***Lisa 6***

***KOOSKÕLASTATUD***

***kooli nõukogu poolt 15.06.2020***

***protokoll nr 1-2/21***

***KINNITATUD***

***direktori 15.06.2020***

***käskkirjaga nr 1-9/19***

KURESSAARE AMETIKOOLI MAJUTUSTEENINDUSE ERIALA ÕPPEKAVA

MOODULITE RAKENDUSKAVA

180 EKAP

**I. PÕHIÕPINGUTE MOODULID**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Turismimajanduse alused** | | | **15 EKAP / 390 tundi** | |
| **Õpetajad: Heli Kakko, Anne-Li Tilk, Elle Mäe, Marve Koppel, Lemmi Heero, Reet Truuväärt** | | | | I – II kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab turismimajanduse olemust ning kasutab turismialast infot, turismigeograafia- ja kultuurialaseid teadmisi sihtkoha tutvustamisel | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.**  mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 12  kokku: 52 | **HK 1.1.** selgitab turismialaseid mõisteid, tuginedes turismiseadusele ja riiklikule arengukavale, kasutades asjakohaseid termineid eesti ja inglise keeles  **HK 1.2.** kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismialast infot, kasutades peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel  **HK 1.3.** analüüsib turismiuuringuid ja –statistikat, kasutades internetipõhiseid otsingusüsteeme, väärtustades põhjenduste otsimist ja osates hinnata nende paikapidavust  **HK 1.4.** tutvustab rühmaliikmena Eesti turismi peamisi turismiasjalisi ja selgitab nende rolli turismi arendamisel | **Rühmatöö**: arvutirakendusi  kasutades uurida  turismimajanduse  arenguid ja tutvustada  turismiorganisatsiooni.  **IT**: kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismialast infot nii õppe- kui võõrkeeles. | mitteeristav | **1. Turismimajanduse areng**  1.1. Turismi mõisted, ajalugu, roll tänapäevaühiskonnas  1.2. Turismitöötajad ja teeninduskultuur  **2. Turismiressursid, -tooted ja teenused**  2.1. Turismimajandus ja keskkond, turismitaluvus  2.2. Turismitooted ja -teenused  **3. Turismiorganisatsioonid Eestis ja maailmas**  3.1. Turismiuuringud ja -statistika  **Lõiming:**  Inglise keel 14 t | |
| **ÕV 2.** mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 64  iseseisev töö: 28  kokku: 92 | **HK 2.1.** rühmitab meeskonnatööna reisijaid, külastajaid ja turiste etteantud tunnuste alusel  **HK 2.2.** tutvustab külastuseesmärkidest lähtuvalt turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi, väljendades ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti ja võõrkeeles  **HK 2.3.** kirjeldab turistide reisimisega seonduvaid tervise- ja turvanõudeid lähtuvalt kehtivatest seadustest | **Meeskonnatöö**: turismiettevõtte klientide rühmitamine.  **IT:** maailma tuntud turismisihtkoha analüüs ja esitlus klassis.  **Rühmatöö**: arvutirakendusi  kasutades uurida õpetaja poolt etteantud riikide turvanõuded reisimisel.  **Praktiline töö võõrkeeles**: esitluse koostamine vabalt valitud Euroopa riigi kohta | mitteerisatav | **1. Turismisihtkohad**  1.1. Reisijate ja turistide liigitamine  1.2. Külastuseesmärgid  2. Tervise- ja turvanõuded  **Lõiming:**  Keel Ja Kirjandus 12 t  Sobiv korrektne sõnavara kliendiga suhtlemisel, väljendades ennast nii suuliselt kui kirjalikult  Arvutiõpetus 26 t  Inglise keel 12 t | |
| **ÕV 3.** analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 30  iseseisev töö: 9  kokku: 39 | **HK 3.1.** tutvustab meeskonnatööna turismi vorme, lähtudes sihtrühmade eripärast  **HK 3.2.** analüüsib juhendi alusel turismiettevõtluse toimimist oma kodukohas, arvestades jätkusuutliku turismi põhimõtteid  **HK 3.3.** kirjeldab meeskonnatööna turismipiirkonna reisitranspordi võimalusi ning majutus- ja toitlustusettevõtete liike, lähtudes nende toodetest ja teenustest  **HK 3.4.** analüüsib meeskonnatööna turismipiirkonna meelelahutuse ja aktiivpuhkuse teenuste vastavust sihtrühma ootustele | **Praktiline töö võõrkeeles:** esitluse koostamine vabalt valitud majutus- ja toitlustusettevõtte kohta Eestis  **IT**: kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismiteenustealast infot nii õppe- kui võõrkeeles. | mitteeristav | **1. Turismiettevõtete liigid**  1.1. Reisiettevõtted ja reisitransport.  **2. Majutus- ja toitlustusettevõtted ning nende lisateenused**  **3. Äriturism ja konverentsiteenused**  **4. Meelelahutus ja rekreatsioon** | |
| **ÕV 4.** tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 38  iseseisev töö: 9  kokku: 47 | **HK 4.1.** näitab halduskaardil turismiregioone, maakondi ja keskuseid  **HK 4.2.** annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, väljendades ennast nii suuliselt kui kirjalikult korrektses eesti ja võõrkeeles, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära  **HK 4.3.** tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest ning väärtustades õigekeelsust ja väljendusrikast keelt  **HK 4.4.** tutvustab külastajatele Eesti rahvuskööki, lähtuvalt sihtrühmade eripärast | **Rühmatöö:** ette antud turismiregiooni turismikohtade tutvustamine läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi ja selle piirkonna eripära välja toomine erinevate külastuseesmärkidega külastajatele (kultuurihuvilied, loodushuvilised, aktiivse turimi harrastajad, pereturimi soovijad, rannapuhkuse nautijad, toiduturistid jne).  **Praktiline töö** võõrkeeles: esitluse koostamine vabalt valitud piirkonna turismiteenuste kohta Eestis  **Ettekanne rühmatööna:** Eesti rahvusköögi aastaringist ühe vabalt valitud piirkonna ja aastaajaga seotud toitude valiku tutvustamine arvestades toidu erisusi ja erinevaid sihtrühmi. | mitteeristav | **1. Eesti turismiregioonid**  1.1. Põhja- Eesti. Looduslik ja kultuurilooline eripära, turismisihtkohad, vaatamisväärsused, tuntud inimesed, muuseumid, aktiivse puhkuse võimalused, traditsioonilised üritused, majutus-ja toitlustusettevõtted  1.2. Lääne- Eesti. Looduslik ja kultuurilooline eripära, turismisihtkohad, vaatamisväärsused, tuntud inimesed, muuseumid, aktiivse puhkuse võimalused, traditsioonilised üritused, majutus-ja toitlustusettevõtted  1.3. Lõuna- Eesti. Looduslik ja kultuurilooline eripära, turismisihtkohad,vaatamisväärsused, tuntud inimesed, muuseumid, aktiivse puhkuse võimalused, traditsioonilised üritused, majutus-ja toitlustusettevõtted  **2. Eesti rahvusköök**  2.1. Toiduerisused  2.2. Tuntumad Eesti erinevate piirkondade rahvustoidud  **Lõiming:**  Geograafia 12 t  Eesti üldandmed ja haldusjaotus | |
| **ÕV 5.** mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 50  iseseisev töö: 15  kokku:65 | **HK 5.1.** iseloomustab Euroopa jaotumist turismigeograafilisteks regioonideks ja riikideks, arvestades loodus-, kultuuri- ja turismigeograafilisi tegureid  **HK 5.2.** koostab juhendi alusel Euroopa sihtkoha kirjelduse, kasutades usaldusväärset teavet eesti- ja inglisekeelsetest allikatest  **HK 5.3.** kirjeldab erinevaid Euroopas levinud religioone, nendega seotud tavasid, kombeid ja väärtushinnanguid, selgitades nende mõju Euroopa rahvaste, kultuuride ja tänaste turismisihtkohtade kujunemisele | **Rühmatöö:** valitud Euroopa turismiregiooni sihtkoha tutvustus arvestades loodus-, kultuuri-, turismigeograafilisi tegureid ning kirjeldades sihtkoha religiooni, tavasid, kombeid, väärtushinnanguid.  **IT paaristööna:** Kultuuridevaheliste erinevustega tutvumine võõrkeeles vastavateemalise töölehe abil | mitteeristav | 1. **Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära**    1. Euroopa regioonide ja riikide põhinäitajad    2. Euroopa turismiregioonide ülevaade    3. Lääne-Euroopa turismiregiooni üldiseloomustus    4. Lõuna-Euroopa turismiregiooni üldiseloomustus    5. Lõuna-Euroopa ja Ida-Vahemeremaade turismiregiooni üdiseloomustus    6. Põhja-Euroopa turismiregiooni üldiseloomustus    7. Kesk- ja Ida-Euroopa turismiorganisatsiooni üldiseloomustus.   **Lõiming:**  Inglise keel 8 t  Geograafia 8 t | |
| **ÕV 6.** mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 70  iseseisev töö: 25  kokku:95 | **HK 6.1.** nimetab ja näitab kaardil maailma turismi suurregioone, tuues välja nende loodusgeograafilise eripära  **HK 6.2.** kirjeldab juhendi alusel maailma peamisi turismigeograafilisi sihtkohti  **HK 6.3.** leiab usaldusväärset teavet erinevate maailma kultuuride, religioonide ja nendega seotud turismisihtkohtade kohta, kasutades erinevaid informatsiooniallikaid  **HK 6.4.** tutvustab näidete põhjal maailma erinevaid kultuure ja kultuuridest tulenevaid kombeid, tajudes ja väärtustades enda seotust oma ja teiste maade ning rahvaste kultuuripärandiga ja nüüdiskultuuri sündmustega  **HK 6.5.** kirjeldab erinevate maailma rahvaste toitumise eripärasid, arvestades religioonide mõju toitumistavadele | IT: Uurimustöö ühe vabalt valitud UNESCO maailmapärandi objekti kohta (millises maailma turismiregioonis asub, kliima, loodus, kultuuriline eripära, piirkona turismiteenused, sündmused jne) ja esitlus  **Praktiline töö võõrkeeles:** esitluse koostamine vabalt valitud maailma turismigeograafilise sihtkoha või riigi kohta | eristav | **1. Maailma turismigeograafia**   * 1. Maailma turismipiirkonnad ja peamised turismisihtkohad   2. Ülevaade Põhja- ja Lõuna-Ameerika, Aafrika, Aasia, Austraalia ja Okeaania, Antarktika looduse iseärasustest ja turismivõimalustest. Loodusmälestised ja -kaitsealad. UNESCO maailmapärandi objektid   3. Maailma rahavaste toitumistavad | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Õppemeetodid** | Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, paaristöö, praktiline töö |
| **Iseseisev töö** | ÕV 1. Kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismialast infot nii õppe-kui võõrkeeles.  ÕV 3.Kogub ja süstematiseerib erinevatest allikatest turismiteenustealast infot nii õppe- kui võõrkeeles.  ÕV 5. Kultuuridevaheliste erinevustega tutvumine võõrkeeles vastavateemalise töölehe abil.  ÕV 6. Uurimustöö ühe vabalt valitud UNESCO maailmapärandi objekti kohta (millises maailma turismiregioonis asub, kliima, loodus, kultuuriline eripära, piirkona turismiteenused, sündmused jne) ja esitlus |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodulit hinnatakse eristavalt. Õpilane on esitanud ÕV 1, 2, 3, 4 ja 5 hindamisülesanded, mis vastavad lävendile ja on hinnatud (arvestatud), ÕV 6 hinnatakse eristavalt ja seejärel hindab mooduli vastutaja mooduli. |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 4. Rühmatöö:** ette antud turismiregiooni turismikohtade tutvustamine läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi ja selle eripära välja toomine erinevate külastuseesmärkidega külastajatele (kultuurihuvilied, loodushuvilised, aktiivse turimi harrastajad, pereturimi soovijad, rannapuhkuse nautijad, toiduturistid jne).  **ÕV 4.** **Ettekanne:** Eesti rahvusköögi aastaringist ühe vabalt valitud aastaajaga seotud piirkonna toitude valiku tutvustamine arvestades toidu erisusi ja erinevaid sihtrühmi. |
| **ÕV 6. Eristav hindamine**  **Uurimistöö ja selle esitlus**  **Praktiline töö võõrkeeles:** esitluse koostamine vabalt valitud maailma turismigeograafilise sihtkoha või riigi kohta  **Hinne “3”** Õpilane esitab uurimustöö UNESCO maailmapärandi objekti kohta ja esitleb oma tööd rühmas. Töös on kasutatud õpetaja poolt etteantud viiteid ja materjale.  **Hinne “4”** Õpilane esitab uurimustöö UNESCO maailmapärandi objekti kohta ja esitleb oma tööd rühmas. Töös on kasutatud õpilase enda poolt leitud materjale, faile ja kommentaare.  **Hinne “5”** Õpilane esitab uurimustöö UNESCO maailmapärandi objekti kohta ja esitleb oma tööd rühmas. Töös on kasutatud õpilase enda poolt leitud materjale, faile ja kommentaare. Õpilane vastab tööd puudutavatele lisaküsimustele. |
| **Õppematerjalid** | Ardel, T. (2015). *Maaturismi aabits.* Tallinn: Argo  Koppel, M. *Turismi ajalugu.* E-kursus, <http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/tuajalugu/?Turismi_ajalugu>  Juust, L., Kase, U. (2011). *Kuidas tunned maailma?* Tallinn: Argo  Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. (2014). *Toitlustuse alused.* Tallinn: Argo  Sokk, M., Sokk, R. (2019). *Eesti rahvustoidud.* Tallinn: Tulip OÜ  Tooman, H. (2010). *Kuidas kasvab turismipuu?* Tallinn: Argo  Toots, K. (2009). *Kuidas tunned Eestimaad?* Tallinn: Argo  Tooman, H., Müristaja, H. (2008). *Turismisihtkoha arendus ja turundus.* Tallinn: Argo  Viin, T., Villig, R. *Hotellimajanduse alused.* Tallinn: Argo  Turismialased andmebaasid. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Õpitee ja töö muutuvas keskkonnas** | | | | **5 EKAP / 130 tundi** |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Anne-Li Tilk, Anne Lember, Evi Ustel-Hallimäe** | | | | I kursus  II kursus  III kursus | ÕV 1., ÕV3.  ÕV 2.  ÕV 4. |
| **Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kujundab oma tööalast karjääri ja arendab eneseteadlikkust tänapäevases muutuvas keskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.** | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1. kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid**  **Jaotus tundides:**  **teoreetiline töö: 10/10**  **iseseisev töö: 3/3**  **kokku: 26** | **HK 1.1. analüüsib juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi, sh õpi-, suhtlemis- ja koostööoskusi seoses õpitava eriala**  **HK 1.2. sõnastab juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad isiklikud õpieesmärgid ja põhjendab neid**  **HK 1.3. koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide, ressursside ja erinevate keskkonnateguritega** | **IT: Eneseanalüüs**  **IT: Õpitegevuste plaan**  **Praktiline töö: tutvumine õpikeskkonnaga** | **mitteeristav**  **teemahinne Anne-Li Tilk** | **ÕPITEE KAVANDAMINE**   1. **Õpilase huvid, väärtused, oskused ja isikuomadused** 2. **Õppe eesmärgistamine lähtudes eneseanalüüsist** 3. **Kooli õppeinfosüsteem** 4. **Õpingutega toimetulek** 5. **Õppimist toetavad õpikeskkonnad** 6. **Õpitee**   **Õpikeskkond** | |
| **ÕV 2. mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja**  **organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi**  **Jaotus tundides:**  **teoreetiline töö: 20/20**  **iseseisev töö: 6/6**  **kokku: 52** | **HK 2.1. selgitab meeskonnatööna turumajanduse toimimist ja selle osapoolte ülesandeid**  **HK 2.2. kirjeldab meeskonnatööna piirkondlikku ettevõtluskeskkonda**  **HK 2.3. selgitab regulatsioonidest lähtuvaid tööandja ja töövõtja rolle, õigusi ja kohustusi**  **HK 2.4. kirjeldab organisatsioonide vorme ja tegutsemise viise, lähtudes nende eesmärkides**  **HK 2.5. valib enda karjääri eesmärkidega sobiva organisatsiooni ning kirjeldab selles enda võimalikku rolli** | **IT: Majanduslike vajaduste analüüs ja eelarve koostamine (võib olla projekt eelarvestamine).**  **Meeskonna töö arvuti klassis:**  **turuanalüüs (nõudluse ja pakkumise mõjust lähtuvalt).** | **mitteeristav**  **Anne Lember**  **Evi-Ustel Hallimäe** | **MAJANDUSKESKKOND**   1. **Ressursid majanduses** 2. **Majanduse põhiküsimused** 3. **Piiratud ressursid ja piiramatud vajadused** 4. **Rahaliste eesmärkide seadmine** 5. **Laenamine** 6. **Füüsilise isiku tulud ja kulud, isiklik bilanss** 7. **Nõudmine, pakkumine ja turutasakaal (sh graafiline kirjeldamine), hinnad** 8. **Riigi roll majanduses** 9. **Otsesed ja kaudsed maksud** 10. **Töötasu ja sellega seotud maksud ja maksed (ümbrikupalk, ettevõtja tulu – dividendid)** 11. **Erasektor ja avaliksektor** | |
| **ÕV 3. kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel**  **enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või**  **rahalises tähenduses**  **Jaotus tundides:**  **teoreetiline töö: 20**  **iseseisev töö: 6**  **kokku: 26** | **HK 3.1. seostab erinevaid keskkonnategureid enda valitud organisatsiooniga ning toob välja probleemid ja võimalused**  **HK 3.2. analüüsib erinevaid keskkonnategureid ning määratleb meeskonnatööna probleemi ühiskonnas**  **HK 3.3. kavandab meeskonnatööna uuenduslikke lahendusi, kasutades loovustehnikaid**  **HK 3.4. kirjeldab meeskonnatööna erinevate lahenduste kultuurilist, sotsiaalset ja/või rahalist väärtust**  **HK 3.5. valib meeskonnatööna sobiva jätkusuutliku lahenduse probleemile**  **HK 3.6. koostab meeskonnatööna tegevuskava valitud lahenduse elluviimiseks** | **IT: Eesti ettevõtluskeskkonna**  **analüüs. Vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine.**  **Meeskonnatööna juhtumianalüüs: kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele.**  **Meeskonnatöö: õpilasfirma** | **mitteeristav**  **1 AASTA 1EKAP**  **Marve Koppel** | **VÄÄRTUSTE LOOMINE**   1. **Ettevõtlus ja areng** 2. **Eesti ja kodumaakonna ettevõtlus** 3. **Ettevõtja ja töövõtja** 4. **Vastutustundlik ettevõtlus** 5. **Jätkusuutlik areng:** 6. **probleemi märkamine** 7. **probleemi analüüs** 8. **probleemi lahendus** 9. **ühiskonda panustamine** | |
| **ÕV 4. mõistab**  **enda vastutust oma tööalase karjääri**  **kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama**  **Jaotus tundides:**  **teoreetiline töö: 20**  **iseseisev töö: 6**  **kokku: 26** | **HK 4.1. analüüsib oma kutsealast arengut õpingute vältel, seostades seda lähemate ja kaugemate eesmärkidega ning tehes vajadusel muudatusi eesmärkides ja/või tegevustes**  **HK 4.2. kasutab asjakohaseid infoallikaid endale koolitus-, praktika- või töökoha leidmisel ning koostab kandideerimiseks vajalikud materjalid**  **HK 4.3. selgitab tegureid, mis mõjutavad tema karjäärivalikuid ja millega on vaja arvestada otsuste langetamisel, lähtudes eesmärkidest ning lühi- ja pikaajalisest karjääriplaanist**  **HK 4.4. selgitab enda õpitavate oskuste arendamise ja rakendamise võimalusi muutuvas keskkonnas** | **Rühmatöö arvutiklassis: kandideerimisdokumendid, CV ja motivatsioonikiri.**  **IT: SWOT-analüüs oma kutsealasest arengust nii lähemate kui kaugemate eesmärkidega.** | **mitteeristav** | **KARJÄÄRIÕPE**   1. **Asjakohased infoallikad koolitus-, praktika, töökoha leidmisel** 2. **Kandideerimisdokumendid, CV ja motivatsioonikiri** 3. **Ennastjuhtiv õppija** 4. **Karjäärivalikuid mõjutavad tegurid** 5. **Karjääriplaani koostamine (lühi- ja pikaajaline karjääriplaan)** | |
| **Õppemeetodid** | **Rühmatööd, töölehed, interaktiivne loeng, infootsing internetis, eneseanalüüs, rollimängud, integreeritud põhiõpingutes ettevõtete külastus.** | | | | |
| **Iseseisev töö** | **ÕV1. Eneseanalüüs.**  **ÕV2. Majanduslike vajaduste analüüs ja eelarve koostamine (võib olla projekt eelarvestamine).**  **ÕV3. Eesti ettevõtluskeskkonna analüüs. Vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete kaardistamine.**  **ÕV4. SWOT-analüüs oma kutsealasest arengust nii lähemate kui kaugemate eesmärkidega.** | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodulit hinnatakse **mitteeristavalt**. **Mooduli hinde saamise eelduseks on, et õppija on saavutanud kõik õpiväljundid lävendi tasemel ja sooritanud kõik iseseisvad tööd ning hindamisülesanded.** | | | | |
| **Õppematerjalid** | Randma, T., Raiend, E., Rohelaan, R. jt (2007). Ettevõtluse alused. SA Innove <https://www.innove.ee/oppevara-ja-metoodikad/>  Ideest eduka ettevõtteni (2008). SA Innove <https://www.digar.ee/arhiiv/nlib-digar:43426>  Töötamise tulevikutrendid <https://oska.kutsekoda.ee/tulevikutrendid/tootamine/>  Töölepingu seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/110022012002>  Kristel lään. Mis on karjäär? <https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/15978/mis_on_karjr_ja_karjriplaneerimine.html>,  Eesti Töötukassa. Minu karjäär. <https://www.minukarjaar.ee/>  Eesmärkide sõnastamine <https://leanway.ee/smart-mudel>  Keskkonnaharidus <https://www.keskkonnaharidus.ee/foto-ja-video-pank/keskkonnahariduslikud-oppeklipid/keskkonnaprobleemid/page/2/>  Kallas, E. (2015). *Loovustehnikad.* Tartu: Ecoprint | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | | **Teenindamine ja müük turismiettevõttes** | | | | **10 EKAP / 260 tundi** |
| **Õpetajad: Heli Kakko, Elle Mäe, Anne-Li Tilk, Marve Koppel, Tiiu Kiil** | | | | | I-II Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane võtab vastu külastajate tellimusi, teenindab neid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ning tutvustab piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid | | | | | | |
| **Nõuded mooduli**  **alustamiseks** | Läbitakse paralleelselt mooduliga Turismimajanduse alused | | | | | |
