

Lisa 1

*KOOSKÕLASTATUD
kooli nõukogu poolt 09.03.2020
(protokoll nr 1-2/4)*

*KINNITATUD
direktori 09.03.2020
käskkirjaga nr 1-9/7*

**KURESSAARE AMETIKOOLI ÕPPEKAVA
MAJUTUSTEENINDUS 180 EKAP**

KURESSAARE AMETIKOOLI ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm	Majutamine ja toitlustamine					
Õppekava nimetus	Majutusteenindus					
	Tourism service provider					
Õppekava kood EHISes	215163					
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekeskharidus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
		X				
Õppekava maht (EKAP):	180 EKAP					
Õppekava koostamise alus:	Õppekava koostamise aluseks haridus- ja teadusministri 19. juuni 2014 määrus nr 38 „Majutuse ja toitlustuse erialade riiklik õppekava“ (RT I, 09.07.2019, 2) ja Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“ ning Kutsestandard „Turismiettevõtte teenindaja, tase 4“ Teeninduse Kutsenõukogu 3. novembri 2016. a otsus nr 5.					
Õppekava õpiväljundid:	<p>Pärast õppekava läbimist õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mõistab turismimajanduse ja -ettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul toimetamiseks; 2) teenindab majutusettevõtte külastajaid kogu külastuse vältel, lähtuvalt külastaja vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtluse eripärast; 3) tutvustab külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid ja müüb majutusettevõtte tooteid ja teenuseid lähtuvalt külastaja vajadustest ja ettevõtluse eripärast; 4) töötab meeskonnaliikmena toitlustuse, sündmuste ja vaba aja tegevuste läbiviimisel, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutseetikast, kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid, vastutades tööülesannete täitmise eest ning arendades sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi; 5) mõistab loetud tekste, väljendab ennast tööalaselt selgelt ja arusaadavalt eesti keeles ja inglise ning veel ühes võõrkeeles nii suuliselt kui kirjalikult, suheldes võõrkeeles iseseisva keelekasutajana; 6) mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning töötleb tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase, otsingusüsteeme ja muid teenuseid; 7) kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks; 8) mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid; 					

	<p>9) mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;</p> <p>10) kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;</p> <p>11) väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajadusel taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.</p>
<p>Õppekava rakendamine (sihtrühmadele ja kasutatavatele õppevormidele) Majutusteeninduse kutsekeskhariduse õppekava sihtgrupiks on põhiharidusega isikud. Õppetöö toimub statsionaarses õppes koolipõhises õppevormis.</p>	
<p>Nõuded õpingute alustamiseks Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.</p>	
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õpilane on saavutanud majutusteeninduse eriala õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasemel ja sooritanud kutseeksami.</p>	
<p>Õpingute läbimisel omandatav(ad)</p>	
... kvalifikatsioon(id):	omandatakse „Turismiettevõtte teenindaja, tase 4, majutusteenindus“ vastavad kompetentsid
... osakutse(d):	puuduvad
<p>Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid – 120 EKAP</p> <p>1. Turismimajanduse alused – 15 EKAP Õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; 2) mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; 3) analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; 4) tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; 5) mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; 6) mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana. <p>2. Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused – 6 EKAP Õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; 2) mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; 3) mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; 4) mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; 5) käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil. <p>3. Teenindamine ja müük turismiettevõttes – 10 EKAP Õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; 2) müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest; 	

- 3) teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid;
- 4) tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära.

4. Sündmuste teenindamine – 8 EKAP

Õpilane:

- 1) valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid;
- 2) tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest;
- 3) teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul.

5. Vaba aja tegevuste läbiviimine – 12 EKAP

Õpilane:

- 1) kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks;
- 2) valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest;
- 3) viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles;
- 4) esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid.

6. Toitlustusteenindus – 15 EKAP

Õpilane:

- 1) valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid;
- 2) teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles lähtudes teenindusstandardist;
- 3) abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitade valmistamisel ja serveerimisel;
- 4) teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna;
- 5) teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes.

7. Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid – 9 EKAP

Õpilane:

- 1) mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel;
- 2) koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse- ja ergonoomikapõhimõtteid;
- 3) teeb heakorratoid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks, ettevõtte eripärast lähtuvalt.

8. Majutusteenindus – 15 EKAP

Õpilane:

- 1) võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi;
- 2) pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid;
- 3) teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärielistest huvidest;
- 4) koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid.

9. Praktika – 30 EKAP

9.1. Teeninduspraktika – 21 EKAP

Õpilane:

- 1) planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist;
- 2) teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast;
- 3) koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile;
- 4) teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile;
- 5) teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna;
- 6) analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.

9.2. Majutusteeninduse praktika – 9 EKAP

Õpilane:

- 1) planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist;
- 2) töötab juhendamisel teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid;
- 3) teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärielistest huvidest;
- 4) analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.

Üldõpingute moodulid 30 EKAP:

1. Keel ja kirjandus – 6 EKAP

Õpilane:

- 1) väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja kirjakeele normile vastavalt nii suuliselt kui ka kirjalikus suhtluses;
- 2) arutleb teemakohaselt ja põhjendatult loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal;
- 3) koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena nii teabe- ja ilukirjandustekste kui ka teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates;
- 4) loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid 5) väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga;
- 5) tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega.

2. Võõrkeel – 4,5 EKAP

Õpilane:

- 1) suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti;
- 2) kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga;
- 3) kasutab võõrkeeleoskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega;
- 4) mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel;
- 5) on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest, koostab tööle asumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusdokumendid.

3. Matemaatika – 5 EKAP

Õpilane:

- 1) kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsid ja hinnates tulemuste tõepärasust;
- 2) kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest;
- 3) seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi;
- 4) esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult;
- 5) kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel.

4. Loodusained – 6 EKAP

Õpilane:

- 1) mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, saab aru mudelite tähtsusest reaalse objektide kirjeldamisel;
- 2) mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäeva elu probleemide lahendamisel;
- 3) mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele, saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele;
- 4) leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel.

5. Sotsiaalsained – 7 EKAP

Õpilane:

- 1) omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist;
- 2) omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust;
- 3) mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi;
- 4) hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu.

6. Kunstiained – 1,5 EKAP

Õpilane:

- 1) eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid;
- 2) tunneb maailma ning Eesti kunsti ja muusika olulisi teoseid ning seostab neid ajaloo ja kultuuriga;
- 3) analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingu läbi vahetu kogemuse;
- 4) kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;
- 5) väljendab ennast läbi loomingu tegevuse.

Valikõpingute moodulid – 30 EKAP

Õppijal on kohustus valida valikmooduleid 30 EKAPi ulatuses. Valikõpingu moodul avatakse juhul, kui selle on valinud vähemalt 50% õppegrupis olevatest õpilastest. Õpilasel on õigus valida valikõpingute mooduleid alljärgnevast loetelust või kooli teistest õppekavadest kooli õppekorraldusekirjas sätestatud korras.

10. Eritoitlustus – 2 EKAP

11. Catering-teenindus – 2 EKAP

12. Peoteenindus – 3 EKAP

13. Joogiõpetus – 3 EKAP

- 14. Ruumi- ja lauakujundus – 2 EKAP
- 15. Erialane soome keel – 3 EKAP
- 16. Kutsealane inglise keel – 3 EKAP
- 17. Ettevõtlusõpe – 6 EKAP
- 18. Stilistika – 6 EKAP
- 19. Etikett ja teeninduskultuur – 3 EKAP
- 20. Spaateenindus – 4 EKAP
- 21. Õpioskused – 2 EKAP

Õppekava kontaktisik

ees- ja perenimi:	Ülle Tamsalu
ametikoht:	turismiteenuste õppesuuna juhtõpetaja
telefon:	+372 525 6299
e-post:	ulle.tamsalu@ametikool.ee

