatele ja esinejatele infomaterjali
- nimetab ja kasutab koosolekul enimkasutatavaid tehnilisi vahendeid
- suhtleb küllastajatega külalislahkelt ja abivalmilt kogu teenindusolukorra ajal

Õppemeetodid:

Loeng, rühmatöö, praktilised tunnid, rollimängud

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb mooduli õpiväljundite lõpphinnete koondhina. Õpiväljundite ja lävendi saavutamiseks peavad olema positiivselt sooritatud kõik hindamisülesanded ja praktilised tööd.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskharidusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
16	Hotelli tarkvara	1	Kristi Leinus
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud moodul: - Turismimajanduse alused		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija omandab põhilised teadmised ja oskused hotelli enamkasutatavatest hotellitarkvaradest ja teeb lihtsamaid erinevat tüüpi tellimusi, viib läbi sisse ja väljakirjutamise toiminguid, koostab erinevat tüüpi arveid ja teeb kliendi profiili.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	8 t	12 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb baastasemel Fidelio Front Office, Opera ja Hotellinx ülesehitus ja süsteemi ning oskab neid käivitada ja teab põhilisi mõisteid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 3 kokku: 9	- kirjeldab erinevaid broneerimissüsteeme ja oskab välja tuua nende erinevused - selgitab hotelli tarkvarade peamisi mõisteid - koostab arvutitarkvaras kliendi profiili - arhiveerib vajalikud profiilid	- Hotellitarkvarad, nende kasutusvõimalused ja eesmärgid - Tarkvaraga töötamisel vajalikud mõisted, nõuded - Kliendi profiili koostamine ja arhiveerimine	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab vastavalt juhendile arvutitarkvaras kliendi profiili ja arhiveerib vajalikud profiilid		Hindamismeetod: Iseseisev töö Tööleht		
Lävend				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Tööleht: Erinevaid broneerimisüsteemide võrdlus				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vormistab erinevaid, nii individuaal, kui ka grupitellimusi kasutades olemasolevat arvuti tarkvara Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	- kasutab baastasemel ühte konkreetset hotelli tarkvara - koostab ja sisestab erinevaid tellimuse (kinnitus, äraütlemine) - võtab vastu ja sisestab online broneerimissüsteemide tellimused - teeb koostööd reisibüroodega (tellimused, lepingulised tingimused) - teeb tellimustes parandusi ja muudatusi	- individuaaltellimuse sisestamine - koostöö reisibüroodega: profiili loomine, individuaal- ja grupitellimuste sisestamine	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutis, arutlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Vastavalt ülesandele koostab ja sisestab tellimuse, ja teeb tellimuses vajalikud parandused ja muudatused				
Lävend				
Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö				
Iseseisvad tööd				
Kirjeldab ühte hotelli tarkvarasüsteemi.				
Praktilised tööd				
Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja sisestab erinevaid tellimusi ja teeb tellimustes parandusi ja muudatusi				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teeb erinevatele külalistele hotelli tarkvaras sissekirjutusi, postitab lisateenuseid ja avab erinevaid arveid Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 3 kokku: 9	- kirjutab sisse ja avab tellimusega ja tellimusega külalise arve - müüb ja postitab lisateenuseid hotellikülalise arvele ja külalisele väljas poolt majutusasutust - leiab, kasutab ja edastab tarkvarast vajalikku infot - teostab külalise lahkumisega seotud protseduurid, - koostab erinevaid arveid, kontrollib ja teostab makseid ja teeb lihtsamaid arve parandusi, muudatusi	- külalise sissekirjutamine, arve avamine, lisateenuste postitamine - külalise väljakirjutamine, arve koostamine, kontrollimine. - arveldamine külalisega vastavalt teenindusstandardile	Kõitev loeng, iseseisev töö arvutiga, arutlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane kirjutab vastavalt ülesandele külastaja sisse ja avab talle arve, postitab külastaja arvele lisateenuseid ja koostab lahkuvale külastajale arve.			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus Tööleht	
Lävend				

Õpilane esitab vastavalt juhendile koostatud nõuetekohase hindamisülesande ja iseseisva töö

Iseseisvad tööd

Mõistekaart - hotelli tarkvara mõisted

Praktilised tööd

Kasutab ühte konkreetset hotelli tarkvara ja kirjutab külalastajad sisse ja avatellimusega ja tellimusega külalisele. Postitab arvele lisateenuseid. Koostab arve ja teostab makseid.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine

Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde ja iseseisvate tööde sooritamise lävendi tasemel

Mooduli hindamine

mitteeristav hindamine

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm			
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
17	Kutsealane eesti keel	2	Valentina Korotkova

Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid		Hindamine
			Eristav
Hinne 3	Hinne 4	Hinne 5	

Tallinna Teeninduskool
4. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Keskkaridusega õppija		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
18	Restoraniteenindus	2	
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab restorani töökorraldust tulenevalt ettevõtte äriideest ja teenindab kliente rakendades erinevaid teenindusviise		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
6 t	16 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õppija mõistab erinevate restoranide äriideid ja restoraniteeninduse põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 8 kokku: 14	<ul style="list-style-type: none"> võrdleb erinevate restoranide tooteid ja teenuseid lähtuvalt äriideest kirjeldab erinevaid teenindusviise restoranis kasutab restorani töö planeerimisel toitlustusettevõtte tööd reguleerivaid õigusakte juhendamisel 	Toitlustusettevõtete tüübid ja äriideed, toitlustustrendid, teenindusliigid toitlustuses (2t) Teenindusprotsess toitlustamises (4h)	Arutlus, juhtumi kirjeldus, analüüs, kõitev loeng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: SWOT analüüs, eneseanalüüs, kirjalik test		Hindamismeetod: Iseseisev töö Analüüs		
Lävend				
Testi sooritamine 51%, hindamisülesannete sooritamine lävendipõhiselt				
Iseseisvad tööd				
1. SWOT analüüs vastavalt juhendile 2. Eneseanalüüs				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õppija rakendab klientide	• planeerib ja korraldab serveerimist	• klienditeenindus restoranis	Praktiline töö,	Mitteeristav

teenindamisel erinevaid teenindusviise Jaotus tundides: praktiline töö: 30 iseseisev töö: 8 kokku: 38	meeskonnatööna rakendades erinevaid teenindusviise • kasutab müügi ja teenindamise tehnikaid tavapärastes teenindusolukordades • arveldab kliendiga ja käsitleb nõuetekohaselt sularaha nii selle vastuvõtmisel kui ka tagastamisel	• valmistab toidu lõplikult söögisaalis ja serveerib klientidele lähtuvalt juhendist, arvestades portsjoni kompositsiooni, vormistamise ja kaunistamise võtteid • arveldamine kliendiga	eneseanalüüs	
---	---	--	--------------	--

Hindamisülesanne: E-portfoolio koostamine rühmatööna	Hindamismeetod: Praktiline töö Õpimapp/portfoolio
--	--

Lävend

Õppija osaleb kõikides praktilistes tundides; rühmatööna koostatud e-portfoolio on koostatud vastavalt juhendile

Iseseisvad tööd

Koostada e-portfoolio fotodest ja videodest rühmatööna "Elu õpperestoranis" kasutades platvorme prezi.com või tasuta kodulehe loomise platvorm (nt weebly.com jne)

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Kõikide hindamisülesannete teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Rekkor, S; jt. Teenindamise kunst. Tallinn: Argo, 2013. Rekkor, S; jt. Toitlustuse alused. Tallinn: Argo, 2008. Kotkas, M; Roosipõld, A. Restoranteenindus. Tallinn: Argo, 2010.