| **Õpiväljundid** | | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 12  kokku:52 | | **HK 1.1.** vastab päringutele, võtab vastu individuaalkülastaja tellimused eesti ja inglise keeles nii otsesuhtluses, telefoni kui e-maili teel, kasutades elektroonilisi seadmeid ja võrke, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks  **HK 1.2.** vormistab ja kinnitab külastaja tellimuse, andes sellest külastajale teada lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning edastades külastaja erisoovid vastavale töötajale  **HK 1.3.** kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi | **Praktiline töö:** ette antud päringutele vastuste koostamine (erinevad päringud nii eesti kui ka inglise keeles) kasutades nii telefoni, e- maili, otsesuhtlust.  **Rollimäng:** külastajate tellimuste vormistamine (nii eesti kui ka inglise keeles) vastavalt õpijuhisele lähtuvalt teenindusjuhendist ning külastajate soovide edastamine vastava valdkonna töötajatele.  **Harjutustöö:** ette antud ülesannete lahendamine kasutades andmebaaside tarkvara ja demonstreerides selle kasutamisvõimalusi. | mitteeristav | 1. **Külastajate vastuvõtt**    1. Vastuvõtuosakonna ja külastaja kokkupuutepunktid klienditsükli vältel    2. Erinevad kommunikatsioonivahendid, nende kasutamine    3. Tellimuste protsessiga seotud tegevused- tellimuse koostmine, soovide edastamine, tellimuste kinnitamine, tellimuste tühistamine    4. Rühmatellimused    5. Ületellimused    6. Tellimused reisibüroo, booking.com ja muude vhendajate kaudu    7. Andmebaaside tarkvara kasutamine    8. Aruannete tegemine   **Lõiming:**  Inglise keel 16 t  Eesti keel 8 t | |
| **ÕV 2.** müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 60  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | | **HK 2.1.** tutvustab külastajale eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles ettevõtet ja ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh lisateenuste võimalusi lähtuvalt välja selgitatud vajadustest ja soovidest  **HK 2.2.** soovitab ja müüb külastajatele ettevõtte tooteid ja teenuseid eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest  **HK 2.3.** arveldab külastajaga, käsitledes erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, koostades nõuetekohase kviitungi  **HK 2.4.** dokumenteerib müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest  **HK 2.5.** annab enesehinnangu oma tegevusele müügitöös lähtuvalt selle tulemustest | **Praktiline töö**: ettevõtte toodete ja teenuste sh lisateenuste tutvustamine ja müük erinevate vajadustega külastajatele (nii eesti kui ka inglise keeles) lähtuvalt teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest.  **Rollimäng:** arveldamise põhimõtete demonstreerimine (nii eesti kui ka inglise keeles) koostades nõuetekohase kviitungi ja käsitledes erinevaid maksevahendeid.  **Harjutusülesanne:** harjutab juhendi alusel müügitoimingute dokumenteerimist (nii eesti kui ka inglise keeles) ja sularaha edastamist lähtuvalt ettevõtte töökorraldusele.  **Iseseisev töö:** enesehinnangu koostamine oma tegevusele lähtuvalt müügitöö tulemustest.  **IT:** Ühe majutusettevõtte ja selles pakutavate teenuste tutvustamine külastajale. | mitteeristav | 1. **Ettevõtte töökorraldus**    1. Hotelliteenuste olemus    2. Ettevõtte ja tema toodete/teenuste tutvustamine    3. Tubade tüübid    4. Toaseisude kirjeldused    5. Külastajate liigid    6. Tubade hinnad    7. Teeninduspõhimõtete järgimine müügitöös    8. Tooteesitlus    9. Arveldamise põhimõtted (maksevahendite kasutamine, kviitungi koostamine, müügitoimingute dokumenteerimine)   **Lõiming:**  Matemaatika 16 t  Inglise keel 8 t  Eesti keel 8 t | |
| **ÕV 3.** teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 60  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | | **HK 3.1.** loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna, selgitades välja külastaja vajadused ning suheldes aktiivselt külastajatega eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, lähtudes heast suhtlustavast, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid  **HK 3.2.** registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile, määrates majutusruumid külastajate soove ja ettevõtte võimalusi arvestades  **HK 3.3.** vahendab külastajale infot tema ettevõttes viibimise ajal eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisi vajadusi, kultuurilisi ja maailmavaatelisi eripärasid, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi  **HK 3.4.** järgib teenindades ohutus- ja turvameetmeid, andes vajadusel külastajale esmaabi ja kutsub professionaalse abi  **HK 3.5.** küsib ja edastab külastaja suulise ja kirjaliku tagasiside vastutavale töötajale  **HK 3.6.** suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestega, käitudes tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas probleemide lahendamisel, pingelistes olukordades ning säilitades kontrolli olukorra üle  **HK 3.7.** hindab enda käitumist teenindusprotsessis lähtuvalt teeninduspõhimõtetest | **Rollimäng juhendi alusel:** külastajate vastuvõtmine luues positiivse õhkkonna ja vastavalt tema vajadustele (nii eesti kui ka inglise keeles) majutusruumide pakkumine, info edastamine külastaja igakülgseid vajadusi arvestades ja ohutus ja turvameetmeid jälgides. Külastaja lahkumisel tagasiside küsimine ja selle edastamine vastavale töötajale.  **IT:** turismiteenindaja probleemsituatsiooni väljamõtlemine ja võimalike lahenduste pakkumine. | mitteeristav | 1. **Külastajate teenindamine**    1. Külastaja teekond (saabumise eelne aeg, saabumine, viibimine, lahkumine, lahkumise järgne)    2. Turismiteenuste liigid: tuum- ehk põhiteenused, tugiteenused, lisateenused, täiendavad teenused    3. Teeninduse korraldamine erinevatel külastaja teekonna etappidel    4. Teenindusstandard    5. Ohutuse- ja turvameetmed    6. Probleemide lahendamine    7. Pingeliste olukordadega toimetulek    8. Tagasiside kogumine ja edastamine    9. Erinevatest kultuuridest külastajatega arvestamine    10. Külastaja ära saatmine ja hea mulje jätmine | |
| **ÕV 4.** tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 12  kokku: 52 | | **HK 4.1.** annab müügisituatsioonis aktiivselt külastajale piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära  **HK 4.2.** tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest ning müügisituatsioonist  **HK 4.3.** abistab aktiivselt külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel, kasutades interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid | **IT:** Õpetaja poolt antud Eesti turismisihtkoha võimaluste tutvustamine läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi  **Aktiivsele müügile orienteeritud rühmatööd:**  1. Erinevat tüüpi külastajatele ette antud Eesti sihtkohtade võimaluste tutvustamine (kasutades Interneti infootsingumootorit, elektroonilise kommunikatsiooni seadeid) läbi ajaloo ja kultuuripärandi, tuues välja sihtkoha eripära, pakkudes piirkonna turismiteenuseid ja lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ning soovidest. Abiks õpijuhis külastajate tellimustega.  2. Külastaja aktiivne abistamine väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel, kasutades interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid. Abiks õpijuhis külastajate tellimustega. | eristav | 1. **Eesti turismisihtkohad**    1. Turismikohtade liigitamine    2. Eesti tuntumate turismisihtkohtade ülevaade, nende ajalooline ja kultuuripärandiga seotud eripära Sihtkoha turismiteenused ja -objektid    3. Sihtkoha turismiinfo andmebaaside kasutamine.   **Lõiming:**  Ajalugu 12 t  Arvutiõpetus 12 t | |
| **Õppemeetodid** | | Rühmatöö, infootsing, rollimäng, arutelu, müügitöö. | | | | |
| **Iseseisev töö** | | **ÕV 2**. Ühe majutusettevõtte ja selles pakutavate teenuste tutvustamine külastajale.  **ÕV 3**. Turismiteenindaja probleemsituatsiooni väljamõtlemine ja võimalike lahenduste pakkumine.  **ÕV 4**. Õpetaja poolt antud Eesti turismisihtkoha võimaluste tutvustamine läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. | | | | |
| **Praktiline töö** | | **ÕV 1.** Ette antud päringutele vastuste koostamine (erinevad päringud nii eesti kui ka inglise keeles) kasutades nii telefoni, meili, otsesuhtlust.  **ÕV 2.** Ettevõtte toodete ja teenuste sh lisateenuste tutvustamine ja müük erinevate vajadustega külastajatele (nii eesti kui ka inglise keeles) lähtuvalt teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | | Mooduli õppeprotsessi hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli **kokkuvõttev eristav hindamine** toimub ÕV 4 hindamisega aktiivsele müügile orienteeritud rühmatööna. | | | | |
|  | | **ÕV 4**  **Hinne “3”** Õpilane tutvustab külastajale sihtkohas pakutavaid turismiteenuseid, erinevaid Eesti turismisihtkohti läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Leiab interneti abil piirkonnas pakutavate teenuste tellimisvõimalusi ning soovitab neid külastajale. | | | | |
| **ÕV 4**  **Hinne “4”** Õpilane tutvustab külastajale sihtkohas pakutavaid turismiteenuseid, erinevaid Eesti turismisihtkohti läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Leiab interneti abil piirkonnas pakutavate teenuste tellimisvõimalusi ning soovitab neid külastajale. Selgitab oma töö põhimõtteid ja vastab küsimustele. | | | | |
| **ÕV4**  **Hinne “5**” Õpilane tutvustab külastajale sihtkohas pakutavaid turismiteenuseid, erinevaid Eesti turismisihtkohti läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi. Leiab interneti abil piirkonnas pakutavate teenuste tellimisvõimalusi ning soovitab neid külastajale. Selgitab oma töö põhimõtteid ja vastab küsimustele. Analüüsib oma tööd ja pakub alternatiivseid lahendusi. | | | | |
| **Õppematerjalid** | | Viin, T., Villig, R. (2011). *Hotellimajanduse alused.* Tallinn: Argo  https://www.puhkaeestis.ee/et  Hellström, K., Kaljuvee, R. jt (2007). *Väike pärandkultuuri käsiraamat.* Tallinn: Eesti Loodusfoto | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **Sündmuste teenindamine** | | | | **8 EKAP / 208 tundi** |
| **Õpetajad: Ülle Tamsalu, Marve Koppel, Urve Pulk, Anne-Li Tilk, Heli Kakko, Elle Mäe** | | | | Kursus II | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane teenindab meeskonnaliikmena koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside osalejaid | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 36  praktiline töö: 26  iseseisev töö: 16  kokku: 78 | **HK 1.1.** planeerib meeskonnaliikmena külastajateekonna koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside läbiviimiseks  **HK 1.2.** seab valmis territooriumi, ruumid, sisustuse, vajalikud tehnilised vahendid vastavalt teenindusstandardile, tellimusele ja kujundamise põhimõtetele  **HK 1.3.** seab töökorda heli- ja videotehnika, arvutid ja kommunikatsioonivahendid, järgides tehnilist juhendit ja tellimust  **HK 1.4.** osaleb meeskonnaliikmena teenindamise planeerimisel, järgides tellimuse sisu | **Praktiline meeskonnatöö projekt**: seminari sündmuspaiga ettevalmistamine vastavalt tellimusele (ruumide, territooriumi, tehniliste vahendite valmispanek).  **Praktiline ülesanne:** erialase inglise keele koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside terminoloogilise sõnavara kaardistamine ja õppematerjali koostamine etteantud juhise järgi  **IT:** meeskonnaliikmena teenindamise planeerimisel, järgides tellimuse sisu | mitteeristav | 1. **Koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside teenindamise planeerimine**    1. Ruumide stiilid    2. Seminarikorralduse vajalikud sisendid: spetsiifiline toimumispaik, nõuded seminariruumile ja -mööblile, toitlustamisteenus, seminari tehnilised audiovisuaalsed vahendid, transport, majutus, toodete esitlemise / näituse võimaldamine, meelelahutus delegaatidele. Konverentsi- ja seminaripaiga valiku kriteeriumid    3. Riskide juhtimine    4. Seminaripakett ja tellimuse vastuvõtmine. Seminariprogrammi ettevalmistamine    5. Eduka seminari protsessi kavandamine: korraldustegevused | |
| **ÕV 2.** tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 26  praktiline töö: 36  kokku: 62 | **HK 2.1.** tutvustab ennast koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastajatele  **HK 2.2.** tutvustab koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastajatele tooteid ja teenuseid, lähtudes ettevõtte võimalustest  **HK 2.3.** tutvustab külastajatele koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tingimusi, lähtudes tellimuse sisust  **HK 2.4.** tutvustab osalejatele koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentsidega seotud teenindajaid  **HK 2.5.** informeerib külastajat koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside läbiviimise eripärast ja reeglitest, juhtides tähelepanu ohutusele  **HK 2.6.** juhendab külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside teenindusruumide kasutamisel, lähtudes teenindusstandardist | **Praktiline meeskonnatöö projekt**: teenindajate, toodete/teenuste, tingimuste, läbiviimise eripära ja reeglite tutvustamine ning külastajate juhendamine seminari ajal.  **Esitlus**: enda ja sündmuse toodete ja teenuste tutvustus külalisele inglise keeles etteantud juhise põhjal | mitteeristav | 1. **Külastajatele enese, teenindajate, toodete, teenuste, ruumide ning tehniliste lahenduste tutvustamine**    1. Teenindajate tutvustamine    2. Toodete/teenuste tutvustamine tellijale    3. Teenindusruumide, vahendite, toodete ja teenuste kasutamise tingimused    4. Külastajate informeerimine ja juhendamine lähtuvalt teenindusstandardist | |
| **ÕV 3.** teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 28  praktiline töö: 26  iseseisev töö: 14  kokku: 68 | **HK 3.1.** teenindab vastavalt teenindusstandardile koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastajaid  **HK 3.2.** osaleb meeskonnatöös ja rakendab meeskonnatöö põhimõtteid kogu klienditeekonna vältel  **HK 3.3.** jälgib teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse, andes vajadusel külastajale esmaabi ja kutsudes professionaalse abi  **HK 3.4.** teostab vahekoristust koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside ajal ja pärast toimumist, korrastab sündmuspaiga vastutades oma töö tulemuslikkuse eest  **HK 3.5.** küsib külastajatelt koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside järel tema rahulolu kohta tagasisidet ja edastab selle meeskonnale  **HK 3.6.** koostab kliendile koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastuse kohta korrektse arve vastavalt kliendi tellimusele ja tema poolt tarbitud teenustele | **Praktiline meesonnatöö projekt**: seminari teenindamine kogu külastusteekonna vältel.  Külastaja ohutuse tagamine.  Vahekoristuse teostamine.  Sündmuspaiga korrastamine.  Arve koostmine.  Rahulolu uurimine.  Meeskondlik eneseanalüüs.  Individuaalne enesehindamine.  Paaristöö: teenindusalane inglise keel erinevates situatsioonides sündmuse ajal  **IT:** analüüsib projekti kordaminekut. | mitteeristav | 1. **Teenuste osutamine**    1. Koosolekute, seminaride ja koolituste teenindamine    2. Meeskonnatöö teenindamisel    3. Kohvipaus    4. Vahekoristus    5. Ohutuse ja turvanõuete täitmine    6. Sündmuspaiga korrastamine    7. Tagasiside küsimine ja rahulolu uurimine    8. Arveldamine.   **Lõiming:**  Eesti keel  Inglise keel  Võõrkeel | |
| **Õppemeetodid** | Lühiloeng, harjutamisülesanded, praktiline meeskonnatöö projekt, meeskondlik eneseanalüüs, individuaalne enesehindamine. | | | | |
| **Iseseisev töö** | **ÕV 1.** Meeskonnaliikmena teenindamise planeerimisel, järgides tellimuse sisu.  **ÕV 3.** Analüüsib projekti kordaminekut. | | | | |
| **Praktiline töö** | Seminari läbiviimine praktilise meeskonnatöö projektina. Harjutamine – sündmuspaiga ettevalmistamine, tehnika korda seadmine, vahekoristus, sündmuspaiga korastamine, arve koostmine. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **“Arvestatud”, lävend**  Kui kõik õpiväljundid on hinnatud lävendi tasemel (arvestatud), hindab mooduli vastutaja mooduli. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1. Praktiline meeskonnatöö projekt**: seminari sündmispaiga ettevalmistamine vastavalt tellimusele (ruumide, territooriumi, tehniliste vahendite valmispanek).  **ÕV 2**. **Praktiline meeskonnatöö projekt**: teenindajate, toodete/teenuste, tingimuste, läbiviimise eripära ja reeglite tutvustamine ning külastajate juhendamine seminari ajal.  **ÕV 3.** **Praktiline meesonnatöö projekt:** seminari teenindamine kogu külastusteekonna vältel. Külastaja ohutuse tagamine. Vahekoristuse teostamine. Sündmuspaiga korrastamine. Arve koostmine. Rahulolu uurimine. Meeskondlik eneseanalüüs. Individuaalne enesehindamine. | | | | |
| **Õppematerjalid** | *Sündmuste korraldamine mõisas* <https://moodle.hitsa.ee/pluginfile.php/2918900/mod_resource/content/1/syndmuse_m6isas.pdf>  *Sekretär* <https://www.sekretar.ee/t/sundmuste-korraldus>  Koppel, M. *Sündmuste korraldamine*. E-kursus <https://moodle.hitsa.ee/course/view.php?id=27884>  *Sündmuskorraldus ja turism* <http://www.argokirjastus.ee/www/products/1-1344593552.pdf> | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | **Vaba aja tegevuste läbiviimine** | | | | **12 EKAP / 312 tundi** |
| **Õpetajad: Heli Kakko, Elle Mäe, Marve Koppel, Anne-Li Tilk, Reet Truuväärt** | | | | Kursus III | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 12  kokku: 52 | **HK 1.1.** kirjeldab rekreatiivseid tegevusi, seostades neid eesti kultuuripärandiga ning tuues välja piirkonna eripära  **HK 1.2.** kaardistab meeskonnaliikmena külastajateekonna lähtuvalt tellimusest ja külastaja soovidest | **Meeskonnaliikmena rühmatööna:** ette antud sihtrühmale lihtsama tellimuse kavandamine ja vaba aja tegevuste pakkumise koostamine külastajateekonda arvestades  **IT:** õpilane kavandab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele oma poolt ette valmistatud (õpijuhise alusel) rühmatöö osa ja tutvustab seda meeskonnaliikmetele | mitteeristav | 1. **Vaba aja tegevuste kavandamine**    1. Sündmuse mõiste ning liigid    2. Sündmusturismi trended    3. Rekratiivsed tegevused    4. Sündmuse organiseerijad    5. Külastaja teekonna ettevalmistamine | |
| **ÕV 2.** valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 20  praktiline töö: 40  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | **HK 2.1.** planeerib enda ja meeskonna töö lähtuvalt külastajateekonnast  **HK 2.2.** valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuse territooriumi ja ruumid lähtuvalt tellimusest  **HK 2.3.** kaunistab territooriumi ja ruumid lähtuvalt tellimusest ja külastaja soovidest  **HK 2.4.** seab töökorda vajalikud vahendid vastavalt vaba aja tegevuskavale | **Meeskonnaliikmena rühmatöö:** ette valmistada konkreetsest tellimusest lähtuvalt (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territoorium, ruumid ja vahendid ning vastutada oma tööülesannete eest  I**T:** Õpilane kujundab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele omalt poolt ette (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi ja/või ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest  **Praktiline töö:** ruumide ja/või territooriumi kaunistamine | mitteeristav | 1. **Vaba aja tegevuste territoriaalne ja ruumiline planeerimine**    1. Projekti planeerimine: meeskond, toimumispaiga planeerimine vatavalt tegevusplaanile    2. Sündmuse teenindamine: personali, kaunistamise, turvalisuse, toitlustamise teeninduse, koristamise jt teenuste planeerimine | |
| **ÕV 3.** viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 20  praktiline töö: 60  iseseisev töö: 18  kokku: 98 | **HK 3.1.** tutvustab eesti ja inglise keeles külastajatele vaba aja tegevuse keskkonda, teenindajaid ning digirakendusi ja tehnilisi lahendusi  **HK 3.2.** tutvustab külastajatele vaba aja tegevust ja ohutusnõudeid, lähtudes tellimusest  **HK 3.3.** viib läbi mängu kasutades kaasaegset digirakendust  **HK 3.4.** osaleb meeskonnaliikmena tegevuse elamuslikul läbiviimisel, järgides tegevuskava ja luues meeleolu  **HK 3.5.** jälgib üksikkülastaja ja kogu rühma käitumist tegevuse vältel, tagades külastajate turvalisuse, andes vajadusel esmaabi ja/või kutsudes professionaalse abi  **HK 3.6.** küsib külastajatelt tegevuse või sündmuse järel rahulolu kohta tagasisidet ja edastades selle meeskonnale  **HK 3.7.** pärast tegevuse toimumist korrastab sündmuspaiga ja vahendid, vastutades oma töö tulemuslikkuse eest | I**T:** õppija koostab ja viib läbi etteantud juhise järgi mängu inglise keeles, kasutades kaasaegseid digirakendusi  **Praktiline töö:**  Vaba aja tegevuse ettevalmistamine ja läbiviimine (õpilane valmistab ette ja viib läbi kooli või kogukonnaga seotud tähtpäeval vaba aja tegevusi, jutustab legende ja lugusid)  I**T:** sise- ja välitingimustes läbiviidavate vaba aja tegevuste ettevalmistamine vastavalt õpijuhisele, teemale ja ette antud sihtrühmale | mitteeristav | 1. **Vaba aja tegevuste korraldamine**    1. Sündmuse läbiviimine    2. Klienditeeninduse korraldamine sündmuse toimumise ajal ja peale sündmust    3. Mängude õpetus ja läbiviimine    4. Riskide juhtimine    5. Sündmuse hindamine: toimumisjärgne aruandlus, tagasiside hankimine ja analüüsimine    6. Sündmuspaiga korrastamine   **Lõiming:**  Eesti keel  Inglis keel | |