Märkused

Mooduli rakenduskava aadress kooli veebilehel: <https://ametikool.ee/et/moodulite-rakenduskavad>

Üldõpingute moodulite rakenduskava kooli veebilehel: <https://ametikool.ee/et/moodulite-rakenduskavad>

Lisa 1 Kutsestandardi kompetentside ja eriala õppekava moodulite vastavustabel

Lisa 2 Õppekava moodulite ja kutseharidusstandardis kirjeldatud õpiväljundite sidusus

Lisa 3 Õppekava avamise vajalikkuse põhjendus

Kutsestandardi kompetentside ja eriala õppekava moodulite vastavustabel

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Õppekava põhiõpingute moodulid									
	Turismimajanduse alused	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Teenindamine ja müük turismiettevõttes	Sündmuste teenindamine	Vaba aja tegevuste läbiviimine	Toitlustusteenindus	Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	Majutusteenindus	Teeninduspraktika	Majutusteeninduse praktika
<p>B.2.1. Teenindamine ja müük Tellimuste vastuvõtmine: 1. vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale; 2. võtab vastu individuaalkülastaja tellimused nii telefoni kui e-maili teel, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning annab sellest külastajale teada külastajale sobival viisil; 3. edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks.</p> <p>Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine: 4. loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külastaja vajadused, suheldes aktiivselt külastajaga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 5. registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile; 6. määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi; 7. teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisi vajadusi, kultuurilisi ja maailvaatelisi eripärasid ning ettevõtte võimalusi; 8. tutvustab külastajale ettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest ning lisateenuste võimalustest; 9. tutvustab, soovitab ja müüb külastajale ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid; 10. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist, annab külastajale esmaabi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;</p>	X		X						X	

<p>11. küsib ja võtab vastu külastaja tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; 12. arveldab külastajaga, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, lähtudes eelnevatest hinnakokkulepetest individuaalkülastaja ja ettevõtte vahel, koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi; 13. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni, eesmärgiga külastajaga kontakti jätkamiseks; 14. dokumenteerib oma vahetuse müügitoomingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.</p> <p>Piirkonna tutvustamine: 15. annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära; 16. tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; 17. abistab külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel</p>										
<p>B2.2. Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine Territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks: 1. osaleb meeskonnaliikmena külastajatekonna ettevalmistamisel; 2. valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale.</p> <p>Vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine: 3. informeerib külastajat tegevuste läbiviimise eripäradest ja reeglitest, juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele ning andes soovitusi riietuse ja vajamineva varustuse kohta; 4. tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehniliste lahenduste võimalusi; 5. tutvustab tooteid ja teenuseid, esitades võimalusel pärandkultuurile tuginevaid lugusid, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale; 6. osaleb meeskonnaliikmena tegevuste läbiviimisel, järgides tegevuste plaani; 7. jälgib nii üksikkülastaja kui ka kogu grupi käitumist tegevuste vältel, luues ja säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid; 8. jälgib sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse; vajadusel annab külastajale esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi</p>			X	X			X			

<p>B.2.3. Toitlustusteenindus</p> <p>Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani; 2. arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatusetega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile; 3. katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt küllastajate arvule ja menüüle; 4. teenindab küllastajat, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes küllastajate eripärast, ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest; 5. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest. <p>Lõuna-, õhtu- ja pidusöökidete teenindamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. katab selve- ja istumisega laua vastavalt küllastajate arvule ja menüüle; 7. abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks; 8. serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst; 9. teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist; 10. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja küllastaja soovist. <p>Välitoitlustamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani; 12. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest; 13. abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst; 14. teenindab küllastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes küllastaja ja sündmuse eripärast; 15. koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja küllastaja soovist; 16. korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest 						X			X	
--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--

