

| TALLINNA TEENINDUSKOOI ÕPPEKAVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|
| Õppekavarühm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       | Majutamine ja toitlustamine    |       |                                                                                                            |                    |       |
| Õppekava nimetus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       | Hotelliteenindus               |       |                                                                                                            |                    |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       | Hotel Service                  |       |                                                                                                            |                    |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| Õppekava kood EHS-es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       | 207857                         |       |                                                                                                            |                    |       |
| ESMAÕPPE ÕPPEKAVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |                                |       |                                                                                                            | JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA |       |
| EKR 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | EKR 3 | EKR 4<br>kutsekesk-<br>haridus | EKR 4 | EKR 5                                                                                                      | EKR 4              | EKR 5 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       | X                              |       |                                                                                                            |                    |       |
| Õppekava maht: 180 EKAP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Õppekeel(ed):</b><br>eesti, vene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Õppekava koostamise alus:</b><br>1. Kutseharidusstandard Vabariigi Valitsuse 26.08.2013.a määrus nr 130<br>2. HTM luba hotelliteeninduse õppekava loomiseks 9.2-1.2/18/5656-2 (15.01.2019)<br>3. Tööandjate kirjad (My City Hotell, Radisson Blu Sky, Hotell Palace, Radisson Blu Olümpia, Tallink City hotell, Tallink Spa & Conference hotell)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Õppekava õpiväljundid:</b><br>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.<br>Pärast õppekava läbimist õpilane:<br>1) soovib majutusettevõtte poolt pakutavaid majutus-, toitlustus-, spaa- ja sündmusteenuseid;<br>2) töötab teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest;<br>3) rakendab tööprotsessides ressursisäästlikke ja ohutuid tööpõhimõtteid;<br>4) analüüsib, hindab ja planeerib enda tööd ja tööalast arengut ning meeskonnatööd ettevõttes, lähtudes majutus- ja toitlustusvaldkonna arengust;<br>5) hangib, kasutab, töötleb ja säilitab tööalast infot, kasutab arvutit tasemel AO1–AO5, AO7;<br>6) suhtleb inglise keeles tasemel B2 ja teises õpitavas võõrkeeles suhtleb tasemel B1;<br>7) mõistab loetud tekstide ning väljendab ennast õppekeeles selgelt ja arusaadavalt nii suuliselt kui ka kirjalikult;<br>8) kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks;<br>9) mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid;<br>10) mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;<br>11) kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks. |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Õppekava rakendamine:</b><br>Õppekava rakendatakse isikule, kellel on põhiharidus. Õppekava on võimalik rakendada statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) või mittestatsionaarses õppevormis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b><br>Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b><br>Õpingud loetakse lõpetatuks pärast Hotelliteeninduse õppekava õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse moodulihindamistega ning lõpueksamiga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Osakvalifikatsioonid:</b><br>Õpingute osalisel läbimisel on õppijal vastavate moodulite läbimisel võimalus sooritada 3.taseme kutseksamid : Puhastusteenindaja, tase 3 spetsialiseerumine Majutuasutuse toateenindaja ja/või tase 3, Abikelnar, tase 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</b><br>Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| <b>Õppekava struktuur</b><br><b>Põhiõpingute moodulid (122 EKAP)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |                                |       |                                                                                                            |                    |       |
| Nimetus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       | Maht                           |       | Õpiväljundid                                                                                               |                    |       |
| Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | 6 EKAP                         |       | käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil<br>mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist |                    |       |