| **ÕV 4.** esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 46  praktiline töö: 20  iseseisev töö: 18  kokku: 84 | **HK 4.1.** leiab erinevatest allikatest vaba aja tegevusteks ja sündmusteks sobivaid piirkonnaga seotud lugusid, laule ja illustreerivaid materjale  **HK 4.2.** valmistab ette eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega sobiva pärimuskultuurile tugineva loo  **HK 4.3.** jutustab pärimuskultuurile tugineva loo, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale | **Esitlus:** etteantud juhise järgi vaba aja tegevuse või sündmusega seotud loo koostamine ja esitlus eesti ning inglise keeles.  I**T:** õpilane valmistab ette vähemalt kaks pärimuskultuuri legendi või lugu eesti ja inglise keeles | mitteerisatv | 1. **Pärimuskultuur**    1. Lugude rääkimine    2. Pärimuslikud tegevused (mängud, legendid, laulud)   **Lõiming:**  Inglis keel | |
| **Õppemeetodid** | Interaktiivne loeng, praktilised tegevused, arutelu, esitlus, projektitöö, iseseisev töö | | | | |
| **Iseseisev töö** | **ÕV 1.** Õpilane kavandab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele oma poolt ette valmistatud (õpijuhise alusel) rühmatöö osa ja tutvustab seda meeskonnaliikmetele.  **ÕV 2.** Õpilane kujundab vastavalt rühmatöö tööjaotusele ja isiklikule tööülesandele omalt poolt ette valmistatud (õpijuhise alusel) vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi ja/või ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest.  **ÕV 3.** Sise- ja välitingimustes läbiviidavate vaba aja tegevuste ettevalmistamine vastavalt õpijuhisele, teemale ja ette antud sihtrühmale.  **ÕV 4.** Õpilane valmistab ette vähemalt kaks pärimuskultuuri legendi või lugu eesti ja inglise keeles. | | | | |
| **Praktiline töö** | **ÕV 3.** Vaba aja tegevuse ettevalmistamine ja läbiviimine (õpilane valmistab ette ja viib läbi kooli või kogukonnaga seotud tähtpäeval vaba aja tegevusi, jutustab legende ja lugusid). | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **“Arvestatud”**  Kõik ÕV-de hindamisülesanded on sooritatud vähemalt lävendi tasemel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteerium** | Mooduli hinde saamiseks esitab õpilane iseseisvad tööd ja sooritab hindamisülesanded. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Aken, A. (2006). *Firma pidu. Kuidas korraldada õnnestunud üritust?* Tallinn: Äripäeva Kirjastus  Koppel, M. *Rekreatiivsete tegevuste korraldamine sise- ja välitingimustes.* http://web.ametikool.ee/~marve.koppel/rekreatiiv/?Rekreatiivsete\_tegevuste\_korraldamine\_sise-\_ja\_v%C3%A4litingimustes  Kakko, H. *Rekreatsioonisündmuse korraldamine- meedia ja sponsoreerimine.*  http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/meedia/?Rekreatsioonis%C3%BCndmuste\_korraldamine-\_Meedia\_ja\_spondeerimine  Kakko, H. *Eesti kultuuripärandi tutvustamine.* http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/kultuur/  Kakko, H. *Rekreatsioonikorraldamise alused.* <http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/rekreatsioon/>  Kakko; H. *Spordi- ja liikumisharrastusõpe.* http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/liikumine/?Sissejuhatus  Kakko, H. *Mänguõpetus rekreatsioonisündmuste korraldusõppes.*  http://web.ametikool.ee/~heli.kakko/mang/?M%C3%A4ngu%C3%B5petus\_rekreatsioonis%C3%BCndmuste\_korraldus%C3%B5ppes  *Pärimuskultuuri kasutamisest turismiettevõttes*. http://www.maaturism.ee/\_new/index.php?id=225#.WNTrkPnyiyI  Leinus, K. *Sündmuskorraldus.* e-kursus http://syndmuskorraldus.weebly.com/  Põllula, K. *Töökorraldus majutusettevõttes. Kliendi teekonna etapid.* e- kursus http://www.hkhk.edu.ee/majutus/kliendi\_teekonna\_etapid.html  Jaago, T. *Rahvajutt ja selle seos jutuvälise tegelikkusega.* http://lepo.it.da.ut.ee/~tjaago/rahvajutt/rahvajutt  Mentaal, M. (2013). *Aia kujundamine mõtetes ja praktikas.* Tallinn: Varrak  Veigel, M. *Seikluskasvatus ja seiklustegevused.* e-kursus https://www.tlu.ee/opmat/tp/seiklus.pdf  O’Hara, Francis. (2008). *Be My Guest.* Inglismaa: Cambridge University Press  Murphy, Raymond (2002). *English Grammar in Use.* Inglismaa: Cambridge University Press  Wood, Neil 2003). *Tourism and Catering Workshop.* Inglismaa: Oxford University Press  Jones, Leo (2008). *Welcome.* Inglismaa: Cambridge University Press  Cambridge English for Job- hunting, Colm Downes (Series Editor: Jeremy Day)  Pikver, Anne (2001). Increase Your Vocabulary. Tallinn: Koolibri  Evans, V., Dooley, J., Garza, V. (2011). *Hotels & Catering* (õpik ja CD). Express Publishing  Revell, R., Stott, T. (2004). *Highly recommended* (õpik ja töövihik). Inglismaa: Oxford University Press  Duckworth, M. (1994). *High Season* (õpik ja töövihik). Inglismaa: Oxford University Press  Richey, Rosemary (2005). *English for Customer Care*. Inglismaa: Oxford University Press  Veebipõhine keskkond Virtex (New Virtex Website)  www.puhkaeestis.ee | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6** | **Toitlustusteenindus** | | | | **15 EKAP / 390 tundi** |
| **Õpetajad: Lemmi Heero, Siiri Velve** | | | | Kursus II | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane valmistab hommikusöögi ja kohvipausi toidud, suupisted ja joogid ning teenindab hommikusöögi, kohvipausi, lõuna-, õhtu- ja pidusöökide ja välitoitlustuse kliente | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Puudub | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 26  praktiline töö: 68  iseseisev töö: 12  kokku: 106 | **HK 1.1.** arvestab hommikusöögi ja kohvipausi planeerimisel ja valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile  **HK 1.2.** arvutab tooraine vajaduse hommikusöögiks ja kohvipausiks, lähtudes juhendist ja külastajate arvust  **HK 1.3.** valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja külastajate arvule, järgides töökorraldust ja enesekontrolliplaani  **HK 1.4.** serveerib hommikusöögi ja kohvipausi lähtudes teenindusstandardist | **Hügieeni test**  **Projekti töö:** koostab hommikusöögimenüü lähtuvalt juhendist arvestades toidutalumatustega.  **IT:** teeb kaubatellimuse enda koostatud hommikusöögi menüüle  **Praktiline:** valmistab hommikusöögi ja serveerib selle | eristav | **1. Toitude ja jookide valmistamine**   * 1. Hommikusöökide valmistamine   16/48/32   * 1. Menüü koostamine ja tooraine arvutamine 4/8/4   2. Toiduainete õpetus 16/6   3. Kohvipauside toitude, pirukate valmistamine 10/ 12/ 8  1. **Toiduohutus ja hügieen**    1. Toidukäitlemine 2. **Töökorralduse alused**    1. Toitlustusettevõtete liigid    2. Teenindusstandard    3. Töövahendid ja seadmed köögis    4. Toiduainete, pooltoodete ja valmistoitude säilitus, vajalikud tingimused    5. Enesekontrolliplaan toitlustusettevõttes 3. **Menüüde koostamise üldised alused**    1. Tervisliku toitumise alused    2. Eritoitumisvajadustega kliendid, sobivad toidud    3. Toidukorrad    4. Hommikusöögimenüüd    5. Rahvusvaheliselt tuntud hommikusöögid    6. Kalkuleerimise alused 4. **Toiduvalmistamise alused**    1. Erinevad külm- ja kuumtöötlusvõtted, toitude maitsestamine    2. Erinevate roogade valmistamine - pudrud, munatoidud, pannkoogid ja sinna juurde kuuluvad lisandid, salatid ja salatikastmed, võileivad    3. Lihtsamad taignad ja sellest küpsetised, erinevad suupisted    4. Joogid 5. **Praktiline toiduvalmistamine**    1. Valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud, hommikueine toidud, suupisted ja joogid | |
| **ÕV 2.** teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles lähtudes teenindusstandardist  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 20  praktiline töö: 40  iseseisev töö: 12  kokku: 72 | **HK 2.1.** pakib vastavalt standardile külastajale kaasa varajase hommikueine  **HK 2.2.** katab hommikusöögi ja kohvipausi laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle  **HK 2.3.** tutvustab külastajatele eesti ja inglise keeles hommikusöögimenüüd  **HK 2.4.** teenindab külastajaid, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate eripärast, teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest, väljendades ennast eesti ja inglise keeles arusaadavalt  **HK 2.5.** koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt töökorraldusest  **HK 2.6.** korrastab vastavalt teenindusstandardile peale külastaja lahkumist hommikusöögivõi kohvipausiala ja töövahendid | **Esitlus:** etteantud juhendi järgi hommikusöögi menüü koostamine ja selle suuline tutvustus inglise keeles  Buffeelaua planeerimine vastavalt menüüle, buffeelaua katmine ja külaliste teenindamine. | eristav | 1. **Toitlustusteenindus**    1. Toitlustusteenus ja toitlustusteenindus    2. Toitlustusteenindaja 2. **Erinevat tüüpi lauad**    1. Hommikusöögilauad    2. Kohvipausid ja nende korraldamine arvestades ürituse liiki 3. **Teeninduses vajalikud vahendid**    1. Lauapesu. Lauanõud, söögiriistad, serveerimisvahendid    2. Pakkimiseks kasutatavad vahendid 4. **Laudade eelkatted**    1. Hommikulauakatted    2. Kohvilaua katted    3. Selvelaudade katted 5. **Teenindusprotsess**    1. Teeninduse põhitehnikad    2. Suhtlemine. Kliendikeskne teenindamine   **Lõiming:**  Inglise keel 14 t | |
| **ÕV 3.** abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitude valmistamisel ja serveerimisel  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 20  praktiline töö: 42  iseseisev töö: 12  kokku: 74 | **HK 3.1.** valmistab juhendamisel lihtsamaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toite vastavalt külastajate arvule  **HK 3.2.** serveerib juhendamisel meeskonnaliikmena valmistatud toidud  **HK 3.3.** katab meeskonnaliikmena selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle | Praktiline toiduvalmistamine **Teooriatest**  **IT:** töökäik lõunasöögi valmistamisel. | mitteeristav | 1. **Toitude valmistamine ja serveerimine**    1. Toiduvalmistamine 20/8    2. Praktiline toiduvalmistamine 40 | |
| **ÕV 4.** teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 20  praktiline töö: 40  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | **HK 4.1.** kavandab valmistatavate toitude serveerimise vastavalt ettevõtte eripärale ja klienditellimusele  **HK 4.2.** juhendab koostatud plaani alusel kaaslasi erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides  **HK 4.3.** teenindab külastajaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökidel lähtuvalt juhendist, serveerides toite ja jooke vastavalt menüüle  **HK 4.4.** suhtleb külastajatega arusaadavalt ja viisakalt eesti ja inglise keeles ja luues elamusliku õhkkonna  **HK 4.5.** koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt töökorraldusest ja külastaja soovist  **HK 4.6.** korrastab vastavalt teenindusstandardile peale külastaja lahkumist teenindusala ja töövahendid  **HK 4.7.** kasutab enesehindamist oma teeninduskäitumise arendamiseks  **HK 4.8.** sooritab teenindaja töö eripärast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi vastupidavuse arendamiseks | **Rollimäng:** enda koostatud menüü järgi külastaja teenindamine toitlustusasutuses inglise keeles (etteantud juhendi alusel)  **Praktiline töö:** ettevalmistustööde tegemine, laudade katmine ja klientide teenindamine vastavlt menüüle. Teooria test valikvastustega.  **Iseseisev töö:** kolmekäigulise lõunamenüü planeerimine kahele külalisele; serveerimiseks ja teenindamiseks vajalike töövahendite ja nõude nimekiri, laua eelkatte joonis, teeninduskäik | eristav | 1. **Külastajate teenindamine**    1. Erinevad üritused ja liigid. Serveerimisviisid    2. Laudade tüübid, ruumide ja laudade kaunistamise võimalused    3. Erinevad menüüde liigid. Teenindusprotsess    4. Klientide tervitamine ja vastuvõtt    5. Menüü tutvustamine ja nõustamine. Toitude ja jookide serveerimine    6. Klientide teenindamine ja suhtlemine, tagasiside | |
| **ÕV 5.** teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 18  praktiline töö: 24  iseseisev töö: 18  kokku: 60 | **HK 5.1.** kavandab juhendamisel meeskonnaliikmena, välitoitlustamise teenindamise vastavalt klienditellimusele, kasutades digivahendeid  **HK 5.2.** pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, töökorraldust ja enesekontrolliplaani  **HK 5.3.** valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja töökorraldusest  **HK 5.4.** abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides töökorraldust ning serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst  **HK 5.5.** tutvustab eesti ja inglise keeles külastajatele sündmuse ajaplaani, pakutavaid toite ja jooke  **HK 5.6.** teenindab külastajaid kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate ja sündmuse eripärast  **HK 5.7.** koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes töökorraldusest ja külastajate soovist  **HK 5.8.** korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi, lähtudes jäätmekäitluse nõuetest | **Projektitöö** vastavalt juhendile ühe väliürituse toitlustamine (menüü koostamine, vajalike vahendite ja tarvikute valimine, toitude valmistamine, teenindamine, koristamine  I**T:** etteantud ürituse välitoitlustamise töökorraldus | mitteeristav | 1. **Välitoitlustus**    1. Välitoitlustuse olemus ja erinevad liigid    2. Seadusandlus välitoitlustuse pakkumise kohta    3. Kokkulepped klientidega, tänapäevased digivahendid    4. Sündmuste eripära ja ilmastikuoludega arvestamine    5. Tööde planeerimine    6. Välitoitluskoha majanduspaik ehk tagala    7. Inventar, vahendid ja seadmed    8. Sobilikud menüüd vastavalt üritusele 2. **Töökorraldus**    1. Tööohutusnõuded    2. Pakendamine transpordiks    3. Nõuded transpordiks ja säilitamiseks    4. Hügieen ja enesekontrolliplaan    5. Välitingimustes toitlustuse ja teeninduse koha ettevalmistamine sõltuvalt menüüst, ilmastikuoludest    6. Ettevalmistustööd toidu valmistamiseks ja serveerimiseks 3. **Toiduvalmistamine välitingimustes**    1. Toiduvalmistamine lõkkel ja erinevate seadmetega    2. Toitude säilitamine    3. Toitude serveerimine ja pakkumine    4. Teenindamine välitingimustes    5. Kliendile toidu kaasa pakkimine 4. **Jäätmekäitlus**    1. Prügi sorteerimine    2. Pakendamine ja transport    3. Välitoitlustamise koha korrastamine    4. Puhastus- ja korrastustööd | |
| **Õppemeetodid** | Loeng, rühmatöö, praktiline töö, iseseisev töö | | | | |
| **Iseseisev töö** | Koostab juhendi alusel hommikusöögi menüü, valmistab toidud ja teenindab kliente buffeelauas (ÕV 1; ÕV 2). Töökaorralduse plaani koostamine lõunasöögi valmistamise ja teenindamise jaoks (ÕV 3; ÕV 4). Väliürituse korraldamine (ÕV 5). | | | | |
| **Praktiline töö** | Valmistab hommikusöögi. Valmistab juhendamisel lihtsamaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toite. Planeerib, valmistab toidud ja teenindab külalisis hommiku ja –lõunasöögil. Kavandab välitoitlustamise väliüritusel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **Eristav hindamine.** Hommikusöögi planeerimine ja praktiline teostamine on täidetud kõik ÕVde 1, 2 ja 4 hindamisülesanded.  **ÕV 5.** **Projektitöö** vastvalt juhendile ühe väliürituse toitlustamine (menüü koostamine, vajalike vahendite ja tarvikute valimine, toitude valmistamine, teenindamine, koristamine). | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1, ÕV 2, ÕV 4**  **Hinne “3”** Õpilane valmsitab juhendamsiel etteantud menüü järgi toidud vastavates kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele. Peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha. Õpilane teeb vastavalt menüüle eelkatted, serveerib toidud ja teenindab külalisi. Korrastab tööala ja töövahendid. | | | | |
| **ÕV 1, ÕV 2, ÕV 4**  **Hinne “4”** Õpilane valmsitab juhendamsiel etteantud menüü järgi toidud vastavates kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele. Peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha. Õpilane teeb vastavalt menüüle eelkatted, serveerib toidud ja teenindab külalisi. Korrastab tööala ja töövahendid. Analüüsib ja hindab oma töötulemust. | | | | |
| **ÕV 1, ÕV 2, ÕV 4**  **Hinne “5”** Õpilane valmsitab juhendamsiel etteantud menüü järgi toidud vastavates kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele. Peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha. Õpilane teeb vastavalt menüüle eelkatted, serveerib toidud ja teenindab külalisi. Korrastab tööala ja töövahendid. Analüüsib ja hindab oma töötulemust. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A., Merits, M. (2008). *Toitlustamise alused*. Tallinn: Argo  Rekkor, S., Kersna, A., Merits, M., Kivisalu, I. (2010). *Toiduvalmistamine suurköögis*. Tallinn: Argo  Rekkor, S., Vainu, A., Eerik, R., Palm, T. (2013). *Teenindamise kunst*. Tallinn: Argo  Kotkas, M., Roosipõld, A. (2010). *Restoraniteenindus*. Tallinn: Argo Mesikäpp, L., Rekkor, S., Kärblane, E., Viedehov, H. (2013).*Toitlustamine turismiettevõttes. Hea hügieenitava juhend.* <https://www2.maaturism.ee/index.php?id=hea-hygieenitava-juhend> <http://e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis>  <https://e-ope.khk.ee/ek/2011/tookorraldus_suurkoogis/koogiseadmete_opetus/tooloikude_planeerimine.pdf>  <http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toitumisopetus/?Avaleht> <http://Valgamaa.kok.ee/oppe/2010_toitumine_haiguste_ajal/tervislik_toitumine.html>  O’Hara, Francis. (2008). *Be My Guest.* Inglismaa: Cambridge University Press  Murphy, Raymond (2002). *English Grammar in Use.* Inglismaa: Cambridge University Press  Wood, Neil 2003). *Tourism and Catering Workshop.* Inglismaa: Oxford University  Pikver, Anne (2001). Increase Your Vocabulary. Tallinn: Koolibri  Evans, V., Dooley, J., Garza, V. (2011). *Hotels & Catering* (õpik ja CD). Express Publishing  Revell, R., Stott, T. (2004). *Highly recommended* (õpik ja töövihik). Inglismaa: Oxford University Press  Duckworth, M. (1994). *High Season* (õpik ja töövihik). Inglismaa: Oxford University Press  Veebipõhine keskkond Virtex (New Virtex Website) | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7** | **Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid** | | | | **9 EKAP /234 tundi** |
| **Õpetajad: Sille Lapp, Reena Smidt** | | | | Kursus I | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane koristab ja valmistab ette numbritoad, üldkasutatavad ruumid ning teeb turismiettevõttes heakorratöid, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 30  iseseisev töö: 9  kokku: 39 | **HK 1.1.** selgitab turismiettevõtte teenindaja rolli teeninduskeskkonna korrastamise ja turvalisuse tagamisel kvaliteetse külastuselamuse pakkujana  **HK 1.2.** kirjeldab vastavalt ettevõttes kehtivatele nõuetele teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise, tehniliste rikete, varguse või materiaalsete kahjude leidmisega seotud tegevusi  **HK 1.3.** selgitab enda ja külastajate tegevusi tuleohutuse tagamisel ja evakueerimisel | IT: tegevuskava koostamine etteantud probleemse olukorra lahendamiseks majutusettevõttes.  Õpilane osaleb rühmatöös ja esitab ning esitleb iseseisvat tööd. | mitteeristav | 1. **Turismiettevõtte teenindaja roll**    1. Teenindaja roll majutusttevõtte korrasoleku ja turvalisuse tagamisel    2. Teenindaja tegevused teeninduskeskkonna korrasoleku ja ohutuse tagamisel    3. Tuleohutus ja evakueerimine | |
| **ÕV 2**. koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse- ja ergonoomikapõhimõtteid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 26  praktiline töö: 46  iseseisev töö: 19  kokku: 91 | **HK 2.1.** koristab külalise majutusruumid ja üldkasutatavad ruumid vastavalt koristusjuhendile, võttes arvesse mustuse astet ja valides juhendi alusel sobivad koristusvahendid ja -ained ning doseerides ja kasutades ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt  **HK 2.2.** valmistab ette majutusruumi, korrastades voodi ja hügieeniruumi, pidades pesu arvestust ja käideldes seda vastavalt juhendile  **HK 2.3.** kontrollib majutusruumi korrasolekut vastavalt ettevõtte standardile, teavitades toa seisukorrast lähtudes töökorralduses  **HK 2.4.** korrastab üldkasutatavaid ruume, ladustades mööblit ja tehnilisi vahendeid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest, täites tööülesannetega kaasnevaid tööohutuse nõudeid | **Praktiline töö:** õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti.  Erinevate majutusruumide **praktilised koristamised**.  I**T:** koristusainete ohutussertifikaatidega tutvumine.  **Praktiline töö:** taastusharjutuste sooritamine.  Konspekt / õpimapi täitmine – praktiliste tööde analüüs | eristav | 1. **Üldkasutatavate ruumide ettevalmistamine**    1. Koristamise alused    2. Korrastusmeetodid, masinad    3. Pinnamaterjalid ja nende hooldus    4. Koristusained ja koristustarvikud    5. Ergonoomia    6. Majutusruumi koristamine    7. Üldruumide ja konverentsiruumide koristamine    8. Hügieeniruumide ja sauna koristamine    9. Spaa koristamine    10. Toitlustusruumide koristamine | |