<p>B.2.4. Teeninduskeskkonna korrashoid Majutusruumide korrashoid: 1. koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külastaja erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid; 2. peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile; 3. registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele.</p> <p>Üldruumide korrashoid: 4. koristab üldkasutatavad ruumid vastavalt ettevõtte puhastusplaanile; 5. korrastab ruumid, ladustab mööbli ja tehnilised vahendid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.</p> <p>Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid: 6. teeb vajalikke heakorratöid, hooldades muru, kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid; koristab kinnistult lahtise prahi ning tühjendab prügikaste, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest; 7. puhastab talveperioodil kõnniteed ja parklad lumest, vajadusel teeb libedustõrjet, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest; 8. jälgib ettevõtte territooriumil olevate tehniliste seadmete töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat; 9. jälgib ettevõtte territooriumil olevate mänguväljakute ja atraktsioonide töökorda ja puhtust, vajadusel puhastades need, järgides tööjuhendit, probleemide ilmnemisel teavitab vastutavat töötajat; 10. puhastab hoonete ukseesiseid, treppe ja aknaid, välimööblit jm ettevõtte inventari, lähtudes ettevõtte puhastusplaanist; 11. jälgib ettevõtte hoonete ja inventari korrasolekut, puuduste korral teavitab vastutavat töötajat</p>						X	X	X	X	X
<p>B.2.5. Majusteenindus Tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük: 1. koostab kirju ja pakkumisi, arvestades ettevõttes kehtestatud nõudeid ja majutusettevõtte võimalusi, kasutades viisakusväljendeid ning pöörates tähelepanu detailidele külastaja päringus; 2. pakub lisateenuseid ja kõrgema kategooria tuba/tube ning tutvustab majutusettevõtte lojaalsusprogrammi, lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest; 3. veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid; 4. seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires.</p> <p>Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine:</p>							X		X	

<p>5. kasutab teeninduses vajalikku ja erinevatest infoallikatest kättesaadavat avalikku teavet (nt erinevad toitlustusvõimalused, muuseumid, külastuskeskused jne);</p> <p>6. lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve;</p> <p>7. järjestab oma tegevused ja sooritab need loogilises järjekorras ka pingelises teenindussituatsioonis;</p> <p>8. abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläinud pagasi kättesaamisel;</p> <p>9. täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad;</p> <p>10. valdab erialast inglise keelt tasemel B2.</p> <p>Arveldamine:</p> <p>11. koostab iseseisvalt korrektsed arved, jälgides tellimuse kinnitust, hinnakokkuleppeid ja maksuerisusi, vajadusel lahendab vealukorrad ning korrigeerib arveid;</p> <p>12. kasutab pankade makseterminali vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid;</p> <p>13. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenuste pakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega.</p>										
<p>B.2.7. Suhtlemisoskus</p> <p>1. suhtleb külastajaga ja kolleegiga sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest;</p> <p>2. suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaataga inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi;</p> <p>3. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest;</p> <p>4. käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<p>B.2.8. Arvuti kasutamise oskus</p> <p>1. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, arvestades andmekaitse ja andmete varundamise põhimõtteid;</p> <p>2. kasutab interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid: e-kirjade saatmist ja vastuvõtmist, arvestades turvalise interneti kasutamise põhimõtteid;</p> <p>3. loob, parandab ja vormindab tekstidokumente, kasutades tekstitöötlusprogrammide võimalusi;</p> <p>4. kasutab tabelite koostamisel tabelitöötlusrakendusi, sh valemite loomist ja kasutamist, arvestades tabelitöötlusrakenduste kasutamise põhimõtteid;</p> <p>5. kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

B.2.9. Keeleoskus 1. valdab eesti keelt tasemel B2; 2. valdab erialast inglise keelt tasemel B1; 3. valdab teist võõrkeelt tasemel A2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
B.2.10. Meeskonnatöö 1. osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust; 2. kohandub meeskonnaga, toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist; 3. töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas; 4. tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepituid reegleid ja norme; 5. vajadusel juhendab meeskonnatööd	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
B.2.11. Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine 1. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid; 2. järgib töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid, vajadusel kasutab esmaseid tulekustusvahendeid ja teab evakuatsioonipõhimõtteid; 3. käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Ülle Tamsalu**, turismiteenuste õppesuuna juhtõpetaja