|                                              |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |         | <p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p> <p>mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused | 1 EKAP  | <p>mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses</p> <p>mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid</p> <p>orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja valdkonna kutsete omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid</p> <p>orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hotellimajanduse alused                      | 5 EKAP  | <p>mõistab turismi ja reisijate liigitust ning turismiettevõtluse sisu</p> <p>edastab korrektses kirjakeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase</p> <p>iseloomustab statistiliste andmete alusel turismimajanduse toimimist Eestis</p> <p>mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust</p> <p>mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate külastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest</p> <p>mõistab konkreetse majutusettevõtte külastajate peamisi reisimotive, vajadusi ja ootusi</p>                                                                                              |
| Majapidamistööd                              | 9 EKAP  | <p>mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega</p> <p>mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid</p> <p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid, töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile</p> <p>koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume</p> <p>valib majapidamistöö spetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks</p>                                                                                                                         |
| Huviväärsused                                | 3 EKAP  | <p>soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi, rakendades teadmisi Eesti köögist, loodusest, sakraal-, militaar- ja tsiviilarhitektuurist</p> <p>soovitab Eesti tuntumaid turismisihtkohti, rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest</p> <p>soovitab külastajale eriilmelisi kultuuriipiirkondi Eestis, toetudes teadmistele Eesti kultuuripärandist</p> <p>soovitab külastajatele Eesti turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi arvestades majutuskoha geograafilist asukohta</p>                                                                                                                                                                            |
| Teenindamine ja müük                         | 3 EKAP  | <p>mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses</p> <p>mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis</p> <p>rakendab majutus- ja toitlustusettevõttele sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist teenindusprotsessis</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Toitlustamine                                | 11 EKAP | <p>mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid</p> <p>koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest</p> <p>planeerib vastavalt menüüle oma köögitoimingud ja toitude serveerimise</p> <p>valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud vastavalt standardretseptidele</p> <p>teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest</p> <p>esitleb külastajale toitlustusettevõtte menüüs pakutavaid toite ja jooki</p> <p>valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks</p> |
| Erialane võõrkeel                            | 8 EKAP  | <p>mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste</p> <p>vestleb külastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistöö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutöölalast terminoloogiat</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erialane inglise keel          | 5 EKAP  | <p>mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti</p> <p>vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusosalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>tutvustab Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Koosoleku- ja sündmusteenindus | 4 EKAP  | <p>mõistab sündmuskorralduse sisu ja külastajate ootusi koosolekuteenindusele</p> <p>tunneb majutusettevõttes pakutavaid koosolekuteenuseid, ruumistiile ja enim kasutatavaid tehnilisi vahendeid</p> <p>teenindab sündmuse külastajaid iseteeninduslaudades</p> <p>korraldab osalejate registreerimist ja teenindab osalejaid koosoleku ajal</p> <p>teab koosolekuteenindaja tööülesandeid</p> <p>lahendab teenindusolukordi koosoleku toimumise aja</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Turismigeograafia              | 3 EKAP  | <p>mõistab sihtrühmadele turismialase info edastamise põhimõtteid lähtudes nende külastuseesmärkidest</p> <p>mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest</p> <p>mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Müügitöölane inglise keel      | 7 EKAP  | <p>tutvustab külastajale majutusettevõtet ja müüb majutusettevõttes pakutavaid teenuseid inglise keeles</p> <p>sooritab iseseisvalt vastuvõtuletis ja müügiosakonnas igapäevatoiminguid inglise keeles, kasutades aktiivse müügi tehnikaid</p> <p>nõustab külastajaid inglise keeles lähipiirkonna vabaajaveetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas, kasutades erinevaid infoallikaid</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Turunduse alused               | 2 EKAP  | <p>Mõistab turunduse olemust ja turunduskeskkonna toimimist;</p> <p>Mõistab turunduse rolli ettevõtte turunduskeskkonnas</p> <p>Kasutab erinevaid infotehnoloogilisi vahendeid ning erialast terminoloogiat ja korrektset eesti keelt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ettevõtluse alustamine         | 5 EKAP  | <p>tunneb Eesti majutusettevõtluse olukorda ja selle kohta Eesti majanduses võrdleb ettevõtlusvorme ja kirjeldab ettevõtluse alustamisel tehtava valiku põhimõtteid</p> <p>teab väikeettevõtte efektiivse majandamise põhimõtteid</p> <p>rakendab ettevõtlusalaseid teadmisi ettevõtluse alustamisel nii äriidee arendamisel kui ka ettevõtte käivitamise planeerimisel Eestis</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Vastuvõtutöö korraldus         | 11 EKAP | <p>mõistab vastuvõtuosakonna töökorraldust kõigis külastaja teekonna etappides ning seoseid majutusettevõtte teiste osakondadega</p> <p>võtab vastu erinevatest kanalitest saabuvald klienditellimusi ja töötleb neid vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>teenindab majutustellimusega külastajat sisse- ja väljaregistreerimisel vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>teenindab külastajat erinevates vastuvõtutöö teenindussituatsioonides vastavalt majutusettevõtte töökorraldusele</p> <p>tutvustab, soovitab ja müüb külastajale majutusettevõtte teenuseid ning arveldab külastajatega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid</p> <p>koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakkumisi individuaal- ja rühmakülastajatele</p> <p>vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid</p> |
| Majapidamistööde praktika      | 14 EKAP | <p>teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistöö korraldust planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas</p> <p>koristab praktikaettevõttes iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust</p> <p>analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Toitlustamise praktika         | 14 EKAP | <p>teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