| **ÕV 3.** teeb heakorratöid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks, ettevõtte eripärast lähtuvalt  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 36  praktiline töö: 50  iseseisev töö: 18  kokku: 104 | **HK 3.1.** valib koristustarvikud ja -masinad ning sobivad isikukaitsevahendid, kasutades neid sihipäraselt ja töötades ergonoomiliselt  **HK 3.2. r**egistreerib ja hoiustab külastaja poolt unustatud esemed lähtuvalt juhendist  **HK 3.3.** teeb erinevaid heakorratöid lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja hooldusjuhenditest  **HK 3.4.** kontrollib territooriumi, hoonete, seadmete ja inventari korrasolekut ja puhtust, vajadusel puhastades ja korrastades neid või probleemide ilmnemisel teavitades vastavalt ettevõtte töökorraldusele  **HK 3.5.** puhastab ja hooldab koristustarvikuid juhendi alusel | **Stendiettekanne**: krundi heakorra ja haljastustöödel tekkinud probleemide tekkepõhjuste selgitamine, võimalikud lahendused.  **IT:** PowerPoint esitlus kokku kuue erineva dekoratiivtaime kohta, kolm toataime ja kolm õuetaime (kasvunõuded ja hooldamine).  **Praktiline**: hooajalised tööd majutusettevõtte õueala korrashoiul. | mitteeristav | 1. **Heakorratööd**    1. Töövahendid, nende ohutu kasutamine ja hooldamine    2. Isikukaitsevahendid ja ergonoomilised töövõtted    3. Heakorratööd ettevõtte krundil lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja hooldusjuhendist: -muru hooldamine; -erinevate teekatete hooldamine; -istutusalade hooldamine; -erinevate dekoratiivtaimede kasvunõuded ja hooldamine    4. Territooriumil esinevate hoonete, seadmete ja inventari korrasoleku kontrollimine, hooldamine ja info edastamine vastavalt ettevõtte töökorraldusele. Jäätmekäitlus: komposteerimine    5. Talvised heakorratööd    6. Toataimede hooldamine | |
| **Õppemeetodid** | Rühmatöö, aktiivne loeng, stendiettekanne, praktiline töö | | | | |
| **Iseseisev töö** | Koristusainete ohutussertifikaatidega tutvumine. Taastusharjutuste sooritamine.  **ÕV 3** PowerPoint esitlus kokku kuue erineva dekoratiivtaime kohta (kolme toataime ja kolme õuetaime kasvunõuded ja hooldamine). | | | | |
| **Praktiline töö** | Praktilised tegevused klassiruumis. Erinevate majutusruumide praktilised koristamised. Hooajalised tööd majutusettevõtte välisruumi korrashoiul. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **Moodul hinnatakse eristavalt**. Mooduli hindamise eelduseks on ÕV-de hindeliste tööde sooritamine, iseseisvate tööde tähtajaks esitamine ning praktiliste tööde tundides osalemine. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb kompleksülesandest, kus õppija koostab tööjuhendi, komplekteerib vajalikud vahendid ja koristab majutusruumi, kasutades ergonoomilisi töövõtteid, töötades ennast ja pindasid säästvalt, hügieeniliselt ja efektiivselt ning lahendab võõrkeelse situatsioonülesande. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV3**  **Hinne “3”** Tööplaan on korrektne, töötamisel esineb vigu, mis ei kahjusta teda ennast ega majutusruumi pindasid. Ettenähtud tööd ei mahu planeeritud aja piiridesse.  **Hinne “4” T**ööplaan on korrektne, töötamisel esineb üksikuid vigu, mis ei kahjusta teda ennast ega majutusruumi pindasid. Ettenähtud tööd mahuvad planeeritud aja piiridesse.  **Hinne “5”** Tööplaan on korrektne, töötamisel ei esine vigu. Lõpptulemus on korrektne. Ettenähtud tööd on lõpetatud planeeritud aja piiridest varem. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Tamm, T., Kuura, E., Lapp, S. (2012). *Majapidamistööd majutusettevõttes.* Tallinn: Argo·  Õpetaja enda kogutud ja koostatud õppematerjalid.  Saar, M. (2009). *Kauni muru saladus*. Tallinn: Ajakirjade Kirjastus  Järve, S., Eskla, V. (2010). *Puude ja põõsaste lõikamine*. Tallinn: Varrak  Samuel, G. (tõlkinud inglise keelest 2010). *Kõik kinnistu välisehitistest.* Tallinn: Varrak  Laane, Mari (2012). *Iluaianduse käsiraamat*. Tallinn: Varrak | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8** | **Majutusteenindus** | | | | | **15 EKAP / 390 tundi** |
| **Õpetajad: Elle Mäe, Kadri Keert, Ülle Tamsalu, Anne-Li Tilk** | | | | | Kursus III | Mooduli maht kursusel  (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane tutvustab, soovitab ning müüb külastajatele majutusettevõtte teenuseid | | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud moodulid "Turismimajanduse alused", "Teenindamine ja müük turismiettevõttes" | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | | |
| **ÕV 1.** võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 48  praktiline töö: 32  iseseisev töö: 24  kokku: 104 | **HK 1.1.** kirjeldab vastuvõtuosakonna tööprotseduure, tuues välja majutusettevõtte osakondade vahelised seosed  **HK 1.2.** võtab vastu individuaal- ja rühmatellimusi erinevatest kanalitest ning vormistab ja broneerib need lähtuvalt majutusettevõtte töökorraldusest ja hindade konfidentsiaalsuse reeglitest  **HK 1.3**.koostab juhendi alusel pakkumis-, kinnitus- ja annulleerimiskirja eesti ja inglise keeles, kasutades digivahendeid ja arvestades külastaja soove ja ettevõtte võimalusi | **Rollimäng**: individuaal- ja rühmatellimused telefoni teel ja hotellis inglise keeles  **Kirjalik töö**: juhendi alusel pakkumis-, kinnitus, ja annuleerimiskirja koostamine inglise keeles  Õpilane koostab arvutil ametikirja (tellimuse/kinnituskirja/annulleerimiskirja) kasutades etteantud hotelli andmeid. Õpilane kasutab arvutiprogrammi ja koostab seal vabade tubade aruande)  **IT:** Õpilane loob oma fantaasiahotelli ning pakub etteantud kliendile lisateenuseid | mitteersitav | 1. **Majutusettevõtete struktuur**    1. Hotellimajanduse ajalugu maailmas ja Eestis    2. Majutusettevõtete liigitus lähtuvalt turismiseadusest    3. Hotellide liigitamine    4. Hotelliorganisatsiooni struktuur ja ametikohad    5. Osakondade ametikohad    6. Koostöö teiste osakondadega    7. Kliendi tsükkel/klienditeekond (igal etapil osakondade koostöö)    8. Vastuvõtus kasutatavad süsteemid (sh erinevad tarkvarad)    9. Erialane terminoloogia    10. Hotelliteenus, majutustoode    11. Tubade tüübid    12. Tubade seisud, kirjeldus    13. *Online* tellimussüsteemidega töötamine majutusettevõttes    14. Tellimuste allikad    15. Tellimusprotsess (etapid) 2. **Arvutiõpetus**    1. Arvuti kasutamine kirja ja tabelite koostamisel    2. Ametikirja koostamise reeglid eesti- ja võõrkeeltes 3. **Majutusettevõtte tööprotseduur**    1. Tellimuse koostamine, kinnitus ja annulleerimiskiri eesti ja inglise keeles    2. Ülebroneerimine    3. Tellimusgraafikud ja lahendused ülemüügi korral   **Lõiming:**  Inglise keel 20 t | | |
| **ÕV 2.** pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  praktiline töö: 20  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | **HK 2.1.** müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, arvestades sihtrühma eripära  **HK 2.2.** pakub külastajatele kõrgema klassi tube, kasutades sobivaid müügitehnikaid  **HK 2.3.** tutvustab külastajatele partnerite teenuseid lähiümbrusest, pakkudes külastajatele lisaväärtust | **Esitlus:** juhendi alusel koostab esitluse ja tutvustab majutusettevõtet, seal pakutavaid teenuseid, lähipiirkonna vabaajaveetmise võimalusi ja vaatamisväärsuseid inglise keeles  Etteantud kliendile/klientidele müügipakkumise koostamine, mis sisaldab nii põhi- kui ka lisateenuseid | mittereistav | 1. **Majutusettevõtte teenused**    1. Majutusettevõtete põhi- ja lisateenused    2. Majutusettevõtete klientide ootused ja vajadused    3. Majutusettevõtete teenuste müük vastavalt ettevõtte äriideele    4. Majutusteenuste kvaliteedi tõstmine    5. Majutusettevõtete partnerite lisateenused    6. Komisjonitasu   **Lõiming:**  Inglise keel 20 t | | |
| **ÕV 3.** teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärilistest huvidest  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 100  iseseisev töö: 30  kokku: 130 | **HK 3.1.** võtab vastu ja saadab külastajaid ära, lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist  **HK 3.2.** teeb külastaja sisse- ja väljaregistreerimise lähtuvalt ettevõtte teenindusstandardist ja kehtivatest õigusaktidest  **HK 3.3.** lahendab teenindus-situatsioone säilitades külastaja rahulolu, järgides oma vastutusala piire ning ettevõtte ärihuve  **HK 3.4.** leiab ja edastab külastajatele vajalikku teavet, kasutades erinevaid infoallikaid  **HK 3.5.** küsib külastajatelt tagasisidet, reageerides sellele sobivalt, tagades külastaja rahulolu ja ettevõtte hea maine | **Rollimäng**: hotelli sisse- ja väljaregistreerimine eesti ja inglise keeles  **IT:** info leidmine inglise ja soome keeles Saare maakonna ja regiooni vaatamisväärsuste, turismiobjektide, kaubandus keskuste ja teenindusettevõtete kohta. | mitteeristav  Teema hinne  inglise keel  Teema hinne soome keel | 1. **Teenindussituatsioonid**    1. Esmane kontakt    2. Külastaja sisseregistreerimise protsess    3. Külastaja väljaregistreerimise protsess    4. Külastaja kaardile esitatavad nõuded    5. Külalissuhete juhtimine (probleemi analüüs, lahendus, tagasiside)    6. Tagasiside vormid ja võimalused    7. Vastuvõtu lisaülesanded: posti käsitlemine, äratus, turvalisus, jne   **Lõiming:**  Inglise keel 20 t  Soome keel 32 t | | |
| **ÕV 4.** koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 40  praktiline töö: 20  iseseisev töö: 18  kokku: 78 | **HK 4.1.** teostab kassa ülevõtmise ja üleandmise protseduurid vastavalt kassaeeskirjadele  **HK 4.2.** koostab juhendi alusel arve, vastavalt kehtivatele õigusaktidele ning ettevõtte ja kliendivahelisele kokkuleppele  **HK 4.3.** arveldab külastajaga, kasutades erinevaid maksevahendeid | **Iseseisev töö:** arve koostamine kinnituskirja alusel.  **Praktilised tööd:** erinevate aruannete ja kliendikirjade koostamine, arvete koostamine. | eristav | 1. **Arvete, aruannete, kliendikirjade koostamine**    1. Põhiteenuse ja lisateenuste hinnapakkumise koostamine – vabade tubade aruanne    2. Hinnapoliitika ettevõttes (individuaal-ja rühmahinnad, koostöölepingud), makseviisid    3. Arve koostamine külalise lahkumisel    4. Kassaprotseduurid | | |
| **Õppemeetodid** | Diskussioon, loeng, rollimängud, praktilised tööd, esitlus, töö arvutis | | | | | |
| **Iseseisev töö** | ÕV 1. Õpilane loob oma fantaasiahotelli ning pakub etteantud kliendile lisateenuseid.  ÕV 3. Info leidmine Saare maakonna ja regiooni vaatamisväärsuste, turismiobjektide, kaubanduskeskuste ja teenindusettevõtete kohta.  ÕV 4. Arve koostamine kinnituskirja alusel. | | | | | |
| **Praktiline töö** | ÕV 1. Arvutiprogrammi harjutustunnid (kliendi konto loomine, klientide sissekirjutamine, arvete koostamine, väljakirjutamine, aruannete loomine jne | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **Moodul hinnatakse eristavalt.** Mooduli hindamise eelduseks on ÕVde hindamisülesannete sooritamine, tähtajaks iseseisvate tööde esitamine, esitlused ning praktiliste tööde tundides osalemine. | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1.** Iseseisev töö on rühmas esitletud. Ametikirjad vastavad standardile ja arvutiprogrammiga aruanne on esitatud.  **ÕV 2.** Iseseisev töö on esitatud ja rühmas esitletud. Hindamisülesanne vastab etteantud klendi/klientide vajadustele ja soovidele.  **ÕV 3.** Iseseisev töö on esitatud. Hindamisülesande lahendus vastab üldlevinud standardile.  **ÕV 4**. Arve koostamine kinnituskirja alusel on esitatud õigeks tähtajaks. | | | | | |
| **ÕV 4**  **Hinne “3”** Arve koostatamisel on kaks viga andmete lugemisel ja arvele kandmisel. Parandab vead iseseisvalt.  **Hinne “4”** Arve on korrektselt koostatud, esineb vigu arve rekvisiitides.  **Hinne “5”** Arve on koostatud korrektselt ja veatult. | | | | | |
| **Õppematerjalid** | O’Hara, Francis. (2008). *Be My Guest.* Inglismaa: Cambridge University Press  Murphy, Raymond (2002). *English Grammar in Use.* Inglismaa: Cambridge University Press  Cotton, D., Falvey, D., Kent, S. (2009). *Market Leader: Pre-intermediate.* Pearson Education Limited  Wood, Neil 2003). *Tourism and Catering Workshop.* Inglismaa: Oxford University  Jones, Leo (2008). *Welcome.* Inglismaa: Cambridge University Press  Pikver, Anne (2001). Increase Your Vocabulary. Tallinn: Koolibri  Evans, V., Dooley, J., Garza, V. (2011). *Hotels & Catering* (õpik ja CD). Express Publishing  Revell, R., Stott, T. (2004). *Highly recommended* (õpik ja töövihik). Inglismaa: Oxford University Press  Viin T. (2005). *Hotelli vastuvõtt.* Tartu: Ülikooli Kirjastus  Viin, T., Villig, R. (2011). *Hotellimajanduse alused.* Tallinn: Argo  E-õpiobjekt. *Majutustoote müük.* <https://sites.google.com/site/majutustoode/home/majutustoote-mueuek-1>  Mae, A., Tooman, H. (1999). *Inimeselt inimesele. Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat*. Tartu: Avita  Tooman H. (2010). *Kuidas kasvab turismipuu?* Tallinn: Argo  Hotellide ja Reisibüroode (Rahvusvaheline) Suhtlemise Reeglistik IHRA ja UFTAA | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.1** | **Praktika**  **Teeninduspraktika** | | | | **21 EKAP / 546 tundi** |
| **Õpetajad: Reena Smidt, rühmajuhataj** | | | | I-II kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab oma klienditeenindusalaseid teadmisi praktikas turismiettevõttes sh maaturismiettevõttes, majutus- ja toitlustusettevõttes, konverentsikeskuses, külastuskeskuses, teemapargis, muuseumis, teenindades kliente, järgides kehtivaid standardeid ja protseduurireegleid | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud on moodulid "Teenindamine ja müük turismiettevõttes", "Sündmuste teenindamine", "Vaba aja tegevuste läbiviimine", "Toitlustusteenindus", "Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 14/14  iseseisev töö: 12/12  kokku: 52 | **HK 1.1.** koostab juhendi alusel keeleliselt ja vormiliselt korrektsed materjalid praktikale asumiseks (CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale)  **HK 1.2.** koostab juhendi alusel isiklikud praktika eesmärgid lähtuvalt praktikajuhendist ja praktikaettevõtte võimalustest sõnastab tööülesanded eelseisvaks praktikaks, lähtuvalt praktikaeesmärkidest  **HK 1.3.** täidab juhendi alusel igapäevaselt praktikapäevikut, kirjeldades oma praktikategevusi ja andes hinnangut toimetulekule | Õpilane külastab praktikaettevõtet ja sõlmib praktika eellepingu ning tagastab selle täidetuna kooli praktikakorraldajale  **IT:** praktikaettevõtte leidmine koostöös kooli praktikajuhendajaga. Praktika eellepingu täitmine. | mitteeristav | 1. **Praktika dokumentatsioon**    1. Tutvumine praktikaettevõttega    2. Praktikakorralduse eeskiri    3. Praktika dokumentatsioon    4. Praktika eesmärgistamine ja tööülesannete sõnastamine | |
| **ÕV 2.** teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast  Jaotus tundides:  praktika: 123 | **HK 2.1.** rakendab praktikaettevõtte klienditeeninduse häid tavasid, lähtudes klientide teenindamisel ettevõtte teenindusstandarditest  **HK 2.2.** müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest  **HK 2.3.** tutvustab piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid | Majutusettevõtte lisateenuste soovitamine ja müük külastajatele, hea teenindustava ja ettevõtte teenindusstandardi järgimine | mitteeristav  II kursus | 1. **Teenindus praktikaettevõttes**    1. Teenindusstandardid    2. Toodete teenuste müük ja arveldamine lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest teenindusprintsiipidest ning ettevõtte töökorraldusest    3. Turismiobjektid ja -teenused praktikaettevõtte piirkonnas | |
| **ÕV 3.** koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile  Jaotus tundides:  praktika: 123 | **HK 3.1.** koristab külastajate majutusruumid ja üldkasutatavad ruumid vastavalt  koristusjuhendile, võttes arvesse mustuse astet ja valides juhendi alusel sobivad koristusvahendid ja –ained ning doseerides ja kasutades ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt  **HK 3.2.**valmistab ette praktikaettevõtte majutusruumi, korrastades voodi ja hügieeniruumi, pidades pesu arvestust ja käideldes seda vastavalt juhendile  **HK 3.3.** teeb erinevaid heakorratöid lähtudes praktikaettevõtte töökorraldusest ja hooldusjuhenditest | Majutusruumi kliendijärgne koristamine vastavalt majutusettevõtte standardile | mitteeristav  I kursus | 1. **Majutusruumide koristus ja heakorratööd**    1. Majutusruumide ja üldkasutatavate ruumide koristamine    2. Koristusainete ja koristusvahendite valimine vastavalt koristusjuhendile ja mustuse astmele    3. Voodi korrastamine ja hügieeniruumi puhastamine vastavalt standardile    4. Pesu käitlemine ja pesu arvestamine vastavalt juhendile    5. Heakorratööd lähtudes praktikaettevõtte väliskeskkonnast | |
| **ÕV 4.** teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile  Jaotus tundides:  praktika: 98 | **HK 4.1.** teenindab vastavalt teenindusstandardile koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside külastajaid  **HK 4.2.** viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades külastajaid eesti ja inglise keeles | Koosoleku või seminari ettevalmistamine ja teenindamine meeskonnatööna | mitteeristav  II kursus | 1. **Erinevate sündmuste teenindamine**    1. Koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside teenindamine vastavalt teenindusstandardile    2. Vaba aja tegevused, nende planeerimine ja läbiviimine lähtuvalt klientide ootustest, vajadustest ja soovidest | |
| **ÕV 5.** teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna  Jaotus tundides:  praktika: 98 | **HK 5.1.**valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid  **HK 5.2.** serveerib hommikusöögi ja kohvipausi lähtudes teenindusstandardist  **HK 5.3.** teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid vastavalt praktikaettevõtte menüüle  **HK 5.4.** teenindab külastajaid lõuna-, õhtu- ja pidusöökidel lähtuvalt juhendist, serveerides toite ja jooke vastavalt menüüle | Hommikusöögiks toitlustusruumi ettevalmistamine, toitude valmistamine, toitude serveerimine ja külastajate teenindamine meeskonnatööna | mitteeristav  II kursus | 1. **Hügieen, töö- jatoiduohutus** 2. **Töökorralduse alused**    1. Toiduainete, pooltoodete ja valmistoitude säilitus, vajalikud tingimused    2. Enesekontrolliplaan toitlustusettevõttes 3. **Menüüde koostamise üldised alused**    1. Toidukorrad. Praktikaettevõtte menüüd    2. Kalkuleerimise alused 4. **Praktiline toiduvalmistamine**    1. Valmistab juhendi järgi lihtsamad toidud, hommikueine toidud, suupisted ja joogid    2. Tööohutus, ergonoomia, toiduhügieen, puhastustööd köögis 5. **Teenindus – praktiline** 6. **Teeninduses vajalikud seadmed ja vahendid**    1. Seadmed ja töövahendid    2. Lauakatmisvahendid, serveerimisvahendid    3. Pakkimiseks kasutatavad vahendid 7. **Laudade eelkatted**    1. Hommikulaua-, kohvilaua-, lõuna- ja õhtusöögikatted ning selvelauakatted 8. **Teenindusprotsess**    1. Teeninduse põhitehnikad    2. Suhtlemine    3. Kliendikeskne teenindamine    4. Kassatöö ja arveldamine    5. Meeskonnatöö | |
| **ÕV 6.** analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 8/8  iseseisev töö: 18/18  kokku: 52 | **HK 6.1.** võrdleb praktikal tehtut koolis õpituga, hinnates ennast ja olukordi kriitiliselt  **HK 6.2.** koostab juhendi alusel kirjaliku eneseanalüüsi sooritatud praktika kohta, arvestades seatud praktika eesmärke  **HK 6.3.** koostab juhendi alusel praktikaportfoolio sh praktikaaruande **HK 6.4.** esitleb suuliselt juhendi alusel praktika kogemusi ja eesmärkide saavutatust | Õpilane täidab praktikaaruande ja praktikapäeviku ning kaitseb praktikat avalikul praktikakaitsmisel | mitteeristav | 1. **Praktikale hinnangu andmine ja analüüs**    1. Praktikaaruande ja praktikapäeviku täitmine    2. Praktika avalik kaitsmine | |
| **Õppemeetodid** | Praktiline töö, meeskonnatöö, esitlus, enesanalüüsimine, enesehindamine. | | | | |
| **Iseseisev töö** | Koostab vajaliku dokumentatsiooni praktikale asumiseks (CV, avaldus, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine) lähtudes praktikajuhendist. Praktikaettevõtte äriideega ja menüüga tutvumine. Igapäevased sissekanded praktikapäevikusse, arvestades praktikajuhendit ning ettevalmistusi vastavalt etteantud juhendile praktikaaruande koostamiseks. Praktikaaruande koostamine. Eneseanalüüs. | | | | |