Võrdlusanalüüsi tabeli koostamise kuupäev **28.02.20**

Õppekava moodulite ja kutseharidusstandardis kirjeldatud õpiväljundite sidusus

KHS § 23. Kutsekeskharidusõppe õpiväljundid	Õppekava moodulite õpiväljundid
<p>Kutse- ja erialased teadmised:</p> <p>1. teab ja tunneb kutse- ja eriala põhjalikult, sealhulgas tunneb ja rakendab kutseala põhimõtteid, teooriaid, tehnoloogiaid nii tavapärasest kui ka uuendatud tööolukordades;</p> <p>2. seostab kutse- ja erialaseid teadmisi teaduslike meetodite, loodusteaduse ja matemaatika põhiprintsiipide ja -protsessidega;</p> <p>3. mõistab teaduslike teooriate, rakenduste ja tehnoloogia arengut ja sellega seotud ohte, väärtustab turvalisust ja säästlikku arengut.</p>	<p>Turismimajanduse alused: mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi, väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana.</p> <p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Matemaatika: kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes olukordades ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust; kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest; seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutab nende õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi; esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendab oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult; kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel.</p>
<p>Kutse- ja erialased oskused ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus:</p> <p>1. oskab iseseisvalt täita oma kutse- või erialal keerukaid ja mitmekesiseid, uuendatud tööolukordades eeldavaid tööülesandeid;</p> <p>2. vastutab oma tööülesannete täitmise eest;</p> <p>3. kasutab matemaatika teadmisi ja meetodeid erinevates olukordades;</p> <p>4. väljendab ennast, esitab ja põhjendab oma seisukohti nii suuliselt kui kirjalikult korrektses emakeeles ja võõrkeeles iseseisva keelekasutaja tasemel arvestades suhtlusolukordi ja -partnereid.</p>	<p>Turismimajanduse alused: mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi, väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana.</p> <p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Teenindamine ja müük turismiettevõttes: võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arvestab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipidest ning ettevõtte töökorraldusest; teenindab külastajaid kogu külastajatekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles arvestades külastajate vajadusi ja soovide ning kultuurilisi eripärasid; tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära.</p> <p>Sündmuste teenindamine: valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid; tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride,</p>

	<p>koolituste ja konverentside tellimusest; teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul.</p> <p>Vaba aja tegevuste teenindamine: kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks; valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest; viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles; esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid.</p>
<p>Õpipädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. õpib ja täiendab end iseseisvalt ja ennastjuhtivalt; 2. hindab ja analüüsib oma teadmiste ja oskuste taset, vajaduse korral otsib nõu, teavet ja tuge; 3. oskab kasutada õpitud, sealhulgas õpioskusi ja -strateegiaid erinevates kontekstides ning probleeme lahendades; 4. väärtustab põhjenduste otsimist ja oskab hinnata nende paikapidavust. 	<p>Turismimajanduse alused: mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi, väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana.</p> <p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Majutusteenindus: võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades turismiettevõtte töökorraldust ja võimalusi; pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid; teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte 2/12 töökorraldusest ja äriolistest huvidest; koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid.</p> <p>Teeninduspraktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast; koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna; teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.</p> <p>Majutusteeninduse praktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; töötab juhendamisel, teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid; teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja äriolistest huvidest; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.</p>
<p>Suhtluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. põhjendab oma seisukohti üksikasjalikult ja väljendab neid ka uudsetes situatsioonides nii suuliselt kui kirjalikult; 2. kasutab kutse- ja erialaste probleemide lahendamisel spetsiifilisi infoallikaid, otsib, kogub ja töötleb teavet ning 	<p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil</p> <p>Teenindamine ja müük turismiettevõttes: võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest; teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades</p>