iseseisvalt ja meeskonnas  
 töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja  
 töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid  
 valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab  
 teenindussaalis söögilaudu ja peseb nõusid teeb ettevalmistustööd toitade ja  
 jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab  
 kliendi lahkudes teenindusala  
 iseloomustab ennast kui praktikanti toitlustusettevõttes

|                       |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vastuvõtutöö praktika | 11 EKAP | <p>teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ja vastuvõtutöö korraldust mõistab<br/>         majutusettevõtte vastuvõtuosakonna, spateeninduse administreerimise ning<br/>         töötab meeskonnaliikmena<br/>         töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte vastuvõtuosakonnas sooritab<br/>         igapäevatoiminguid vastuvõtuletis tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid,<br/>         edastab ettevõttesisest informatsiooni broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-,<br/>         tervise- ja spaa-teenuseid, arvestades küllastajate soove<br/>         iseloomustab ennast kui praktikanti vastuvõtuosakonnas</p> |
|-----------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Üldõpingute moodulid (30 EKAP)

|                   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Nimetus</i>    | <i>Maht</i> | <i>Õpiväljundid</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Keel ja kirjandus | 6 EKAP      | <p>Väljendab ennast eesti keeles nii suuliselt kui ka kirjalikult selgelt,<br/>         suhtlussituatsioonile sobivalt ja kirjakeele norme järgides.<br/>         Koostab eri liiki tekste (tarbetekstid, arutus, kirjalik kokkuvõte, juhendid).<br/>         Loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis<br/>         esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid.<br/>         Valib ja hindab kriitiliselt infoallikaid ja neis esitatud teavet, kasutab saadud<br/>         infot oma tekstides ja igapäevaelus.<br/>         väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega,<br/>         oma kodukohaga<br/>         Tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja<br/>         kultuuriliste sündmustega</p>                                               |
| A Võõrkeel        | 4,5 EKAP    | <p>suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva<br/>         keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates<br/>         mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti<br/>         kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja<br/>         kogemusi seoses valitud erialaga<br/>         kasutab võõrkeelesõnase arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise<br/>         strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega<br/>         mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab<br/>         nendega võõrkeeles suhtlemisel<br/>         on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest<br/>         võimalustest, koostab tööle asumiseks vajalikud võõrkeelsed<br/>         taotlusedokumentid</p> |
| Matemaatika       | 5 EKAP      | <p>Kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning<br/>         eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste<br/>         tõepärasust<br/>         Kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest<br/>         matemaatilise info esitamise viisidest<br/>         esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt<br/>         ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult<br/>         seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma<br/>         matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi<br/>         Kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning<br/>         jätkusuutlikkuse hindamisel</p>                                                                                                                |
| Loodusained       | 6 EKAP      | <p>Mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, analüüsib keskkonnas<br/>         toimuvaid nähtusi ning mõistab mudelite osa reaalsete objektide kirjeldamisel.<br/>         Mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate<br/>         nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide<br/>         lahendamisel<br/>         mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja<br/>         inimesele, saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele<br/>         leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab<br/>         seda erinevate ülesannete lahendamisel</p>                                                                                                                                                                 |
| Sotsiaalsained    | 7 EKAP      | <p>omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu

Kunstiained 1,5 EKAP

õpilane eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid.  
õpilane tunneb maailma ja Eesti kunsti ning muusika olulisemaid teoseid ja oskab neid seostada ajalooga.  
õpilane analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse.  
kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks.  
õpilane väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse.