| **Praktiline töö** | **ÕV 2.** Praktikaettevõtte külastajate teenindamine, külastajate soovide väljaselgitamine, teenuste ja toodete müük. Piirkonna turismiobjektide ja vaatamisväärsuste tutvustamine külastajatele.  **ÕV 3.** I ettevõttepraktika. Majutusruumide vahe- ja lõppkoristamine. Üldkasutatavate ruumide koristamine. Heakorratööd.  **ÕV 4.** Ürituste teenindamine lähtuvalt majutusettevõtte standarditest. Vaba aja tegevuste planeerimine ja läbiviimine.  **ÕV 5.** Toitude valmistamine meeskonnatööna. Erinevateks toidukordadeks laudade ettevalmistamine. Külastajate teenindamine, külastajatega arveldamine. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **“Arvestatud”, lävend**  Moodulit hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli hindamise aluseks on praktika ajal sooritatavad proovitööd ning praktika läbimine kogu mahus. Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on praktikadokumentatasiooni (isiklike praktika eesmärkide püstitus, suhtlemine praktikaettevõtetega, praktikapäevik koos sisuliste analüüsidega praktika kohta) täitmine. Mooduli hindamise aluseks on proovitööd toitlustusettevõtetes. Proovitööde hindamiseks jälgib koolipoolne praktikajuhendaja õpilase tööd kokkulepitud ajal ja kokkulepitud aja jooksul praktikaettevõttes, proovitööd lõpevad kolmepoolse hindamisega – õpilase enesehinnang praktikale ja proovitööle, ettevõttepoolse juhendaja hinnang proovitööle ja praktika jooksul sooritatule tervikuna, koolipoolse praktikajuhendaja hinnang õpilase proovitööle. Kõigi kolme hindamise osapoole hinnangud proovitööle on võrdse osakaaluga. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1**. Praktika eelleping on täidetud ja tagastatud kooli praktikajuhendajale praktikalepingu sõlmimiseks.  **ÕV 2** Külastajate vajadustest lähtuv lisateenuste tutvustamine ja müümine.  **ÕV 3**. Majutusruum on külastajale ettevalmistatud, lähtudes praktikaettevõtte standarditest ja tööjuhenditest.  **ÕV 4.** Koosoleku ruum on ettevalmistatud vastavalt praktikaettevõtte standarditele. Õpilane osales koosoleku teenindamise töörühmas.  **ÕV 5.** Toitlustusruum on külastajate teenindamiseks ettevalmistatud. Hommikusöögi toidud on valmis õigeks ajaks ja serveeritud külastajatele. Külastajate teenindamine vastab ettevõtte standardile ja külastajate vajadustele.  **ÕV 6.** Praktika on sooritatud ja kaitstud. Praktikadokumendid on korrektselt täidetud. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Praktikajuhend õppijale: <https://ametikool.siseveeb.ee/veebivormid/praktikajuhendid>  Praktikaaruande koostamise juhend.  Tööohutus- ja töötervishoiualased juhendmaterjalid.  Praktikaleping, praktikapäevik.  Hinnanguleht praktikandile – tagasiside praktika juhendajalt.  Kuhhi, M. (2006). *Eesti ametikeel.* Tallinn: Ilo  Kraut, E. (2004). *Eesti õigekeel*. Tallinn: Koolibri | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.2.** | **Majutusteeninduse praktika** | | | | **9 EKAP / 234 tundi** |
| **Mooduli vastutaja:**  **Õpetajad: Kadri Keert, Ülle Tamsalu, rühmajuhataja** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane teenindab külastajaid majutusettevõttes, planeerides oma tööd, järgides kehtivaid standardeid ja protseduurireegleid ning rakendades omandatud erialaseid teadmisi ja oskusi töökeskkonnas. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Mooduli alustamiseks on vajalik "Majutusteeninduse" mooduli läbimine | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist’  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 14  iseseisev töö: 12  kokku: 26 | **HK 1.1.** koostab juhendi alusel keeleliselt ja vormiliselt korrektsed materjalid praktikale asumiseks (CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale)  **HK 1.2.** koostab juhendi alusel isiklikud praktika eesmärgid lähtuvalt praktikajuhendist ja praktikaettevõtte võimalustest  **HK 1.3.** sõnastab tööülesanded eelseisvaks praktikaks, lähtuvalt praktikaeesmärkidest | Õpilane täidab ettevõtte külastuse käigus eellepingu ja esitab selle täidetult kooli praktikakorraldajale. | mitteeristav | 1. **Ettevalmistavad tegevused praktikale asumiseks**    1. Praktika eesmärgistamine ja tööülesannete sõnastamine    2. Tutvumine praktikaettevõttega    3. Praktika eellepingu täitmine | |
| **ÕV 2.** töötab juhendamisel teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid  Jaotus tundides:  praktika: 91 | **HK 2.1.** täidab juhendi alusel igapäevaselt praktikapäevikut, kirjeldades oma praktikategevusi ja andes hinnangut toimetulekule  **HK 2.2.** hoiab korras ja puhtana oma töökoha tulenevalt praktikaettevõtte töökorraldusest  **HK 2.3.** täidab etteantud ülesandeid ja peab kinni tähtaegadest  **HK 2.4.** teenindab majutusettevõtte külastajaid igapäevatöös ja töötab juhendamisel meeskonnas  **HK 2.5.** küsib külastajatelt tagasisidet reageerides sellele sobivalt, tagades külastaja rahulolu ja ettevõtte hea maine  **HK 2.6.** analüüsib juhendamisel probleemsituatsioone ja nende tekkimist, pakkudes välja meeskonnale omapoolsed lahendused | Külastajate grupi teenindamine klienditeekonna jooksul meeskonnatööna, probleemsituatsioonide lahendamine, tagasiside ja kokkuvõte toimunust. | mitteeristav | 1. **Külastajate teenindamine**    1. Praktikapäeviku täitmine    2. Tutvumine majutusettevõtte töökorraldusega    3. Klientide teenindamine    4. Külastajate teenindamine meeskonnas    5. Tagasiside kogumine ja analüüsimine    6. Probleemsituatsioonide lahendamine | |
| **ÕV 3.** teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärilistest huvidest  Jaotus tundides:  praktika: 91 | **HK 3.1.** müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid arvestades sihtrühma eripära  **HK 3.2.** võtab vastu ja saadab külastajaid ära lähtudes majutusettevõtte teenindusstandardist  **HK 3.3.** lahendab teenindussituatsioone, säilitades külastaja rahulolu, järgides oma vastutusala piire ning praktikaettevõtte ärihuve  **HK 3.4.** leiab ja edastab külastajatele vajalikku teavet, kasutades erinevaid infoallikaid  **HK 3.5.** koostab igapäevatöös majutusteenuste arveid juhendi alusel, jälgides tellimuste kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid | Õpilane täidab juhendamisel vastuvõtutöötaja tööülesandeid lähtudes ettevõtte teenindusstandardist, külastajate soovidest ja vajadustest,  kasutades eestikeelseid ja inglise keelseid korrektseid termineid ja viisakusväljendeid. | mitteeristav | 1. **Teenindussituatsioonide lahendamine**    1. Majutusettevõtte põhi- ja lisateenused    2. Teenindusstandardid    3. Teenindussituatsioonide lahendamine, säilitades külastaja rahulolu, järgides oma vastutusala piire ning praktikaettevõtte ärihuve    4. Infoallikad ja nende kasutamine    5. Arvete koostamine, tellimuste kinnitamine | |
| **ÕV 4.** analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 8  iseseisev töö: 18  kokku: 26 | **HK 4.1.** võrdleb praktikal tehtut koolis õpituga, hinnates ennast ja olukordi kriitiliselt ja oma initsiatiivi praktika jooksul praktikaettevõttes  **HK 4.2.** koostab juhendi alusel kirjaliku eneseanalüüsi sooritatud praktika kohta, arvestades seatud praktika eesmärke  **HK 4.3.** koostab juhendi alusel praktikaportfoolio sh praktikaaruande  **HK 4.4.** esitleb suuliselt juhendi alusel praktika kogemusi ja eesmärkide saavutatust | Praktikadokumentide esitamine. Praktika avalik kaitsmine. | mitteeristav | 1. **Tööde ja ülesannete analüüs**    1. Praktikale hinnangu andmine ja analüüs    2. Eneseanalüüsi koostamine, praktikale ja oma tööalasele panusele tervikuna hinnangu andmine    3. Eesmärkide saavutamise analüüs | |
| **Õppemeetodid** | Kogemusõpe, praktiline töö, iseseisev töö, suuline esitlus, enesehindamine, analüüs. | | | | |
| **Iseseisev töö** | Koostab vajaliku dokumentatsiooni praktikale asumiseks (CV, avaldus, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine), lähtudes praktikajuhendist. Praktikaettevõtte äriideega ja menüüga tutvumine. Igapäevased sissekanded praktikapäevikusse, arvestades praktikajuhendit ning ettevalmistusi vastavalt etteantud juhendile praktikaaruande koostamiseks. Praktikaaruande koostamine. Eneseanalüüs. | | | | |
| **Praktika** | **ÕV 2**. Igapäevaste meeskonnaülesannete täitmine lähtuvalt ettevõtte omapärast, külastajate soovidest ja vajadustest.  **ÕV 3.** Majutusettevõtte põhiteenused ja nende müük. Majutusettevõtte lisateenused ja nende müük. Erinevad broneerimisvõimalused. Külastajate teenindamine ja teenuste müük. Kinnituskirjade koostamine ja edastamine külastajatele. Külastajate sisse- ja väljaregistreerimine. Täiendava info hankimine vastavalt külastajate soovidele ning vajadustele. Arvete koostamine, rahaga arveldamine, kassatöö. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodulit hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli hindamise aluseks on praktika ajal sooritatavad proovitööd ning praktika läbimine kogu mahus. Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on praktikadokumentatasiooni (isiklike praktika eesmärkide püstitus, suhtlemine praktikaettevõtetega, praktikapäevik koos sisuliste analüüsidega praktika kohta) täitmine. Mooduli hindamise aluseks on proovitööd toitlustusettevõtetes. Proovitööde hindamiseks jälgib koolipoolne praktikajuhendaja õpilase tööd kokkulepitud ajal ja kokkulepitud aja jooksul praktikaettevõttes, proovitööd lõpevad kolmepoolse hindamisega – õpilase enesehinnang praktikale ja proovitööle, ettevõttepoolse juhendaja hinnang proovitööle ja praktika jooksul sooritatule tervikuna, koolipoolse praktikajuhendaja hinnang õpilase proovitööle. Kõigi kolme hindamise osapoole hinnangud proovitööle on võrdse osakaaluga. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  Õpimapis olevad praktika dokumendid on koostatud nõuetekohaselt korrektses eesti keeles, praktika eesmärkide püstitamisel lähtutud praktikajuhendist. Iseseisva tööna koostatud praktikadokumentatsioon kajastab vähemalt ühte isiklikku eesmärki, mille saavutatus on mõõdetav, õpilane on võimalike praktikaettevõtetega suheldes olnud korrektne (dokumentide vormistamine) ning järginud häid suhtlemistavasid; koostatud praktikapäevik kajastab praktika jooksul sooritatud tööülesannete lühikirjeldusi ja tööülesannete mahtu, lisatud on hinnang tööülesande täitmisele. Praktikapäevik on vormistatud kirjalike tööde vormistamise nõuetele vastavalt, keeleliselt korrektselt, kasutades erialaseid termineid. Proovitöö käigus täidab õppija iseseisvalt talle antud tööülesannet, kasutades ettevõttes kasutusel olevat tootmisalast dokumentatsiooni ja rakendab tööülesande täitmisel erialast teavet. Proovitöö käigus tegutseb õppija meeskonna liikmena. Õppija tegutseb proovitöö käigus tööohutuse ja hügieeninõudeid järgides, seadmeid, töövahendeid ja materjale säästlikult kasutades. Praktikaaruanne on koostatud vastavalt etteantud juhendile ning keeleliselt korrektselt ja vormistuslikult nõutekohaselt, praktikaaruandest on kuulajaskonnale esitatud lühike ülevaade (esitlus, milles on välja toodud saadud kogemused ja antud hinnang eesmärkide saavutamisele). | | | | |
| **Õppematerjalid** | Praktikajuhend õppijale: <https://ametikool.siseveeb.ee/veebivormid/praktikajuhendid>  Praktikaaruande koostamise juhend.  Tööohutus- ja töötervishoiualased juhendmaterjalid.  Praktikaleping, praktikapäevik.  Hinnanguleht praktikandile – tagasiside praktika juhendajalt.  Kuhhi, M. (2006). *Eesti ametikeel.* Tallinn: Ilo  Kraut, E. (2004). *Eesti õigekeel*. Tallinn: Koolibri | | | | |

**II. VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10** | **Eritoitlustus** | | | | **2 EKAP / 52 tundi** |
| **Mooduli vastutaja:**  **Õpetajad: Irina Arhipova** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija koostab erinevate toitumisvajadustega klientidele sobilikud menüüd, arvutab menüü toiteväärtuse ning valmistab toitumisiseärasustele sobilike valmistamisviisidega roogasid ja jooke rakendades toidu- ja tööohutuse põhimõtteid | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | läbitud on moodulid „Toiduvalmistamise alused“, „Praktilise töö alused“ | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** kirjeldab juhendi alusel erinevate  toitumisiseärasustega klientide toitumise eripära  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 12  iseseisev töö: 2  kokku: 14 | **HK 1.1.** selgitab juhendi alusel ealistest iseärasustest tulenevaid toitumisalaseid erisusi  **HK 1.2.** selgitab juhendi alusel füüsilisest  koorumusest tulenevaid toitumisalaseid erisusi  **HK 1.3.** selgitab juhendi alusel tervislikust seisundist, toidutalumatusest ja toiduallergiatest tulenevaid toitumisalaseid erisusi  **HK 1.4.** selgitab juhendi alusel taimetoitluse erinevaid liike ja nendest tulenevaid toitumisalaseid vajadusi | **Arutelu**: erinevate toitumisalaste iseärasustega klientide toitumine. | mitteeristav | 1. **Toitumisalased erisused**    1. Ealistest iseärasustest tulenevad toitumisvajadused  * väikelapsed, lasteaia- ja koolilapsed, noorukid, täisksvanud, vanurid   1. Kehalise aktiivuse mõju toitumisele * toitumine vastavalt füüsilisele koormusele, sportlaste toitumine, üle- ja alakaal   1. Toitumisalased erivajadused * toidutalumatused, toiduallergiad, eritoitumist vajavad tervislikud seisundid, toitumishäired, taimetoitluse erinevad liigid | |
| **ÕV 2.** kohandab toitlustusettevõtte  tavapärase menüü ja retseptuuri  toitumisiseärasustega  klientidele sobivaks  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 4  iseseisev töö: 4  kokku: 8 | **HK 2.1.** kohandab ettevõtte menüü ja retseptuuri toitumisspetsiifilise kliendirühma vajadustele  **HK 2.2.** arvutab juhendi alusel kohandatud roogade ja jookide toiteväärtuse ning hindab selle vastavust kliendi vajadustele | **Iseseisev töö**: kohandab ette antud einekorra menüü vastavalt tööjuhisele. | mitteeristav | 1. **Toitumisiseärasustega klientidele menüü kohaldamine**    1. Toitlustusettevõtte menüü    2. Toiteväärtuse arvutamine | |
| **ÕV 3.** koostab menüüd arvestades  kliendirühmade toitumisiseärasuste ja  toitumissoovitustega  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 6  iseseisev töö: 4  kokku: 10 | **HK 3.1.** koostab juhendi alusel klientidele sobiliku menüü arvestades kliendirühma toitumissoovitusi  **HK 3.2.** koostab juhendi alusel roogade ja jookide valmistamiseks vajalikud kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid  **HK 3.3.** arvutab juhendi alusel roogade ja jookide toiteväärtuse  **HK 3.4.** arvestab menüü koostamisel lisaks kliendirühma eripäradele ja  toitumissoovitustele menüü koostamise põhialuseid ning toitlustusettevõtte eripära | **Praktiline ülesanne iseseisva tööna:** koostab etteantud kliendigrupile nõuetekohase menüü. Koostab nõuetekohased kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid. | mitteeristav | 1. **Menüü koostamise põhimõtted**    1. Toitumis- ja energia vajadus, toidu toitainelise koostise ja energeetilise väärtuse arvutamine    2. Menüü koostamine, arvestades kliendirühma toitumisalast omapära    3. Kalkulatsiooni- ja tehnoloogilised kaardid | |
| **ÕV 4.** valmistab juhendi alusel  toitumisiseärasustega klientidele sobilikke roogi ja jooke  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 2  praktiline töö: 18  kokku: 20 | **HK 4.1.** valmistab etteantud juhendite järgi roogi ja jooke  **HK 4.2.** kasutab roogade ja jookide valmistamisel kliendirühmale sobilikke töötlusvõtteid ja maitsestust  **HK 4.3.** rakendab toidu- ja tööohutuse põhimõtteid  **HK 4.4.** korraldab iseseisvalt oma töökoha | **Praktiline töö:** valmistab juhendi alusel 3-käigulise menüü sobivale kliendirühmale. | mitteeristav | 1. **Erinevate vajadustega klientidele roogade ja jookide valmistamine**    1. Roogade ja jookide töötlusvõtted ja maitsestamine | |
| **Õppemeetodid** | ÕV-d 1, 2 ja 3 – diskussioon, arutelu, köitev loeng, harjutusülesanded; ÕV4 – praktiline töö, arutelu, analüüs | | | | |
| **Iseseisev töö** | ÕV 2. Kohandab vastavalt tööjuhisele toitumisiseärasusega kliendile einekorra menüü.  ÕV 3. Koostab juhendi alusel etteantud kliendigrupile menüü, mis sisaldab einekorra toitainelise sisalduse ning energeetilise väärtuse arvutusi. | | | | |
| **Praktiline töö** | ÕV4. Valmistab ja serveerib juhendi alusel 3-käigulise menüü sobivale kliendirühmale. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodulit hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli hindamise aluseks on tähtajaks iseseisvate tööde sooritamine ja praktilise töö tundides aktiivne osalemine. Mooduli hinne kujundatakse mooduli viimases tunnis, kus kaasõpilased annavad hinnangu iseseisvatele töödele (vastavus teemale ja tööjuhendile) ja praktilise töö tundides osalemise eest meeskonnaliikmena. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV 1 ja ÕV 2 hinnatakse koos:** Õpilanekirjeldab ealistest iseärasustest tulenevaid toitumisharjumusi, kehalise aktiivsuse mõju toitumisele ja toitumisalaseid erivajadusi. Esitab iseseisva töö määratud tähtajaks. Kohandab juhendi alusel etteantud menüü vastavalt kliendirühma toitumisiseärasustele. Kohandab roogade ja jookide toiteväärtuse ning hindab selle vastavust kliendi vajadustele. | | | | |
| **ÕV 3.** Õpilaneesitab iseseisva töö määratud tähtajaks. Iseseisev töö on eelduseks praktilise töö tunni planeerimiseks. Iseseisev töö sisaldab menüüd, mille koostamisel on arvestatud kliendi soove ja vajadusi, välja on toodud kliendigrupi kohased toitumissoovitused. Esitatud menüü koostamisel on järgitud menüü koostamise põhimõtteid. Vajalikud arvutused kalkulatsiooni- ja tehnoloogilistel kaartidel on õigete andmete ning õigetel põhimõtetel koostatud. Iseseisvas töös on põhjendused ja hinnang, kuidas menüü täidab kliendi soove, vajadusi ning kuidas menüü vastab kliendigrupi toitumissoovitustele. | | | | |
| **ÕV 4.** Õpilane valmistab etteantud tehnoloogiliste kaartide järgi kliendile vastava menüü. Järgib roogade ja jookide valmistamisel sobilikke töötlusvõtteid, toidu- ja tööohutuse põhimõtteid. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Rekkor, S., Kersna, A., Kivisalu, I., Merits, M. (2010). *Toiduvalmistamine suurköögis*. Tallinn: Argo  Kalbri, I. (2007). *Toitumisõpetus*. Tallinn: Ilo  Rekkor, S., Kersna, A., Merits, M. (2014). *Toitlustuse alused*. Tallinn: Argo  *Usaldusväärne info tervislikust toitumisest*. Tervise Arengu Instituut. <https://toitumine.ee/>  *Toitumissoovitused erinevatele sihtrühmadele*. <https://toitumine.ee/trukised/toitumissoovitused-erinevatele-sihtruhmadele> | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11** | *Catering*-teenindus | | | | **4 EKAP / 104 tundi** |
| **Õpetajad: Halliki Väli, Irina Arhipova, Lemmi Heero, Siiri Velve** | | | | Kursus II | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised ja oskused toitlustusteeninduseks väljaspool ettevõtet ja teenindusruume | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV1.** planeerib juhendi alusel *catering*-teeninduse  vastavalt kliendi  vajadustele, soovidele ja sündmusele  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 2  praktiline töö: 8  kokku: 10 | **HK 1.1.** koostab menüü lähtuvalt kliendi soovidest ja sündmusest, teenuse pakkumise ajast ning kohast  **HK 1.2.** kirjeldab ja analüüsib juhendi alusel Eesti köögi arengut ja seostab teiste Euroopa riikide köögikultuuridega  **HK 1.3.** seostab juhendi alusel toiduainete  tänapäevast kasutamist ajaloolise  traditsiooniga  **HK 1.4.** planeerib juhendi alusel vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, transpordivahendid ja logistika, tööaja ja tööjõu  **HK 1.5**. koostab juhendi alusel kliendile  pakkumiskirja | **Planeerib *catering*-ürituse rühmatööna**: koostab juhendi alusel menüü lähtuvalt ette antud kliendi soovist ja sündmusest; planeerib vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, transpordivahendid ja logistika, tööaja ja tööjõu. | mitteeristav | 1. ***Catering*-üritus**    1. Menüü koostamise põhialused    2. Kliendile pakkumiskirja koostamine | |
| **ÕV2**. suhtleb igapäevaselt õpitud võõrkeeles (osaleb vestluses, kasutab fraase ja väljendeid, täidab vajalikke dokumente, koostab lihtsama kirja)  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 12  iseseisev töö: 6  kokku: 18 | **HK 2.1.** väljendab ennast võõrkeeles  arusaadavalt ja korrektselt  **HK 2.2.** kirjutab juhendi alusel teateid ja lihtsamaid mitteametlikke kirju  **HK 2.3.** teeb juhendi alusel märkmeid loetud ja kuulatud võõrkeelse teksti põhjal  **HK 2.4.** esitab kirjalikult olulise info, kuulates juhendi alusel telefonikõnet  **HK 2.5.** osaleb võõrkeelses vestluses, vastab küsimustele, kasutab fraase ja väljendeid  **HK 2.6.** täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti, koostab lihtsama võõrkeelse kirja | Täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti, koostab lihtsama võõrkeelse kirja. | mitteeristav | 1. **Asjaajamise alused**     1. Teadete ja kirjade koostamine, telefonivestlus | |
| **ÕV3.** loeb võõrkeelset teksti, toob juhendi  alusel välja olulise erialase  informatsiooni  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 6  iseseisev töö: 12  kokku: 18 | **HK 3.1.** loeb ja tõlgib erinevat tüüpi võõrkeelset teksti, sh kasutamisjuhiseid  **HK 3.2.** leiab võõrkeelsest erialasest tekstist vajaliku erialase informatsiooni  **HK 3.3.** jälgib võõrkeelset raadio- ja TV-uudist, toob juhendi alusel välja olulise erialase informatsiooni  **HK 3.4.** eristab kuuldud võõrkeelsest tekstist detailid ja järjestab sündmused | **Rühmatöö:** loeb ja tõlgib erinevat tüüpi võõrkeelset teksti, sh kasutamisjuhiseid. | mitteeristav | 1. **Võõrkeel**     1. Lugemine ja tõlkimine, erialane informatsioon | |
| **ÕV4**. teeb juhendi alusel ettevalmistustööd  *catering*-teeninduseks  Jaotus tundides:  praktiline töö: 40  kokku: 40 | **HK 4.1.** komplekteerib ja pakendab juhendamisel söögi- ja serveerimisnõud transpordiks  **HK 4.2.** valmistab juhendi alusel *catering*-menüüsse sobivaid külmi ja kuumi roogasid, sh suupisteid  **HK 4.3.** pakendab juhendamisel valmistatud road ja pooltooted transpordiks, järgides toiduohutuse nõudeid  **HK 4.4.** planeerib juhendamisel ja korraldab ruumid *catering*-teeninduseks | **Praktiline ülesanne juhendamisel:** õppija komplekteerib söögi- ja serveerimisnõud transpordiks; valmistab lähtuvalt menüüst külmi / kuumi jooke ja kuumi roogasid ning pakendab need; planeerib ruumid. | mitteeristav | 1. **Praktiline *catering*-teenindus**    1. Valmistab, pakendab road   (24 t)   * 1. Catering teeninduse ruumide ettevalmistus, pakendamine (16 t) | |
| **ÕV5.** teenindab juhendamisel  *catering*-teeninduses  Jaotus tundides:  praktiline töö: 12  kokku: 12 | **HK 5.1.** kasutab juhendamisel erinevaid  teenindusviise sõltuvalt sündmuse  olemusest  **HK 5.2**. järgib teenindusolukordades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid  **HK 5.3.** pakib juhendamisel kasutatud nõud, taara, töövahendid transpordiks | Juhendi alusel praktiline teenindus *catering-*üritustel. | mitteeristav | 1. **Teenindus *catering*-üritustel**    1. Teenindussituatsioonid    2. Teenindusviisid | |
| **ÕV6.** teeb juhendamisel *catering-*teeninduse  järeltööd  Jaotus tundides:  praktiline töö: 6  kokku: 6 | **HK 6.1.** korraldab sündmuse lõppedes juhendamisel korrastustööd ning logistika *catering*-teeninduse  pakkumise kohas  **HK 6.2.** korraldab ja teostab juhendamisel järeltööd statsionaarses ettevõttes | Hinnatakse *catering*-teeninduse järeltööde teostust: õppija korraldab juhendamisel sündmuse lõppedes korrastustööd ning logistika *catering*-teeninduse  pakkumise kohas. Korraldab ja teostab juhendamisel järeltööd statsionaarses ettevõttes. | mitteeristav | 1. **Teeninduse järeltööd**    1. *Catering*-teeninduse järeltööd, sh tagala tööd, prügi sorteerimine, puhastustööd | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – rühmatöö, arutelu, praktiline töö, loeng, probleemülesannete lahendamine, rollimängud; ÕV 2 – näitlikustatud loeng, iseseisev töö, harjutusülesanded, ÕV 3 – näitlikustatud loeng, iseseisev töö; ÕV 4 – praktiline töö, probleemülesannete lahendamine; ÕV 5 ja ÕV 6 – praktiline töö. | | | | |
| **Iseseisev töö I kursusel** | ÕV 2. Koostab juhendi alusel mitteametliku kirja ja täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti.  ÕV 3. Jälgib võõrkeelset raadio- ja TV-uudist, toob juhendi alusel välja olulise erialase informatsiooni ja esitleb kaasõpilastele. | | | | |
| **Praktiline töö** | ÕV 1. Planeerib juhendi alusel rühmatööna *catering*-ürituse.  ÕV 4. Teostab juhendamisel *catering*-teeninduse ettevalmistustööd.  ÕV 5. Kasutab juhendamisel erinevaid teenindusviise lähtuvalt sündmuse olemusest.  ÕV 6. Teostab *catering*-teeninduse järeltööd. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Mooduli hindamise aluseks on iseseisvate ja praktiliste tööde sooritamine ning praktiliste tööde tundides aktiivne osalemine; juhendi alusel meeskonnatööna *catering*-ürituse läbiviimine etappide kaupa. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV1.** Planeerib *catering*-ürituse rühmatööna. Õppijad koostavad juhendamisel menüü lähtudes menüü koostamise põhimõtetest; planeerivad juhendi alusel vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, transpordivahendid ja logistika, tööaja ja tööjõu.  **ÕV2.** Õppija väljendab ennast võõrkeeles arusaadavalt ja korrektselt; koostab ja täidab juhendi alusel teateid ja lihtsamaid mitteametlikke kirju kasutades levinumaid võõrkeelseid väljendeid.  **ÕV3.** Loeb ja tõlgib erinevat tüüpi võõrkeelset teksti sh kasutamisjuhiseid.  **ÕV4.** Õppija komplekteerib söögi- ja serveerimisnõud transpordiks ja ürituse läbiviimiseks.  **ÕV5.** Praktiline teenindus *catering-*üritustel.  **ÕV6.** Hinnatakse *catering*-teeninduse järeltööde teostust: õppija korraldab juhendamisel sündmuse lõppedes korrastustööd ning logistika *catering*-teeninduse pakkumise kohas. Korraldab ja teostab juhendamisel järeltööd statsionaarses ettevõttes. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Rekkor, S. (2000). *Selvelauad*. Tallinn: Avita  Rekkor, S. jt. (2018). *Toitlustuse alused*. Tallinn: Argo  Rekkor, S. jt. (2013). *Teenindamise kunst.* Tallinn: Argo  Roosipõld, A., Kotkas, M. (2010). *Restoraniteenindus.* Tallinn: Argo  Kitsnik, M. (2009). *Koka ja kelneri erialane eesti keel.* Tallinn: Argo  *Catering*-ettevõtete koduleheküljed | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12** | **Peoteenindus** | | | | | | **3 EKAP / 78 tundi** |
| **Õpetajad: Siiri Velve, Irina Arhipova, Halliki Väli, Lemmi Heero, Elle Mäe** | | | | | Kursus III | | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised ja oskused peoteeninduse läbiviimiseks. | | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | | **Teemad** | | |
| **ÕV 1**. planeerib juhendi alusel peoteeninduse  vastavalt kliendi vajadustele, soovidele  ja sündmusele  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 4  praktiline töö: 4  iseseisev töö: 4  kokku: 12 | **HK 1.1**. koostab vastavalt juhendile menüü, arvestades kliendi soove, vajadusi ja sündmuse formaati  **HK 1.2.** koostab juhendi alusel kliendile pakkumiskirja, esitleb tooteid ja teenuseid  **HK 1.3.** planeerib meeskonnatööna vastavalt menüüle vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, tööaja ja tööjõu  **HK 1.4.** kirjeldab ja analüüsib juhendi alusel Eesti köögi arengut ja seostab teiste Euroopa riikide köögikultuuridega  **HK 1.5.** seostab juhendi alusel toiduainete tänapäevast kasutamist ajaloolise traditsiooniga | Koostab juhendi alusel kliendile pakkumiskirja, esitleb kliendile tooteid ja teenuseid. | mitteeristav | | 1. **Sündmuse planeerimine**    1. Menüü koostamine    2. Pakkumiskirja koostamine    3. Eesti köögi areng    4. Kultuurilugu | | |
| **ÕV 2. suhtleb** igapäevaselt õpitud võõrkeeles  Jaotus tundides:  teoreetiline töö: 6  iseseisev töö: 2  kokku: 8 | **HK 2.1.** väljendab ennast võõrkeeles arusaadavalt ja korrektselt  **HK 2.2.** kirjutab juhendi alusel teateid ja lihtsamaid mitteametlikke kirju  **HK 2.3.** teeb juhendi alusel märkmeid loetud ja kuulatud võõrkeelse teksti põhjal  **HK 2.4.** esitab kirjalikult olulise info kuulates juhendi alusel telefonikõnet  **HK 2.5.** osaleb võõrkeelses vestluses, vastab küsimustele, kasutab fraase ja väljendeid  **HK 2.6.** täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti, koostab lihtsama võõrkeelse kirja | Täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti, koostab lihtsama võõrkeelse kirja. Koostab kliendile peoteeninduse pakkumise võõrkeeles. | mitteeristav | | 1. **Suhtlemine võõrkeeles**    1. Asjaajamise alused    2. Ametikirjade koostamine võõrkeeles | | |
| **ÕV 3.** teeb meeskonna liikmena  ettevalmistustöid teenindusruumides  Jaotus tundides:  praktiline töö: 16  kokku: 16 | **HK 3.1.** planeerib meeskonnatööna söögisaali, paigutab ruumis söögilaudu ja selvelaudu  **HK 3.2.** katab lauad linadega ja kaunistab laudu ning teeb eelkatteid vastavalt menüüle | Õppija planeerib meeskonnatööna söögisaali, paigutab ruumis söögilaudu ja selvelaudu. Katab lauad linadega ja kaunistab laudu ning teeb eelkatteid vastavalt menüüle. | mitteeristav | | 1. **Ettevalmistustööd teenindusruumides**    1. Söögilaudade ja selvelaudade paigutus söögisaalis    2. Laudade linutamine    3. Eelkatted    4. Laudade kaunistamine | | |
| **ÕV 4.** valmistab ja vormistab vastavalt  menüüle serveeritavad road ja joogid  Jaotus tundides:  praktiline töö: 16  kokku: 16 | **HK 4.1.** valmistab roogi ja jooke vastavalt planeeritud menüüle järgides toiduohutuse põhimõtteid  **HK 4.2.** vormistab road ja joogid serveerimiseks tehnoloogilise kaardi alusel | **Praktiline töö**: valmistab ja serveerib vastavalt menüüle toite ja jooke. | | mitteeristav | | 1. **Roogade, jookide valmistamine ja serveerimine**    1. Töökorraldus restoranis    2. Roogade ja jookide valmistamine tehnoloogilise kaardi alusel vastavalt menüüle, järgides toiduohutuse põhimõtteid    3. Roogade ja jookide serveerimine | |
| **ÕV 5.** teenindab kliente vastavalt etteantud juhistele  Jaotus tundides:  praktiline töö: 26  kokku: 26 | **HK 5.1.** kasutab juhendamisel erinevaid  teenindusviise sõltuvalt sündmuse  olemusest  **HK 5.2.** kasutab iseseisvalt nõude kandmise võtteid (käes, katmistaldrikul ja kandikul) vastavalt teenindusviisidele  **HK 5.3.** korraldab meeskonnatööna sündmuse lõppedes korrastustööd  **HK 5.4.** järgib teenindusolukordades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid | Praktiline ülesanne juhendamisel. | | mitteeristav | | 1. **Teenindusviisid**    1. Töökorraldus restoranis    2. Nõude kandmise võtted    3. Korrastustööd    4. Kliendikeskne teenindus | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – rühmatöö, arutlus, harjutusülesanded, esitlus; ÕV2 – loeng, arutelu, grupitöö, iseseisev töö, töö õpiku ja sõnastikuga, teemakohased harjutusülesanded ja rollimängud; ÕV3, ÕV4 ja ÕV5 – praktiline töö. | | | | | | |
| **Iseseisev töö** | ÕV 1. Koostab menüü vastavalt juhendile.  ÕV 2. Koostab kliendile peoteeninduse pakkumise võõrkeeles. | | | | | | |
| **Praktiline töö** | ÕV 1. Planeerib meeskonnatööna vastavalt menüüle vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, tööaja ja tööjõu.  ÕV 3. Praktiline töö juhendi alusel – söögisaali planeerimine, laua linutamine, laudade kaunistamine, eelkatete tegemine.  ÕV 4. Praktiline töö – vastavalt menüüle toitude ja jookide valmistamine ja serveerimine.  ÕV 5. Praktiline teenindus vastavalt juhendile ja menüüle, korrastustööd. | | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks peavad olema sooritatud kõik mooduli hindamisülesanded vähemalt lävendit tasemel. | | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV 1.** Koostab vastavalt juhendile menüü, arvestades kliendi soove, vajadusi ja sündmuse formaati. Koostab juhendi alusel kliendile pakkumiskirja, esitleb tooteid ja teenuseid. Planeerib meeskonnatööna vastavalt menüüle vajaminevad toiduained, töövahendid, seadmed, tööaja ja tööjõu. Kirjeldab ja analüüsib juhendi alusel Eesti köögi arengut ja seostab teiste Euroopa riikide köögikultuuridega.  Seostab juhendi alusel toiduainete tänapäevast kasutamist ajaloolise traditsiooniga.  **ÕV 2.** Õppija väljendab ennast võõrkeeles arusaadavalt ja korrektselt. Kirjutab juhendi alusel teateid ja lihtsamaid mitteametlikke kirju. Teeb juhendi alusel märkmeid loetud ja kuulatud võõrkeelse teksti põhjal. Esitab kirjalikult olulise info kuulates juhendi alusel telefonikõnet. Osaleb võõrkeelses vestluses, vastab küsimustele, kasutab fraase ja väljendeid. Täidab juhendi alusel võõrkeelset dokumenti, koostab lihtsama võõrkeelse kirja.  **ÕV 3.** Planeerib meeskonnatööna söögisaali, paigutab ruumis söögilaudu ja selvelaudu. Katab lauad linadega ja kaunistab laudu ning teeb eelkatteid vastavalt menüüle.  **ÕV 4.** Valmistab roogi ja jooke vastavalt planeeritud menüüle järgides toiduohutuse põhimõtteid. Vormistab road ja joogid serveerimiseks tehnoloogilise kaardi alusel.  **ÕV 5.** Õppija kasutab juhendamisel erinevaid teenindusviise sõltuvalt sündmuse olemusest. Kasutab iseseisvalt nõude kandmise võtteid (käes, katmistaldrikul ja kandikul) vastavalt teenindusviisidele. Korraldab meeskonnatööna sündmuse lõppedes korrastustööd. Järgib teenindusolukordades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid. | | | | | | |
| **Õppematerjalid** | Rekkor, S., Kersna, A., Merits, M. (2008). *Toitlustuse alused*. Tallinn: Argo  Kotkas, M., Roosipõld, A. (2010). *Restoraniteenindus.* Tallinn: Argo  Rekkor, S., Eerik, R., Parm, T., Vainu, A. (2013). *Teenindamise kunst*. Tallinn: Argo  Müristaja, H. (2011). *Sündmus- ja koosolekukorraldus*. Tallinn: Argo | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13** | **Joogiõpetus** | | | | | **3 EKAP / 78 tundi** |
| **Õpetajad: Ülle Tamsalu** | | | | Kursus II-III | | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppijal on ülevaade jookide sortimendist ja jookide hoiutingimustest, planeerib juhendit järgides vajaminevaid kaupu ja vahendeid, tutvustab ja soovitab joogikaardis olevaid alkohoolseid jooke, vormistab tellimuse, valmistab ja serveerib alkohoolseid jooke. | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** kirjeldab erinevate jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi  Jaotus tundides: teoreetiline töö:12 praktiline töö:8  Iseseisev töö: 6  kokku: 26 | **HK 1.1.** kirjeldab juhendi alusel jookide sortimenti ja hoiutingimusi  **HK 1.2.** kirjeldab alkohoolsete jookide päritolu, valmistamisviise, maitseomadusi, hoiutingimusi, kasutamisvõimalusi, serveerimistemperatuure juhendi alusel  **HK 1.3.** kirjeldab juhendi alusel jookide serveerimisvõimalusi ja valib etteantud joogile sobivad töövahendid ja klaasid  **HK 1.4.** selgitab juhendi alusel joogikaardi koostamise põhimõtteid. | **Harjutusülesanded** erinevate alkohoolsete ja alkoholivabade jookide koostise ja serveerimise kohta.  **IT:** uurida joogikaardi koostamise põhimõtet ja teha esitlus. | mitteeristav | | 1. **Joogikaart**    1. Alkohoolsete jookide klassifikatsioon    2. Veinide liigitus, tuntumad viinamarjasordid    3. Veinide valmistamistehnoloogiaid, säilitamine, degusteerimine, dekanteerimine, serveerimine    4. Veini valiku põhimõtted, toidu ja veini sobivus    5. Veinimaad, veinitraditsioonid    6. Vahuveinid, kangestatud ja aromatiseeritud veinid, nende tehnoloogilised    7. Erinevused    8. Kangete alkoholide päritolu, valmistamisviisid, maitseomadused, kasutamisvõimalused    9. Joogikaardi koostamine    10. Serveerimistemperatuurid    11. Tootmise piirkonnad    12. Alkoholivabad kokteilid ja boolid | |
| **ÕV 2.** planeerib mittealkohoolsete ja alkohoolsete jookide valmistamiseks vajaminevad kaubad ja vahendid  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 8  kokku: 12 | **HK 2.1.** koostab juhendi alusel vajaminevate kaupade ja vahendite nimekirja  **HK 2.2.** koostab serveerimiseks vajaminevate vahendite nimekirja  **HK 2.3.** kontrollib juhendi alusel oma tööks vajalike kaupade ja vahendite seisukorda  **HK 2.4.** kontrollib kaupade realiseerimisaegu, ladustamist ja serveerimistemperatuure  **HK 2.5.** valmistab ette töökoha vastavalt serveeritavale joogile | **Paaristöö:** koostada serveerimiseks vajaminevate vahendite nimekiri | mitteeristav | | 1. **Joogid**    1. Ennelõunajoogid    2. Pärastlõunajoogid    3. Kogupäevajoogid    4. Kuumad joogid. 2. **Töövahendid ja klaasid, seadmed**    1. Külmutusseadmed- ja külmsäilitusseadmed, jäämasinad | |
| **ÕV 3.** tutvustab ja soovitab joogikaardis olevaid jooke vastavalt toitude ja jookide sobivuse põhimõtetele  Jaotus tundides: praktiline töö: 12 iseseisev töö: 2  kokku: 14 | **HK 3.1.** tutvustab kliendile joogikaardis olevaid jooke etteantud juhendi alusel  **HK 3.2.** soovitab kliendile toitudega kooskõlas olevaid jooke, lähtudes toidu ja joogivaliku sobivuse põhimõtetest  **HK 3.3.** suhtleb kliendiga, väljendades ennast arusaadavalt ja korrektselt | Õpilane lisab iseseisvad tööd **portfooliosse.**  **Iseseisev töö:** täidab mittealkohoolsete ja alkohoolsete tuntud jookide kohta töölehe. | mitteeristav | | 1. **Kliendikeskne teenindus**    1. Toitude ja jookide sobivuse põhimõtted | |
| **ÕV 4.** valib töövahendid ja komponendid jookide valmistamiseks  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 8  kokku: 12 | **HK 4.1.** valib töövahendid segujookide valmistamiseks juhendi alusel  **HK 4.2.** valib komponendid segujookide valmistamiseks lähtudes tellimusest | **Rühmatöö**: valida vajalikud töövahendid erinevatele jookidele. | mitteeristav | | 1. **Segujookide valmistamine**    1. Erinevate jookide valmistamine ja serveerimine    2. Töövahendite valik, otstarbekus    3. Mõõdud jookide valmistamisel | |
| **ÕV 5.** valmistab ja serveerib kokteile ja jooke, kasutades õigeid töövõtteid, järgides tööohutus- ja hügieeninõudeid  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 kokku: 14 | **HK 5.1.** kasutab baaritöö vahendeid ja seadmeid  **HK 5.2.** valmistab ja serveerib juhendi alusel erinevaid segujooke, järgides hügieeninõudeid ja asjakohaseid töövõtteid kasutades  **HK 5.3.** täidab tööohutus- ja hügieeninõudeid | **Praktiline töö**: valmistab, kaunistab ja serveerib jooke, järgides õigeid serveerimistemperatuure ja. hügieeninõudeid. | mitteeristav | | 1. **Baaritöö vahendid ja seadmed**    1. Serveerimisvahendid, nõud, klaaasid, tarvikud, serveerimisvõimalused, serveerimistemperatuurid    2. Hooldamine ja korrashoid    3. Tööohutus- ja hügieenireeglid baaritöös | |
| **Õppemeetodid** | Praktiline töö, harjutustöö. | | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | **Portfoolio:** täidab mittealkohoolsete ja alkohoolsete tuntud jookide kohta töölehe. | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli hinde saamise eelduseks on hindamisülesannete sooritamine. | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | “**Arvestatud”, lävend**  Õpilane tutvustab ja soovitab joogikaardis olevaid jooke vastavalt toitude ja jookide sobivuse põhimõtetele, valib töövahendid ja komponendid jookide valmistamiseks, valmistab ja serveerib l jooke, kasutades õigeid töövõtteid, järgides tööohutus- ja hügieeninõudeid. | | | | | |
| **Õppematerjalid** | Kotkas, M., Roosipõld, A. (2010). *Restoraniteenindus*. Tallinn: Argo  Rekkor, S., Kersna, A., Roosipõld, A. (2008). *Toitlustuse alused*. Tallinn: Argo  Rekkor, S., Parm, T., Vainu, A., Eerik, R. (2013). *Teenindamise kunst*. Tallinn: Argo  Kang, A., Virkus, L., Suitsu, M. (2006). *Kohviraamat*. Tallinn: Ajakirjade Kirjastus  Cracknell, H. L., Nobis, G. (2008). Toidud, joogid ja serveerimine. Tallinn: TEA  Nõupuu, H. (2011). *Kohv ja tee*. <http://www.hkhk.edu.ee/vanker/kohv_tee/> | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **14** | **Ruumi- ja lauakujundus** | | | | **2 EKAP / 52 tundi** |
| **Õpetajad: Kaie Kesküla, Reet Truuväärt** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija saab algteadmised värvusõpetusest, õpib tundma värvide omavahelise sobitamise põhimõtteid ruumis ja erinevate laudade kujundamisel, saab aru lille- ja lauaseadete tegemise põhitõdedest. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud moodul Teeninduse alused | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** õpib arvestama laudade katmisel teenindussaali interjööri ja sündmuste eripäraga, kasutab algteadmisi ruumi ja lauakaunistamisel aastaajale omaseid värve ja looduslikke vahendeid, rakendades värvusõpetuse aluseid ja värvuste sobitamise põhimõtteid  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12  praktiline töö: 14  Iseseisev töö: 8  kokku: 34 | **HK 1.1.** teab ruumi- ja lauakaunistuste valiku ja sobivuse põhimõtteid ning värvusõpetuse põhialuseid  **HK 1.2.** kasutab juhendamisel aastaajale, sündmusele ning lauakattele omaseid värve ja vahendeid. | **Praktiline töö:** ülesanded juhendite alusel. | mitteeristav | 1. **Ruumikujunduse ja värvusõpetuse põhialused**    1. Ruumikujundusmaterjalid    2. Valgustus ruumis, selle mõju    3. Mööbli paigutus    4. Värvilahendused    5. Värv ja toiduaine    6. Värv kui sümbol    7. Värvide mõju ruumis    8. Värvid interjööris    9. Värvide kasutamine erinevatel tähtpäevadel ja aastaaegadel | |
| **ÕV 2.** saab aru lille- ja lauaseadete kujundamise põhitõdedest  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6  iseseisev töö: 6  praktiline töö: 6  kokku: 18 | **HK 2.1.** oskab valida juhendamisel sündmusele, ajale ja kohale sobivat lauakaunistust  **HK 2.2.** kujundab juhendamisel lihtsamaid lauaseadeid | **Iseseisev töö:** kujundab juhendi alusel temaatilisele üritusele lauapaigutuse, ruumi- ja lauaseade.  **Praktiline ülesanne:** kujundab juhendamisel ette antud materjalidest temaatikaga sobivad lauaseaded. | mitteeristav | 1. **Lilleseade põhialused**     1. Lilleseade valmistamiseks vajalikud vahendid, töömaterjalid    2. Lilleseade stiilid, värvid    3. Lillede hooldus. Lilleetikett | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – loeng, esitlus, harjutusülesanne; ÕV 2 – loeng, harjutusülesanne, praktiline harjutamine. | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | ÕV 2. Kujundab temaatilisele üritusele juhendi alusel lauapaigutuse, ruumi- ja lauaseade. | | | | |
| **Praktilised tööd** | ÕV 1. Praktilised harjutusülesanded juhendite alusel.  ÕV 2. Kujundab juhendamisel ette antud materjalidest temaatikaga sobivad lauaseaded. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks tuleb õpilasel sooritada kõik mooduli hindamisülesanded lävendi tasemel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV 1.** Õpilaneteab ruumi- ja lauakaunistuste valiku ja sobivuse põhimõtteid ning värvusõpetuse põhialuseid.  **ÕV 2.** Õpilanevalib sobiva lilleseade, arvestades sündmust, aega ja kohta. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Kärner, E. (2005). *Kompositsiooniõpetus*. Tallinn: TEA  Owen, L. (2002). *Kaasaegsed lilleseaded*. Tallinn: Sinisukk  Linnuste, Ü. (2005). *Värvid kodus*. Tallinn: Ajakirjade Kirjastus  Ajakiri Fleur Creatif [www.fleurcreatif.com](http://www.fleurcreatif.com/)  Cornell, M., Norman, D. (2003). *Ikebana*.Tallinn:Tormikiri  Walthet, B. (2012). *Lilleseaded ja kimbud*. Tallinn: Oomen | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15** | **Erialane soome keel** | | | | **3 EKAP / 78 tundi** |
| **Õpetajad: Tiiu Kiil** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija mõistab lihtsat erialast mõttevahetust, suhtleb võõrkeelt kõnelevate majutus- toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, edastab oma erialases töös suulist ja kirjalikku infot | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | puuduvad | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste  teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3  kokku: 13 | **HK 1.1.** loeb lihtsat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele  **HK 1.2.** koostab erialaseid tekste, kasutades toitlustus- ja teenindusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt  **HK 1.3.** koostab juhendi alusel enda CV | **Iseseisvad tööd**: koostab juhendi alusel lihtsamaid erialaseid tekste; koostab CV ja tutvustab end suuliselt. | mitteeristav | 1. Erialase teksti mõistmine ja koostamine  2. Enda suuline tutvustamine  3. CV koostamine | |
| **ÕV 2.** vestleb klientidega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10  iseseisev töö: 3  kokku: 13 | **HK 2.1.** suhtleb klientidega lihtsates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendile oma mõtted arusaadavalt  **HK 2.2.** informeerib juhendamisel kliente peamistest teenustest ja kasutustingimustest  **HK 2.3.** suhtleb külastajatega suuliselt, sh telefoni teel arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid | **Rollimäng**: paaris- või rühmatööna situatsioonipõhised ülesanded. | mitteeristav | 1. Klientidega suhtlemine lihtsates teenindussituatsioonides erialases võõrkeeles  2. Rollimäng: telefoniga suhtlemine   * paaris/rühmatööna situatsioonipõhine (video)esitlus | |
| **ÕV 3.** mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusalast võõrkeelset terminoloogiat  teoreetiline töö: 20  iseseisev töö: 6  kokku: 26 | **HK 3.1.** nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega toidukorrad ja ajad, menüü roagrupid ja joogid ning loetleb erinevaid roogasid  **HK 3.2.** nimetab korrektsete võõrkeelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lihtsamad laua- ja serveerimisnõud ning söögiriistad  **HK 3.3.** tutvustab juhendi alusel külastajale | **Iseseisev töö**: tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitude koostist ja valmistamist, kasutades erialast terminoloogiat. | mitteeristav | 1. Toitlustus- ja teenindusalane erialane terminoloogia | |
| **ÕV 4.** mõistab ja kasutab erialast võõrkeelset terminoloogiat informatsiooni otsimisel erinevatest infoallikatest  teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 6  kokku: 26 | **HK 4.1.** teeb külastaja sisse- ja väljaregistreerimise lähtuvalt ettevõtte teenindusstandardist võõrkeeles  **HK 4.2.** Lahendab teenindus-situatsioone säilitades külastaja rahulolu, järgides oma vastutusala piire ning ettevõtte ärihuvevõõrkeeles  **HK 4.3.** leiab ja edastab külastajatele vajalikku teavet, kasutades erinevaid infoallikaid  **HK 4.4.** küsib külastajatelt tagasisidet, reageerides sellele sobivalt, tagades külastaja rahulolu ja ettevõtte hea maine | **Test**.  **Iseseisvad tööd**: koostab vastavalt juhendile menüü; kirjutab vastavalt juhendile erialasest tekstist kokkuvõtte. | mitteeristav | 1. Erialase võõrkeelse informatsiooni otsimine ja sisu mõistmine  2. Kokkuvõte erialasest tekstist (nt restorani hinnangust) | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – interaktiivne loeng, mõttega lugemine ja erialaste tekstide koostamine; ÕV 2 – suuline esitlus, situatsiooniülesanded, rühmatöö; ÕV 3 – suunatud vaatamine (television, õppevideod), kuulamine; ÕV 4 – info otsimine ja mõistmine, kokkuvõtte kirjutamine või suuline esitamine, kirjalik test, situatsiooniülesanded | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | ÕV 1. Koostab juhendi alusel lihtsamaid erialaseid tekste; koostab CV ja tutvustab end suuliselt.  ÕV 3. Tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitude koostist ja valmistamist, kasutades erialast terminoloogiat.  ÕV 4. Koostab vastavalt juhendile menüü; kirjutab vastavalt juhendile erialasest tekstist kokkuvõtte. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks tuleb õpilasel sooritada kõik iseseisvad tööd, situatsioonipõhised ülesanded ja test lävendi tasemel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV 1.** Koostab juhendi alusel lihtsamaid erialaseid tekste; koostab CV ja tutvustab end suuliselt.  **ÕV 2.** Lahendab situatsioonipõhised ülesanded.  **ÕV 3.** Tutvustab juhendi alusel külastajale menüüs olevate toitude koostist ja valmistamist, kasutades erialast terminoloogiat.  **ÕV 4.** Koostab vastavalt juhendile menüü; kirjutab vastavalt juhendile erialasest tekstist kokkuvõtte. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Sark, K. (2009). *Hyvä-parempi-paras*. Tallinn: Iduleht<https://www.k-ruoka.fi/reseptit>Majakangas, P., Pöyhönen, H.-P. (2018). *Pilko ja paista – Ruoanvalmistuksen sanastoa.*Huitti, A., Vesterinen, K., Moilala, R. (2001). *Ruoka-ammatin alkupalat.* Soome: Irtolehti | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **16** | **Kutsealane inglise keel** | | | | **3 EKAP / 78 tundi** |
| **Õpetajad: Elle Mäe** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpilane mõistab keerukamat erialast mõttevahetust, suhtleb ladusalt inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõttega seotud suulist ja kirjalikku infot. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Õppija on omandanud inglise keele grammatika ja sõnavara ulatuses, mis vastab Euroopa Nõukogu keeleoskustasemele A2. | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** mõistab erialast teksti, koostab selge ja üksikasjaliku erialase teksti ning väljendab ja põhjendab oma seisukohti  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8  kokku: 26 | **HK 1.1.** loeb keerukat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele  **HK 1.2.** koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt  **HK 1.3.** edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid  **HK 1.4.** koostab juhendi alusel enda CV ja kaaskirja | Koostab erialase teksti.  **Situatsiooniülesanne**: töövestlus.  Koostab kinnituskirja, CV ja kaaskirja. | eristav | 1. Töö majutus- ja toitlustusalal  2. Hotelliäri ja kultuuride ristumine  3. Erialase teksti analüüs  4. Ametlik kirjavahetus  5. Minu karjäär | |
| **ÕV 2.** vestleb ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8  kokku: 26 | **HK 2.1.** suhtleb vabalt külastajatega erinevates teenindussituatsioonides, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt  **HK 2.2.** informeerib juhendamisel külastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest  **HK 2.3.** suhtleb juhendi alusel külastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid  **HK 2.4.** juhatab kliendile teed majutustoitlustusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani | **Rollimäng**: teenindussituatsiooni ülesanded. | eristav | 1. Toitlustus ja muud pakutavad teenused  2. Päringud  3. Ametlik telefonisuhtlus  4. Tee juhatamine majutus toitlustusettevõttes | |
| **ÕV 3.** mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 8  kokku: 26 | **HK 3.1.** nimetab korrektsete inglise keelsete terminitega toite  **HK 3.2.** loetleb etteantud menüü alusel lõuna- ja õhtusöögi menüü roagrupid ja joogid  **HK 3.3.** nimetab etteantud menüü alusel, korrektsete inglise keelsete terminitega laua katmisel kasutatavad lauanõud ja serveerimisvahendid  **HK 3.4.** teenindab juhendi alusel külastajaid toitlustusteeninduse olukorras inglise keeles arvestades nende eripära ja viisakasuhtlemise reegleid  **HK 3.5.** tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise  **HK 3.6.** nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest  **HK 3.7.** arveldab külastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades | **Rollimäng**: kelner/ettekandja (laua eelkatmisest arve tasumiseni).  **Rühmatöö**: eritoitumisvajadused. | eristav | 1. Toitlustamine  2. Lauanõud ja serveerimisvahendid  3. Hommikusöök hotellis  4. Menüü  5. Restoranis teenindamine  6. Eritoitumisvajadused | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – iseseisev töö tekstiga, arutlus, intervjuu, rühmatöö; ÕV 2 – vestlus, paaristöö, rühmatöö, rollimäng; ÕV 3 – loeng, väitlus, rühmatöö, rollimäng, vestlus; | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | ÕV 1. Tutvustab kirjalikult majutus-toitlustusasutusi ja pakutavaid teenuseid. Koostab kinnituskirja. Koostab kaaskirja ja Europassi CV.  ÕV 2. Tutvub suulisele esitlusele esitatavate nõuetega. Koostab põhjaliku esitluse konkreetse majutusasutuse ning pakutavate teenuste kohta.  ÕV 3. Koostab menüü eesti rahvustoitudest. Loeb ja tõlgib erialase teksti laiemalt levinud eritoitumisvajadustest; koostab kokkuvõtte. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **eristavalt**. Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema tähtajaks kõik iseseisva töö ülesanded. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1**  **“3”, lävend**  Õpilane mõistab erialase teksti sisu, kuid keerukama teksti juures vajab abi. Mõistab erialast terminoloogiat. Koostab lihtsamaid korrektseid ametialaseid kirju. Saab hakkama töövestlusega ning CV koostamisega.  **“4”, lävendit ületav**  Õpilane mõistab keerukama erialase teksti sisu ja arutleb selle üle, toetudes ette antud küsimustele. Mõistab hästi erialast terminoloogiat. Koostab korrektseid ametialaseid kirju. Tuleb hästi toime töövestlusel kasutades selgitavaid näiteid. Koostab põhjaliku Europassi CV.  **“5”, lävendit ületav**  Õpilane mõistab keerukama erialase teksti sisu, väljendab oma arvamust loetust ning teeb kokkuvõtte olulisemast. Mõistab ja kasutab ladusalt erialast terminoloogiat. Koostab keerukaid sobivas stiilis ametialaseid kirju. Töövestluse keelekasutus on ladus; pakub näiteid ning esitab küsimusi. Koostab põhjaliku Europassi CV, kasutades pikemaid lauseid ning illustreerivaid näiteid. | | | | |
| **ÕV 2**  **“3”, lävend:** õpilane vestleb külastajatega abivalmilt ja arusaadavalt igapäevastes tööalastes situatsioonides.  **“4”, lävendit ületav:** õpilane vestleb külastajatega igapäevastes tööalastes situatsioonides viisakalt, abivalmilt ja ladusalt.  **“5”, lävendit ületav:** õpilane vestleb külastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides. | | | | |
| **ÕV 3**  **“3”, lävend:** õpilane teenindab abivalmilt inglise keelset menüüd kasutades külastajaid majutusasutuse restoranis. Oskab anda soovitusi ja selgitusi menüüs olevate roogade kohta.  **“4”, lävendit ületav:** õpilane teenindab viisakalt ja abivalmilt korrektset inglise keelt kasutades külastajaid majutusasutuse restoranis. Selgitab piisava põhjalikkusega menüüs olevate roogade koostist ning tuleb hästi toime eritoitumisvajadustega klientidega.  **“5”, lävendit ületav:** õpilane teenindab viisakalt ja abivalmilt ladusat teenindusalast inglise keelt kasutades külastajaid majutusasutuse restoranis. Selgitab põhjalikult menüüs olevate roogade koostist ning tuleb edukalt toime eritoitumisvajadustega klientidega. | | | | |
| **Õppematerjalid** | O’Hara, F. (2002). *Be My Guest*. Student’s Book English for the Hotel Industry. Cambridge University Press  Murphy, R. (2002). *English Grammar in Use*. Cambridge University Press  Jones, L. (2008). *Welcome*. Cambridge University Press | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17** | **Ettevõtlusõpe** | | | | **6 EKAP / 156 tundi** |
| **Õpetajad: Marve Koppel, Anne Lember, rühmajuhataja** | | | |  | 6 EKAP |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õpilane on omandanud pädevuse (teadmised, oskused, hoiakud), mis võimaldab tal olla ettevõtlik töötaja ja luua iseendale töökoht | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** mõistabärivõimalusi lähtudes iseenda eeldustest ja oskustest ning keskkonna toetavatest ja piiravatest teguritest  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 30 iseseisev töö: 8  kokku: 38 | **HK 1.1.** kirjeldab enda võimalusi tegutsemiseks ettevõtjana või ettevõtliku töötajana, lähtudes õpitava eriala ettevõtluskeskkonnast  **HK 1.2.** selgitab juhendi alusel ettevõtte toimimist olemasolevas ettevõtluskeskkonnas  **HK 1.3.** arutleb meeskonnas kavandatud äriidee teostatavuse üle | 1. Struktureeritud aruanne meeskonnatööna teemal: Mina, minu eriala ja ettevõtlus 5 aasta pärast (vorm, meedium vaba).  Meeskonnatöö analüüs ja hinnang.  2. Struktureeritud aruande (nt posteri) esitlus meeskonnatööna.  3. Äriidee koostamine meeskonnatööna. | mitteeristav | 1. Ettevõte  2. Ettevõtlus  3. Ettevõtja  4. Ettevõtlikkus  5. Ettevõtluskeskkond  6. Kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõttele  7. Äriidee  8. Meeskonnatöö | |
| **ÕV 2.** kavandabturundustegevused äriidees kirjeldatud tootele, tarbijale ja turutingimustele  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 30 iseseisev töö: 8  kokku: 38 | **HK 2.1.** kirjeldab meeskonnatööna sihtrühmi ja turgu lähtuvalt tootest  **HK 2.2.** kirjeldab meeskonnatööna valitud turundustegevusi lähtuvalt sihtrühmast, turust ja tootest | Struktureeritud kirjalik töö juhendi alusel ja selle esitlus rühmatööna:  sihtrühmade kirjeldus ja turundustegevuste plaan (üheks aastaks). | mitteeristav | 1. Nõudlus, pakkumine ja turu tasakaal  2. Konkurents  3. Turunduseesmärgid  4. Turundusmeetmestik  5. Turuanalüüs | |
| **ÕV 3.** mõistabettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 32  iseseisev töö: 8  kokku: 40 | **HK 3.1.** koostab juhendi alusel meeskonnatööna ettevõtte investeeringute ja tegevuskulude eelarve ning müügiprognoosi  **HK 3.2.** selgitab meeskonnatööna ettevõtte finantseerimisvõimalusi  **HK 3.3.** selgitab juhendi alusel majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktides sätestatud nõuetest ja heast tavast | Kompleksülesanne meeskonnatööna: investeeringute eelarve ja katteallikad, rahavood, müügiprognoos, kasumiplaan, bilansiprognoos. | mitteeristav | 1. Majanduskeskkond  2. Tulude ja kulude ringkäik  3. Ressursid  4. Ettevõtte tulud ja kulud  5. Majandusarvestuse põhialused (eelarved, kasumiaruanne, bilanss)  6. Äriseadus, raamatupidamise seadus, võlaõigusseadus  7. Ärimudeli finantsosa: tulud ja kulud | |
| **ÕV 4.** kavandabettevõtluse õpitavas valdkonnas lähtudes äriideest ja ettevõtluskeskkonnast  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 32  iseseisev töö: 8  kokku: 40 | **HK 4.1.** koostab ärimudeli meeskonnatööna lähtudes valitud strateegiast  **HK 4.2.** kirjeldab asutamisprotsessi vastavalt valitud ettevõtlusvormile  **HK 4.3.** hindab meeskonnatööna juhendamisel ettevõtte tasuvust lähtuvalt ärimudelist | 1. Kompleksülesanne meeskonnatööna: ärimudel, protsessikirjeldus ettevõtte asutamisest ja tasuvusanalüüs  2. Esitlus meeskonnatööna: ärimudel ja ettevõtte tasuvus | mitteeristav | 1. Ärimudelid  2. Ettevõtlusvormid  3. Ettevõtte asutamine  4. Ettevõtte tasuvus | |
| **Õppemeetodid** | Praktiline meeskonnatöö, õppekäik, töövarjuna ettevõttes, intervjuu ettevõtjaga, mõistekaart, ajurünnak, analüüsimeetodid, praktilised näidisülesanded, juhtumianalüüsid | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev** **hindamine** | “**Arvestatud”, lävend**  Mooduli õpiväljundite saavutatust hinnatakse mitteeristavalt, põhimõttel arvestatud/ mitte arvestatud. Õppija on omandanud mooduli õpiväljundid hindamiskriteeriumitega määratud tasemel ja hindamisel on tulemuseks arvestatud (A), kui õpilane on sooritanud kõik hindamisülesanded. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Randma, T., Raiend, E., Rohelaan, R. jt (2007). *Ettevõtluse alused*. Tallinn: SA Innove  <http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ettevõtluse%20alused%20õpilasele.pdf>  Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J. jt (2008). *Ideest eduka ettevõtteni*. Tallinn: SA Innove  <http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettevõtlusõpe/Ideest%20eduka%20ettevõtteni.pdf>  Töötamise tulevikutrendid <http://oska.kutsekoda.ee/tootamise-tulevikutrendid/tootamise-tulevikutrendid-2016/>  Jaansoo, A. (2012). *Turunduse alused*. I: baasteooria, juhtumikirjelduste ja ülesannete kogu. Tallinn: SA Innove  <http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Õppe-%20ja%20juhendmaterjalid/Turundus%20I.pdf>  Vodja, E., Zirnask, V., Suitsu, P. jt (2014). *Majandusõpik gümnaasiumile*. Tallinn: Junior Achivement Eesti SA  Eamets, R jt (2012). *Ettevõtlikkusest ettevõtluseni*. SA Teadlik Valik  TÜ, TTÜ, EEK Mainor (2014). Ettevõtlikkusest ettevõtlikkuseni töövihik. <https://koolielu.ee/waramu/view/1-00fc8369-4a5b-4fd8-9271-da0d872060c9>  Mägi, J. (2011). *Ettevõtluse ja äriplaani koostamise alused*.  <http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/2168/Ettev6tlus_2011%20-tekst.pdf>  Teder, J., Varendi, M. (2008). *Mis toimub ettevõttes?* Ettevõtte hindamine ja arendamine. HTM, SA Innove  Suppi, K. (2013). *Ettevõtlusõpik- käsiraamat*. Tartu: Atlex  Kärsna, O. (2009). *Pisiettevõtja käsiraamat*. Tallinn: Ilo  Zeiger, P. (2013). *Vajalikke teadmisi ettevõtlusest*. E-õpik. TLÜ <http://ettevotlusope.weebly.com/>  Osterwalder, A, Pigneur, Y (2014). *Ärimudeli generatsioon*. Tallinn: Rahvusraamatukogu Kirjastus  Äriseadustik <https://www.riigiteataja.ee/akt/128022019010>  Ettevõtjaportaal <https://www.rik.ee/et/ettevotjaportaal>  SEB Alustav ettevõtja <https://www.seb.ee/ariklient/alustav-ettevotja>  Eesti.ee <https://www.eesti.ee>  EAS <http://www.eas.ee/alustav/finantseerimise-kaasamine/stardikapital-finantseerimine-investeerimine/>  iPlanner <http://www.iplanner.net/business-financial/online/start.aspx?country=ee> | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **18** | **Stilistika** | | | | **6 EKAP / 156 tundi** |
| **Õpetajad: Marella Kakkum, Klaarika Muul** | | | | Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused käituda vastavalt etiketireeglitele erinevates tööalastes situatsioonides. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud moodul “Teeninduse alused” | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** teab erinevaid näokujusid ja nende korrigeerimise võimalusi jumestuses, mõistab värviteooria põhialuseid ja rakendab neid oma töös  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10  iseseisev töö: 3  kokku: 13 | **HK 1.1.** kirjeldab erinevaid näokujusid ja oskab jumestada näokujule vastavalt  **HK 1.2.** kirjeldab värviteooria põhialuseid jumestuses | **Harjutustöö:** teeb kas päevase või õhtuse jumestuse, arvestades kliendi soovidega, kasutades  sobivaid jumestustooteid,  -vahendeid ja rakendades ergonoomilisi töövõtteid, värviteooria põhialuseid  ning järgides tööohutuse ja hügieeninõudeid. | mitteeristav | 1. **Näokujud, meigid ja värvusõpetuse põhialused**    1. Näo kujud    2. Jumestaja põhivarustus    3. Jumestuspõhi    4. Põsepuna pealekandmine    5. Silmameik    6. Huulemeik    7. Kulmumeik    8. Näo modelleerimine    9. Päevameik    10. Vertikaalse jaotusega silmameik    11. Horisontaalse jaotusega silmameik    12. Suitsusilma tehnika    13. Värvilahendused ja värvide mõju jumestuses | |