<p>hindab kasutatava teabe usaldusväärsust ja tõesust; 3. sõnastab ja väljendab oma suulisi ja kirjalikke argumente veenvalt ja kontekstikohaselt.</p>	<p>külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid; tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära. Sündmuste teenindamine: valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid; tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest; teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul. Vaba aja tegevuste teenindamine: kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks; valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest; viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles; esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid.</p>
<p>Enesemääratluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kasutab enesehindamist oma käitumise muutmiseks; 2. on võimeline tegema ettepanekuid töötulemuste parendamiseks; 3. oskab tajuda ja väärtustada enda seotust oma ja teiste maade ning rahvaste kultuuripärandiga ja nüüdiskultuuri sündmustega; 4. oskab väärtustada ja nautida loomingut ning ennast loominguliselt väljendada; 5. väärtustab õigekeelsust ja väljendusrikast keelt; 6. teab ja väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ja füüsilist vormi. 	<p>Turismimajanduse alused: mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; mõistab turismialase info edastamise põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi, väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana. Teenindamine ja müük turismiettevõttes: võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest; teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid; tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära. Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil. Teeninduspraktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärasest; koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna; teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes. Majutusteeninduse praktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; töötab juhendamisel, teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid; teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja äriilistest huvidest; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.</p>
<p>Tegevuspädevus:</p>	<p>Turismimajanduse alused: mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses, analüüsides turismialast infot; mõistab turismialase info edastamise</p>

<p>1. suudab ennast teostada, toimida teadliku ja vastutustundliku kodanikuna ning dialoogivõimelise ühiskonnaliikmena, käitub tolerantselt;</p> <p>2. osaleb tulemuslikult erinevates meeskondades ning on suuteline neid vajaduse korral juhtima;</p> <p>3. on võimeline osaliselt juhendama kaastöötajaid;</p> <p>4. kasutab tehnoloogilisi vahendeid ning teaduslikke andmeid eesmärgi saavutamiseks või otsuse või järelduse tegemiseks.</p>	<p>põhimõtteid sihtrühmadele, lähtudes nende külastuseesmärkidest; analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas, kasutades digivahendeid; tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest; mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära, lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest; mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi, väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana.</p> <p>Teenindamine ja müük turismiettevõttes: võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest; teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid; tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära.</p> <p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid: mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel; koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonomikapõhimõtteid; teeb heakorradid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt.</p> <p>Majusteenindus: võtab vastu külastajate tellimusi, koostades ja pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades turismiettevõtte töökorraldust ja võimalusi; pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid; teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte 2/12 töökorraldusest ja ärilistest huvidest koostab arve.</p> <p>Majusteeninduse praktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; töötab juhendamisel, teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid; teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärilistest huvidest; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.</p>
<p>Infotehnoloogiline pädevus:</p> <p>1. teab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte;</p> <p>2. oskab kriitiliselt hinnata saadaoleva teabe usaldusväärsust;</p> <p>3. oskab kasutada peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel;</p> <p>4. oskab rakendada abivahendeid teabe loomiseks, mõistmiseks ja esitamiseks korrektses keeles ning kasutada internetipõhiseid otsingusüsteeme ja muid teenuseid.</p>	<p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas; mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Teenindamine ja müük turismiettevõttes: võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist; müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipiidest ning ettevõtte töökorraldusest; teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles, arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid; tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte.</p> <p>Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid: mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel; koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja</p>

	<p>ergonoomikapõhimõtteid; teeb heakorratöid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt. Majutusteenindus: võtab vastu külastajate tellimusi, koostades ja pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades turismiettevõtte töökorraldust ja võimalusi; pakub ja müüb majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid; teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte 2/12 töökorraldusest ja ärielistest huvidest; koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid.</p>
<p>Algatusvõime ja ettevõtlikkuspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mõtleb süsteemselt ja loovalt ning oskab oma ideid kriitiliselt hinnata ja leida iseseisvalt võimalusi nende teostamiseks; 2. algatab, arendab ja rakendab ideid; 3. omab esmaseid teadmisi ettevõtlusest; 4. koostab juhendamisel endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani; 5. leiab iseseisvalt võimalusi erialaseks enesetäiendamiseks ja tööturul rakendumiseks; 6. seostab erialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendumise võimalustega. 	<p>Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused: mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis; mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist; mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas, mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel; käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil.</p> <p>Sündmuste teenindamine: valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid; tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest; teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles, meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul.</p> <p>Vaba aja tegevuste teenindamine: kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks; valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest; viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles; esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid.</p> <p>Majutusteeninduse praktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; töötab juhendamisel, teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid; teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärielistest huvidest; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes.</p> <p>Teeninduspraktika: planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist; teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel, lähtudes teeninduspõhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast; koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külastajate vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides, luues elamusliku õhkkonna; teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile; analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes</p>

Õppekava avamise vajalikkuse põhjendus

ÕPPEKAVA TASEME JA MAHU KIRJELDUS	Esitame majutusteeninduse esmaõppe 4. taseme õppekava (maht 180 EKAP).
SIHTRÜHM	Neljanda taseme esmaõppes õpingute alustamise tingimus on põhihariduse olemasolu. Kutsekeskharidusõppes võivad õpinguid alustada ka vähemalt 22-aastased põhihariduseta isikud, kellel on põhiharidusele vastavad kompetentsid. Majutusteenindajate käekäik on tugevasti seotud turistide arvuga ja külastajate arv on olnud aastaid kasvusuunal. Mitmes Saaremaal majutusega tegelevas ettevõttes töötavad ilma erialase väljaõppeta noored.
TÖÖTURUVAJADUS JA EDASIÕPPIMISE VÕIMALUSED	Jätkuv elatustaseme tõus suurendab nõudlust majutusteenuste järele ja valdkonna tööjõuvajadust mõjutab tugevalt hooajalisus. Saare maakonnas on tööpakkumiskuulutuste nimestikus sageli puhastusteenindaja, hommikusöögi valmistaja, administraatori eriala. Eriala kutseõppe eesmärk on võimaldada õpilasel omandada teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalne valmidus töötamiseks antud erialal avatud tööturul erinevates majutusasutustes või hotellides ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Sarnasel õppekaval toimub õpe Tartu KHKs, Haapsalu KHKs, Pärnu KHKs, Olustvere TMK, Võrumaa KHK. Õppija soovib koolis käia oma lähipiirkonnas ja valib lähimast õppeasutusest omale sobiva eriala. Turismiettevõtte teenindaja töötab erinevates turismiteenuseid pakkuvates ettevõtetes. Ta suhtleb vahetult külastajatega maailma erinevatest piirkondadest, tutvustab ja müüb ettevõtte teenuseid. Tutvustab külastajale piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid. Edasi on võimalus õppida turismikorraldaja 5. taseme õppekavadel.
ÕPPEKAVA SEOS KUTSESÜSTEEMI JA KUTSEÕPPE ÕPPEKAVADE SÜSTEEMIGA	Õppekava koostamise aluseks on Vabariigi valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“ ja Kutsestandard „Turismiettevõtte teenindaja, tase 4“ Teeninduse Kutsenõukogu otsus 5/03.11.2016 ning riiklik õppekava. Õpe toimub statsionaarses õppes, koolipõhises õppevormis. Praktikakohast võib kujuneda esimene ja kindel töökoht. Kool toetab õpilaste osalemist kutsevõistlustel. Edukas osalemine kutsevõistlustel loob kasulikke kontakte tööandjatega.
PARTNERID	Õppekava väljatöötamisel on meil olnud partneriteks SA Innove, eriala õpetajad, tööandjate esindajad, kutseandja EHRL.
RESSURSID	Vajalik õppebaas õppetöö läbiviimiseks on koolil olemas. Koolil on olemas kõik õppetööks vajaminevad vahendid, materjalid, kvalifitseeritud õpetajad. Hea koostöö toimib ka tööandjatega.