### Valikõpingute moodulid (27 EKAP)

| Nimetus                     | Maht   |
|-----------------------------|--------|
| Spaateenindus               | 8 EKAP |
| Catering teenindus          | 2 EKAP |
| Joogiõpetus                 | 2 EKAP |
| Erialane soome keel         | 8 EKAP |
| Ruumikujundus ja lilleseade | 2 EKAP |
| Eriala toetav arvutiõpetus  | 1 EKAP |
| Esmaabi                     | 1 EKAP |
| Kutsealane liikumine        | 2 EKAP |
| Õpioskused                  | 1 EKAP |
| Eritoitlustus               | 1 EKAP |
| Erialane eesti keel         | 1 EKAP |
| Teenindaja hügieen          | 1 EKAP |
| Eritoitlustus               | 2 EKAP |

### Valikõpingute valimise võimalused:

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

### Lõputööd ja -eksamid (1 EKAP)

|                             |        |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hotelliteenindaja lõpueksam | 1 EKAP | õppija teenindab külalist erinevates teenindussituatsioonides eesti ja inglise keeles;<br>koostab vastuskirjad külalise päringutele eesti ja inglise keeles;<br>analüüsib käibejuhtimise seisukohast broneeringute kasumlikkust. |
|-----------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 39.00 EKAPit.

### Õppekava kontaktisik:

Kristi Tarik  
Juhtivõpetaja  
Telefon 6053122, 5531333, kristi.tarik@teeninduskool.ee

### Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=177](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=177)

[https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava\\_pdf?oppekava=177&rakenduskavad=jah](https://teko.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=177&rakenduskavad=jah) (koos moodulite rakenduskavadega)

## Hotelliteenindus

| Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)  | Maht kokku | 1. õppeaasta | 2. õppeaasta | 3. õppeaasta |
|----------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Põhiõpingute moodulid</b>                 | <b>122</b> | <b>40</b>    | <b>41</b>    | <b>41</b>    |
| Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused  | 6          | 2            | 2            | 2            |
| Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused | 1          | 1            |              |              |
| Hotellimajanduse alused                      | 5          | 5            |              |              |
| Majapidamistööd                              | 9          | 9            |              |              |
| Huviväärsused                                | 3          | 3            |              |              |
| Teenindamine ja müük                         | 3          | 3            |              |              |
| Toitlustamine                                | 11         |              | 11           |              |
| Erialane võõrkeel                            | 8          | 3            | 2            | 3            |
| Erialane inglise keel                        | 5          |              | 5            |              |
| Koosoleku- ja sündmusteenindus               | 4          |              | 4            |              |
| Turismigeograafia                            | 3          |              | 3            |              |
| Müügitoovalane inglise keel                  | 7          |              |              | 7            |
| Turunduse alused                             | 2          |              |              | 2            |
| Ettevõtluse alustamine                       | 5          |              |              | 5            |
| Vastuvõtutöö korraldus                       | 11         |              |              | 11           |
| Majapidamistööde praktika                    | 14         | 14           |              |              |
| Toitlustamise praktika                       | 14         |              | 14           |              |
| Vastuvõtutöö praktika                        | 11         |              |              | 11           |
| <b>Üldõpingute moodulid</b>                  | <b>30</b>  | <b>12</b>    | <b>11</b>    | <b>7</b>     |
| Keel ja kirjandus                            | 6          | 2            | 2            | 2            |
| A Võõrkeel                                   | 4,5        | 2            | 2,5          |              |
| Matemaatika                                  | 5          | 2            | 2            | 1            |
| Loodusained                                  | 6          | 2            | 2            | 2            |
| Sotsiaalsained                               | 7          | 2,5          | 2,5          | 2            |

| Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP) | Maht kokku | 1. õppeaasta | 2. õppeaasta | 3. õppeaasta |
|---------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Kunstiained                                 | 1,5        | 1,5          |              |              |
| <b>Valikõpingute moodulid</b>               | <b>27</b>  | <b>8</b>     | <b>8</b>     | <b>11</b>    |
| Spaateenindus                               | 8          |              |              | 8            |
| Catering teenindus                          | 2          |              | 2            |              |
| Joogiõpetus                                 | 2          |              | 2            |              |
| Erialane soome keel                         | 8          | 3            | 3            | 2            |
| Ruumikujundus ja lilleseade                 | 2          | 2            |              |              |
| Eriala toetav arvutiõpetus                  | 1          | 1            |              |              |
| Esmaabi                                     | 1          | 1            |              |              |
| Kutsealane liikumine                        | 2          |              | 2            |              |
| Õpioskused                                  | 1          | 1            |              |              |
| Eritoitlustus                               | 1          |              | 1            |              |
| Erialane eesti keel                         | 1          |              | 1            |              |
| Teenindaja hügieen                          | 1          |              |              | 1            |
| Eritoitlustus                               | 2          |              | 2            |              |
| <b>Lõputööd ja -eksamid</b>                 | <b>1</b>   |              |              | <b>1</b>     |
| Hotelliteenindaja lõpueksam                 | 1          |              |              | 1            |

## Hotelliteenindus

Seosed tööandja toetuskirjas esitatud kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