| **ÕV 2.** valmistab ette ning viib läbi klassikalist kätehoolitsust, lähtudes esteetilisest  lõpptulemusest, rakendab ergonoomilisi töövõtteid ning järgib tööohutuse- ja  hügieeninõudeid,  teab erinevaid küünte kaunistamisvõimalusi  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 6  praktiline töö: 10  kokku: 26 | **HK 2.1.** kirjeldab klassikalist kätehoolitsust kasutades ergonoomilisi töövõtteid ja järgides tööohutuse ja hügieeninõudeid  **HK 2.2.** kirjeldab erinevaid küünte kaunistamise võimalusi | **Harjutustöö:** teeb juhendi alusel korrektse ja viimistletud küünekaunistuse ühele või mitmele küünele,  kasutab sobivaid värvitoone, kaunistusvahendeid ja töövõtteid, rakendab  ergonoomilisi töövõtteid ja järgib tööohutuse ning hügieeninõudeid. | mitteeristav | 1. **Klassikaline käte hooldus, maniküür ja küünte kaunistamine**    1. Viiliga küünekuju korrigeerimine    2. Käte leotamine ja ettevalmistamine järgnevateks protseduurideks    3. Küünahkade eemaldamist hõlbustavad tooted    4. Käte koorimine    5. Küünenahakade korrastamine ja üleliigse küünenaha eemaldamine    6. Klassikaline kätemassaaž    7. Erinevate kätehooldusvahendite (küüneõli, kätemask, soe- ja külm parafiin) kasutamine    8. Küünte lakkimine tavalakiga    9. Tööohutuse ja hügieeninõuded käte hoolduses    10. Erinevate kaunistuste kombineerimine | |
| **ÕV 3.** teab erinevaid soengute liike, kujundamistehnikaid ja töövahendeid, rakendab  omandatud teoreetilisi teadmisi praktilistes töödes  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 6  praktiline töö: 12  kokku: 58 | **HK 3.1.** nimetab ülesande alusel soengute liike, toob näiteid  **HK 3.2.** kirjeldab soengu kujundamistehnikaid, valib vastavalt tehnikatele sobivad töövahendid, toob näiteid | **Harjutustöö:** teostab juhendamisel ühe vabalt valitud soengu**.** | mitteeristav | 1. **Soengute liigid**     1. Päeva-, pidulik-, õhtu-, ajalooline-, fantaasia-, stiliseeritud, konkursi ja kokteilsoeng)    2. Soengute kujundamistehnikad    3. Töövahendid soengute kujundamiseks    4. Föönisoengud naistele ja meestele    5. Rullisoengud    6. Pikkade juuste soengud    7. Pidulikud soengud naistele ja meestele    8. Ülespandud soengud naistele ja tüdrukutele    9. Erikujuliste tangidega ja sirgestusraudadega kujundatud soengud | |
| **ÕV 4.** omandab näomaalingute teostamiseks vajalikud töövõtted, arvestades tööle esitatavate kvaliteedi nõuetega ja planeerib ning teostab näomaalinguid kliendikeskselt  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 40  iseseisev töö: 7  praktiline töö: 12  kokku: 59 | **HK 4.1.** kirjeldab kasutatavate materjalide sobivust erinevate nahatüüpidele  **HK 4.2.** selgitab ja kirjeldab oma käitumist materjalide mittesobivusest tulenevate ohtude ja riskide korral  **HK 4.3.** demonstreerib erinevaid töövõtteid vastavalt näomaalingu teemale sh arvestab ergonoomilisi asendeid töö tegemisel  **HK 4.4.** kavandab vastavalt teemale näomaalingu  **HK 4.5.** nõustab ja juhendab klienti näomaalingu hooldamisel  **HK 4.6.** esitleb ja analüüsib valmis tööd | **Praktiline töö:** demonstratsioon koos selgitusega**:** vastavalt ülesandele demonstreerida näomaalingute erinevaid töövõtteid ja meetodeid; selgitada materjalide sobivust nahaga ja mittesobivusest tulenevaid ohte ja riske.  **IT:** kavandada teemakohane näomaaling; nõustada klienti selle hooldamisel. Analüüsida oma töö tulemust. Pildistada valmis tööd ja lisada koos analüüsivate kommentaaridega **erialasesse õpimappi**. | mitteeristav | 1. **Näomaaling**     1. Näomaalingute kasutusalad erinevate sündmuste ilmestamiseks    2. Vahendid, materjalid, töövõtted    3. Maalingute tegemine    4. Silmad ja emotsioonid    5. Pettemaalingud    6. Praktiline töö: loomad, linnud, vee-elukad, tegelased, lilled ja liblikad, põsemaalingud, käemaalingud, varia | |
| **Õppemeetodid** | ÕV 1 – loeng, harjutusülesanne, praktiline töö; ÕV 2 – loeng, harjutusülesanne, praktiline töö; ÕV 3 –loeng, harjutusülesanne, praktiline töö. | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | ÕV 1; ÕV 2; ÕV 3. Iseseisvalt meigi, küünte hoolduse ja soenguseadmise harjutamine. | | | | |
| **Praktilised tööd** | ÕV 1; ÕV 2; ÕV 3. Praktilised harjutusülesanded juhendite alusel.  ÕV 4. Näomaaling etteantud juhendi alusel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodul hinnatakse **mitteeristavalt**. Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks tuleb õpilasel sooritada kõik mooduli hindamisülesanded lävendi tasemel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **“Arvestatud”, lävend**  **ÕV 1.** Kirjeldab erinevaid näokujusid ja oskab jumestada näokujule vastavalt. Kirjeldab värviteooria põhialuseid jumestuses.  **ÕV 2.** Kirjeldab klassikalist kätehoolitsust, arvestades ergonoomilisi töövõtteid ja järgides tööohutuse ja hügieeninõudeid.  Kirjeldab erinevaid küünte kaunistamise võimalusi, toob näiteid.  **ÕV 3.** Nimetab soengute liike, toob näiteid. Kirjeldab soengu kujundamistehnikaid, valib vastavalt tehnikatele sobivad töövahendid, toob näiteid.  **ÕV 4.** Kirjeldab kasutatavate materjalide sobivust, selgitab ja kirjeldab oma käitumist, demonstreerib erinevaid töövõtteid. Kavandab vastavalt teemale näomaalingu, nõustab ja juhendab klienti näomaalingu hooldamisel ning esitleb ja analüüsib valmis tööd. | | | | |
| **Õppematerjalid** | Sangla, K. (2005). *Jumestamisest.* Tallinn: Pilgrim  Rõuk, M. (2009). *Jumestus samm-sammult.* Tallinn: Kosmeetik Baltikum Professional nr 1, lk 57-58  Luht, T. (2007). *Kehakaunistamise ajaloost.* Tallinn: Avenüü Professional nr 6, lk 40-42  Tammert , M. (2002). *Värviõpetus.* Tallinn: Aimwell  Aucoin, K. (1999). *Making faces.* Little, Brown ja Co  http://www.derma.ee/beauty.php?id=15  http://www.e-ope.ee/\_download/euni\_repository/file/4362/Jumestamise%20ajalugu.pdf  Levy, L. (2014). Spectacular Nail Art: A Step-by-Step Guide to 35 Gorgeous Designs.  Colada, N. (2016). A Beginner's Nail Art Guide to Nail Stamping.  Rodgers, C. (2013). Nail Art: Easy, Step-by-Step Instructions for 75 Creative Nail.  <http://www.nailitmag.com/how-to/nail-art-tutorials>  <https://bestartnails.com/page/2/>  <https://www.youtube.com/watch?v=crEYicLbP_k>  <https://bodyartguru.com/types-nail-art-techniques/http://e-ope.khk.ee/oo/soengurullide_keeramise_tehnikad/>  NÄOMAALING  Õpetaja koostatud õppematerjal  <http://www.loomeilu.ee/n%C3%A4omaalingud-0>  <https://pidulastele.ee/teenused/naomaalingud/>  <https://grimmikool.ee/est/grimeerijale>  http://maalitehnikad.weebly.com  <http://www.kunstikeskus.ee/stuudio/stuudio_kunst_liik.ht>  http://www.slideshare.net/jpg12b/popkunst-usa-s | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **19** | **Etikett ja teeninduskultuur** | | | | **4 EKAP / 104 tundi** |
| **Õpetajad: Ülle Tamsalu Marve Koppel** | | | | II-III Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused käituda vastavalt eetika ja etiketi reeglitele erinevates tööalastes situatsioonides. | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud moodul “Teeninduse alused”. | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1**. teab etiketi, protokolli tähendust, mõistab hea kasvatuse tava  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20  iseseisev töö: 6  kokku: 26 | **HK 1.1.** selgitab etiketi, protokolli tähendust  **HK 1.2.** toob elulisi näiteid hea kasvatuse ja põhiväärtuste kohta | **Arutelus osalemine:** etiketi ja protokolli mõistete selgitamine.  Arutelu ja elulised näited hea kasvatuse põhimõtetest ja põhiväärtustest. | mitteeristav | 1. **Käitumisreeglid**    1. Etiketi ja protokolli mõiste, tähendus, ülevaade nende ajaloost    2. Hea kasvatuse põhimõtted    3. Põhiväärtused (kodanike võrdsus, keskkonnasäästlikkus, inimsuhted, taktitunne, elegants ja imago, suhete loomine ja hoidmine, perekond) | |
| **ÕV 2.** teab Eestis levinud kombeid ja tavasid, sealhulgas rahvakalendri olulisemaid tähtpäevi ja riiklikke pühasid  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 6  praktiline töö: 10  kokku: 26 | **HK 2.1.** kirjeldab näidete alusel Eestis levinud kombeid ja tavasid, toob näiteid oma perekonnas tähistatavatest riiklikest pühadest ja rahvakalendri tähtpäevadest | **PowerPoint ettekanne:** (iseseisvalt teostab juhendi järgi ülesanded) ühe kombe, tava, tähtpäeva või riikliku püha kohta PowerPoint esitluse koostamine. | mitteeristav | 1. **Kombed ja tavad**    1. Riiklikud pühad ja nende tähistamine    2. Rahvakalendri tähtpäevad    3. Tavad ja kombed | |
| **ÕV 3.** tunneb igapäevast etiketti (suhtlemine, kirjavahetus, helistamine, riietus, vastuvõtud, kultuuridevahelised erinevused)  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 12  praktiline töö: 20  kokku: 52 | **HK 3.1.** selgitab ette antud ülesande alusel igapäevase etiketi olemust ja viib läbi iseseisvalt eneseanalüüsi igapäevaetiketi tundmise kohta | **Harjutustöö:** koostada iseseisvalt vastavalt arvutivõrgu etiketile vastus ette antud e-kirja päringule.  **Rühmatööna** koostada ametikohtumiste hea tava meelespea.  **Iseseisv töö:** ette valmistada (juhendi alusel) teenindaja garderoob ja põhjendada, miks just sellised tööriided valisite.  **Rühmatöö:** arutelu ja praktilised näited erinevatest kultuuridest tulnud inimeste käitumise kohta ja meie teenindajate teenindusoskuste kohta nendega hakkamasaamisel. | mitteeristav | 1. **Igapäevaetikett**    1. Mees ja naine, tervitamine, märkamine, tutvumine, armumine, lilled, kingitused, ukse juures, suitsetamine, laenu andmine, liftis, kaupluses, naabrid, tänaval, ühistranspordis, lennukis, kinos, kontserdil, spaas jne)    2. Ametlik kirjavahetus    3. Arvutivõrgu etikett    4. Helistamine (erakõned, ametikõned, kõned mobiiltelefoniga)    5. Vastuvõttude alaliikide tundmine    6. Riietuse etikett (garderoob, värvid, figuurispikker naisele, figuurispikker mehele)    7. Riietus töö juures. Üritustel    8. Aksessuaarid    9. Kultuuridevahelised erinevused | |
| **Õppemeetodid** | Loeng, harjutusülesanne, praktiline töö, PowerPoint ettekanne, iseseisev töö, arutelu, rühmatöö. | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | ÕV 3. Ette valmistada (juhendi alusel) teenindaja garderoob ja põhjendada, miks just sellised tööriided valisite. | | | | |
| **Praktilised tööd** | **Harjutustöö:** Koostada iseseisvalt vastavalt netietiketile vastus ette antud e-kirja päringule. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **Arvestatud”, lävend**  Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemiseks tuleb õpilasel sooritada kõik mooduli hindamisülesanded. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1.** Teab etiketi, protokolli tähendust. Mõistab hea kasvatuse tava.  **ÕV 2.** Teab Eestis levinud kombeid ja tavasid, sealhulgas rahvakalendri olulisemaid tähtpäevi ja riiklikke pühasid.  **ÕV 3.** Tunneb igapäevast etiketti (suhtlemine, kirjavahetus, helistamine, riietus, vastuvõtud, kultuuridevahelised erinevused). | | | | |
| **Õppematerjalid** | Eesti rahvakalender http://www.folklore.ee/Berta/kalender.php  Kroom, G. (2011). *Tänapäeva etikett.* Tallinn: Odamees  Kallast, M. (2010). *Käitumise käsiraamat.* Tallinn: Tea  Kallast, M. (1996). *Käitumise kuldvara. Riietus ja suhtlemine.* Tallinn: Tea  Luukas, M., Tšatšua, T. (2000). *Protokoll ja etikett.* Tallinn: Ambassador  Makina, O., Kuldma, K. (2006). *Stiilist.* Tallinn: Pilgrim  Tšatšua, T., Luukas, M. (2008). *Etikett tööl ja kodus.* Tallinn: Ajakirjade Kirjastus  Riiklikud pühad https://www.eesti.ee/est/teemad/too\_ja\_ettevotlus/tooaeg\_ja\_puhkus/riiklikud\_puhad\_ja\_lipupaevad | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **20** | **Spaateenindus** | | | | **4 EKAP / 104 tundi** |
| **Õpetajad: Marella Kakkum, Heli Kakko** | | | | II-III Kursus | Mooduli maht kursusel (õ-a) |
| **Eesmärk:** õpetusega taotletakse, et õppija mõistab spaakultuuri olemust ja teenindab spaakülastajaid majutusettevõttes | | | | | |
| **Nõuded mooduli alustamiseks** | Läbitud moodul “Teeninduse alused” | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | **Teemad** | |
| **ÕV 1**. mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eesti spaahotellide erinevusi  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20  iseseisev töö: 6  kokku: 26 | **HK 1.1.** kirjeldab rühmatööna spaakultuuri ja traditsioone ajaloolises ja tänapäeva käsitluses  **HK 1.2.** selgitab juhendi alusel ravispaa, heaoluspaa,  mineraalveespaa, thalassospaa ja päevaspaa sisu  **HK 1.3.** nimetab rühmatööna Eesti spaahotellid ja kirjeldab nende erinevusi  **HK 1.4.** kirjeldab ühe majutusettevõtte näitel  majutusettevõtte peamisi ilu-, tervise- ja spaateenuseid | **Test** spaakultuuri ajaloo, spaaliikide ja spaahotellide kohta  **IT:** õpilane kirjeldab ühe Saare- või Muhumaa spaahotelli teenuseid (spaahotelli liik, pakutavad teenused ja nende lühikirjeldus) | mitteeristav | 1. **Spaakultuuri ajalugu**    1. Spaade liigid    2. Spaaliit    3. Spaahotellid Eestis    4. Spaateenused, iluteenused ja terviseteenused | |
| **ÕV 2.** teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusperioodi vältel  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 6  praktiline töö: 10  kokku: 26 | **HK 2.1.** valmistab juhendi alusel ette ja korrastab spaa teenindusala enda tööülesannete piires  **HK 2.2**. lahendab erinevaid teenindussituatsioone, tagades külastaja, enda ja kaastöötajate turvalisuse kogu külastusprotsessi vältel  **HK 2.3.** selgitab juhendamisel välja külastajate soovid või probleemid ning pakub sellele vastavalt lahendusi  **HK 2.4.** rakendab juhendi alusel spaateenindajana peamisi turvalisuse ja tööohutuse nõudeid | **Rühmatöö:** spaa kodukord koos põhjendusega turvalisuse seisukohast.  **Praktilise töö** tundides osalemine.  **IT:** õpilane tutvub ühe spaa kodukorraga ja põhjendab kodukorras olevaid punkte klientide turvalisuse seisukohast. | mitteeristav | 1. **Spaa teenindusala**    1. Spaa kodukord    2. Turvameetmed spaades    3. Spaakülastajate teenindamine, külastajate soovide ja vajadustega arvestamine | |
| **ÕV 3**. broneerib ja teostab majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuste müüki arvestades külastajate soove  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 iseseisev töö: 12  praktiline töö: 20  kokku: 52 | **HK 3.1.** tutvustab ja soovitab ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning -tooteid vastavalt külastaja soovidele, lähtudes ettevõttes pakutavast valikust ja mahust  **HK 3.2.** vormistab klienditellimuse ilu-, tervise- ja spaateenustele ettevõttes kehtestatud korra alusel, kasutades ettevõtte infosüsteemi  **HK 3.3**. teostab müügitehinguid, müües külastajale sobilikke ilu-, tervise- ja spaateenuseid ning -tooteid, arvestades ettevõtte pakutavate teenuste eripära  **HK 3.4.** koostab kirjaliku arve teenuste ja toodete eest vastavalt hinnakirjale | **IT:** õpilane koostab õpetaja poolt etteantud andmete alusel arve, vormistab selle ja esitab. | mitteerisatv | * 1. Ilu-, tervise- ja spaateenused ning –tooted   2. Klienditellimuste vormistamine ettevõtte infosüsteemis   3. Teenuste ja toodete müük   4. Arvete koostamine ja arveldamine | |
| **Õppemeetodid** | Loeng, harjutusülesanne, praktiline töö, arutelu, rühma töö. | | | | |
| **Iseseisvad tööd** | **ÕV 1**. Õpilane kirjeldab ühe Saare- või Muhumaa spaahotelli teenuseid (spaahotelli liik, pakutavad teenused ja nende lühikirjeldus)  **ÕV 2.** Õpilane tutvub ühe spaa kodukorraga ja põhjendab kodukorras olevaid punkte klientide turvalisuse seisukohast | | | | |
| **Praktilised tööd** | **ÕV 2.** Spaa teenindusala korrastamine ja ettevalmistamine klientide teenindamiseks. Klientide teenindamine, probleemide lahendamine. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | **Arvestatud”, lävend**  Mooduli kokkuvõtva arvestuse saamiseks on vajalik hindamistööde teostamine lävendi tasemel. | | | | |
| **Mooduli kokkuvõtva hinde kriteeriumid** | **ÕV 1.** Lävend on täidetud, kui õigete vastuste osakaal testis on 51% või rohkem ja iseseisev töö vastab õpetaja poolt esitatud nõuetele.  **ÕV 2.** Iseseisev töö vastab õpetaja poolt etteantud nõuetele. Õpilane on osalenud kõikides praktiliste tööde tundides  **ÕV 3.** Õpilane koostab iseseisva tööna arve, mis on koostatud vastavalt lähteandmetele. | | | | |
| **Õppematerjalid** | <http://www.estonianspas.eu/>  Spaa teenused – alljärgnevad lingid:  <http://spaateenused.weebly.com/sissejuhatus.html>  <http://spaateenused.weebly.com/ajalugu.html>  <http://spaateenused.weebly.com/liigitamine.html>  <http://spaateenused.weebly.com/pakettimine.html>  Tooman, H. (2002). *Turismiturundus. Õpperaamat kutsekoolidele ja turismiettevõtjatele.* Tallinn: REK  Tooman, H., Müristaja, H. (2008). *Turismisihtkoha arendus ja turundus.* Tallinn: Argo | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **21** | **Õpioskused** | | | | | **Maht 2 EKAP / 52 tundi** |
| **Õpetajad: Anne-Li Tilk, Ülle Tamsalu** | | | | Kursus I | |  |
| **Eesmärk:** õpetusegataotletakse, et õpilane kohaneb ja saab paremini hakkama õpingutega Kuressaare Ametikoolis. | | | | | | |
| **Õpiväljundid** | **Hindamiskriteeriumid** | **Hindamisülesanded** | **Kokkuvõttev**  **hindamine** | | **Teemad** | |
| **ÕV 1.** mõistab õppimise  iseärasusi Kuressaare  Ametikoolis  Jaotus tundides:  teoreetiline:10  kokku: 10 | **HK 1.1.** leiab õppetööks ja toimetulekuks  vajalikku informatsiooni nii kooli  kodulehelt kui õppeinfosüsteemist  **HK 1.2.** kirjeldab õppetöö korraldust ning õpilastele võimalike toetuste ja abi saamise võimalusi | IKT vahendite kasutamine info otsimisel. | mitteeristav  hindab õp  Anne-Li Tilk | | 1. **IKT vahendite kasutamine info otsimisel**    1. Sisekorra- ja õppekorralduse eeskiri, õppeinfosüsteem    2. Õppetöö korraldus, tunniplaan    3. Õppekava, moodulid, teemad ja alateemad    4. Teoreetiline töö, iseseisev töö, praktiline töö ja praktika | |
| **ÕV 2.** planeerib aega  võimalustele ja  eesmärkidele vastavalt  Jaotus tundides:  praktiline:20  kokku: 20 | **HK 2.1.** hindab oma õppimise ja käitumise vastavust õppekorralduse eeskirja ja sisekorraeeskirjaga ning toimetulekut koolis  **HK 2.2.** eesmärgistab ja kavandab oma õppimist  **HK 2.3.** mõistab eesmärkide seadmise  olulisust õppeprotsessis  **HK 2.4.** planeerib aega ja hindab  koostatud plaani täitmist | Ajaplaneerimine | mitteeristav  hindab õp  Ülle Tamsalu | | 1. **Õpingute planeerimine ja analüüs**    1. Õppetööst osavõtt    2. Hindamine, õppetööpäevik    3. Varasemate õpingute ja töökogemuse arvestamine    4. Järelevastamine    5. Tagasiside    6. Tugisüsteem, toetused | |
| **ÕV 3.** analüüsib ennast õppijana ning oskab  lahendada ettetulevaid  probleeme  Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4  praktiline töö: 6  iseseisev töö: 12  kokku:22 | **HK 3.1.** analüüsib ennast õppijana, tuues välja oma tugevad ja nõrgad küljed  **HK 3.2.** tunneb enda õpistiili ning oskab toetuda oma tugevatele külgedele ning jagu saada nõrkadest külgedest  **HK 3.4.** eristab erinevate õppimisvõtete ja õpitingimuste mõju õppimisele  **HK 3.5.** analüüsib enda edu ja ebaedu  siin koolis ning oskab lahendada  ettetulevaid probleeme ja teab, kuidas  säilitada head vaimset tervist  **HK 3.6.** vormistab esitatavad tööd korrektselt etteantud juhendi alusel | Eneseanalüüs  Õpimapp | mitteeristav  hindab õp  Ülle Tamsalu | | * 1. Õpilase, kursusejuhataja ja aineõpetaja roll   2. Analüüsimine   3. Tööde vormistamine | |
| **Õppemeetodid** | Loeng, arutelu, esitlused, praktilised tööd | | | | | |
| **Iseseisev töö** | Õpimapi koostamine. | | | | | |
| **Mooduli kokkuvõttev hindamine** | Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Õpiväljundid on saavutatud lävendi tasemel „Arvestatud “, praktilised tööd ja iseseisev töö on sooritatud. Kokkuvõtva hinde lisab mooduli vastutaja. | | | | | |
| **Õppematerjalid** | Ajajuhtimise veeb http://www.ajajuhtimine.ee/  Burnett, G. (2006). *Õpime õppima.* Tartu: Studium  Kadajas H.-M. (2005). *Õppima õppimine ja õppima õpetamine.* Tallinn: TLÜ Kirjastus  Hayes, N. (2002). *Sotsiaalpsühholoogia alused.* Tallinn: Külim  Laius, A., Rannikmäe, M. *Kriitilise ja loova mõtlemise kujundamine loodusainete tundides*. http://oppekava.innove.ee/wp-content/uploads/sites/6/2016/10/Kriitilise\_ja\_loova\_m%C3%B5tlemise\_kujundamine\_loodusainete\_tundides.pdf  Opti koduleht http://www.optipartners.net/instrumendid/Filmid/.  Sirk, M. *Õppija iseärasused ja nende arvestamine õpiprotsessis.* http://erinevadoppijad.weebly.com/.  Terviseinfo võrgustik. http://www.terviseinfo.ee/et/tervise-edendamine/koolis/olulised-abimaterjalid.  Reinsalu, Ardo. (2010). *Praktiline ajajuhtimine.* Tallinn: HAL CONSULT OÜ  Roosimölder, L. (2004). *Probleemilahendus.* Tallinn: TLÜ  Õpimapi loomise juhend http://materjalid.tmk.edu.ee/\_Juhendid/Opimapi-loomine-Google-sites.pdf  Õpetajaraamat kutseõppeasutuse õpetajale  Karjääri planeerimise oskuste kujundamine kutseõppes.  Õpiprobleemide leidmise test <http://www.syg.edu.ee/~peil/opi_oppima/oskuse_test.html> | | | | | |