| Kompetentsi nimetus tööandja toetuskirjas                                                                                                                                                                 | Eriala õppekava moodulid                    |                                              |                         |                 |               |                      |               |                   |                       |                                |                   |                            |                  |                        |                       |                           |                        |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                           | Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused | Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused | Hotellimajanduse alused | Majapidamistööd | Huviväärsused | Teenindamine ja müük | Toitlustamine | Erialane võõrkeel | Erialane inglise keel | Koosoleku- ja sündmusteenindus | Turismigeograafia | Müügitööalane inglise keel | Turunduse alused | Ettevõtluse alustamine | Vastuvõutöö korraldus | Majapidamistööde praktika | Toitlustamise praktika | Vastuvõutöö praktika |
| Õppekava koostamise aluseks on tööandjate poolt kirjeldatud saavutatavad kompetentsid, vastavad ametijuhendid ning tööülesannete kirjeldused.                                                             |                                             |                                              |                         |                 |               |                      |               |                   |                       |                                |                   |                            |                  |                        |                       |                           |                        |                      |
| Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine                                                                                                                                                               |                                             |                                              |                         |                 |               |                      |               |                   |                       |                                |                   |                            |                  |                        |                       |                           |                        |                      |
| 1) võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaal- kui ka rühmakliendi päringu ja tellimuse ning vastab neile operatiivselt, järgides ettevõttes kehtestatud norme;   |                                             |                                              |                         |                 | X             | X                    | X             | X                 | X                     | X                              | X                 | X                          | X                | X                      | X                     |                           | X                      | X                    |
| 2) selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti;                                                                                   |                                             |                                              |                         | X               |               | X                    | X             | X                 | X                     | X                              |                   | X                          |                  | X                      | X                     | X                         | X                      | X                    |
| 4) planeerib iseseisvalt kliendi tellimusega seotud teenuste teostamise oma vastutusala piires, kinnitab tellimuse ning annab sellest kliendile teada kliendile sobiva kommunikatsioonikanali vahendusel; |                                             |                                              |                         | X               |               | X                    | X             | X                 | X                     | X                              |                   | X                          |                  | X                      | X                     | X                         | X                      | X                    |
| 5) sisestab iseseisvalt reserveerimisprogrammi detailse tellimuse vastavalt kliendi soovidele;                                                                                                            |                                             | X                                            |                         |                 |               |                      |               |                   |                       | X                              | X                 |                            |                  | X                      |                       |                           | X                      | X                    |
| 6) palub kliendil täita külastajakaardi;                                                                                                                                                                  |                                             |                                              |                         |                 |               |                      |               |                   |                       |                                |                   | X                          |                  |                        | X                     |                           |                        | X                    |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 7) kliendi saabudes registreerib kliendi sisse tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 8) jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele; 9) määrab toad klientide vahel arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi; 10) valmistab ette võtmekaardid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  | X |   |   | X |   |   | X |
| Arveldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
| 1) koostab iseseisvalt korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid; 2) arveldab iseseisvalt klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid); 3) lahendab arveldamisel tekkivad veaolukorrad iseseisvalt ja vajadusel korrigeerib arvet;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |   |   |   |  | X | X |   |   | X |  | X |   | X | X |   | X | X |
| Klientide teenindamine ja müügitöö                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
| 1) teretab esimesena ja loob kliendiga suheldes positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 2) valib sobiva suhtlemisviisi teenindussituatsioonides; 3) tutvustab klientidele majutusettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest; 4) tutvustab, soovitab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid kasutades lisamüügi teostamise erinevaid võtteid, kasvatades seeläbi majutusettevõtte käivet ja kliendi rahulolu; 5) annab klientidele korrektset piirkonda puudutavat turismialast informatsiooni (sh ühistransport); 6) organiseerib kliendile transpordi (tellib klientidele takso, korraldab transfeere jms); 7) lahendab oma vastutusala piires erinevates olukordades tekkivad keerukamad kliendi kaebused ja arusaamatused; 8) jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra kasutades vajadusel turvatöötaja abi; 9) annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; 10) edastab koheselt (või esimesel võimalusel) klientidele klienti puudutava korrektse informatsiooni; 11) edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele (osakonnale) täitmiseks või vajadusel teostab ise (nt lisavoodi paigaldamine); 12) võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoiustamise; 13) teeb telefoni teel numbritubadesse tellitud äratuskõned vastavalt majutusettevõtte teenindusstandardi nõuetele; 14) küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab saadud info isikule/ osakonnale, kes vastab tagasiside |  | X | X | X |  |   | X | X | X | X |  |   | X | X | X | X | X | X |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |   |  |  |   |  |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|--|---|---|---|---|--|--|---|--|--|---|--|---|--|
| süsteemi eest (selle vastavalt kehtestatud korrale); 15) lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt eesmärgiga hoida kliendikontakti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |   |  |  |   |  |   |  |
| Puhastus ja laomajandus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |   |  |  |   |  |   |  |
| 1) hoiab oma töökoha igapäevaselt korras ja puhta; 2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid; 3) teostab vajadusel numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 4) komplekteerib endale iga vahetuse alguses vajalikud töövahendid ja –materjalid; 5) vajadusel vahetab voodipesu ja rätikuid; 6) kontrollib vajadusel minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta; 7) valmistab ette öövoodi (Turn Down Service); 8) paigutab nõuetekohaselt numbrituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud; 9) komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed; 10) registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele ning võimalusel informeerib klienti; 11) teostab vajadusel hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 12) valmistab ette oma tööpiirkonna vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu; 13) tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja korrektse dokumentatsiooni täitmise; 14) peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise. |  |  | X | X |  | X |   |   |   |  |  |   |  |  | X |  |   |  |
| Toitlustusteenindus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |   |  |  |   |  |   |  |
| 1) planeerib toidu valmistamiseks tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule; 2) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, toiduainete külm- ja kuumtöötlemisvõtteid järgides ettevõtte enesekontrolliplaani; 3) ajastab toitade valmimise vastavalt teenindussituatsioonile; 4) valmistab hommikusöögi vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele; 5) arvestab hommikusöökide valmistamisel enimlevinud toidutalumatusetega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia; 6) katab selve- ja istumisega laua vastavalt klientide arvule ja toidu valikule ning teeb ettevalmistustöö lähtuvalt tööülesandest; 7) koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |   |   |  | X | X | X | X |  |  | X |  |  |   |  | X |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| toidu; 8) teenindab kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |
| Üritusteenindus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |
| 1) võtab vastu ja registreerib ürituste tellimused; 2) valmistab ette ürituseks ruumi vastavalt kliendi tellimusele (pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus, tehnilised abuvahendid jm) ja kontrollib tehnika töökorras olekut; 3) kasutab iseseisvalt peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks); 4) vajadusel korrastab/paneab kokku/hoiustab iseseisvalt ruumi mööbli/tehnilised vahendid; 5) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel koristab; 6) valmistab iseseisvalt ette lihtsamaid kohvipause; 7) väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist; 8) assisteerib iseseisvalt kliente ja tutvustab erinevate ürituste korraldamise võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne); 9) võtab vastu ja edastab kliendipoolset tagasisidet. 10) koostab korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid ning vajadusel kõrvalist abi küsides. |  |  |  |  |  | X |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  | X |  |

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse