

Õppeasutus: **NARVA KUTSEÕPPEKESKUS**
Õppeasutuse kood: 70005996

ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

Õppekava rühm **MAJUTUS JA TOITLUSTAMINE**
ISCED 97 liigituse järgi
Õppekava nimetus **HOTELLITEENINDUS (Toateenija)**
Hospitality service person
Õppekeel: vene

Kutseõppe liik		kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis
		põhihariduse nõudeta kutseõpe
		kutseõpe põhihariduse baasil
		Kutsekeskharidusõpe
	X	kutseõpe keskhariduse baasil
Maht õppenädalates (õn)	40	
<p>Õppekava koostamise alus haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riiklik õppekava Teeninduse Kutsenõukogu 15. juuni 2006. a. otsusega nr. 24 kinnitatud hotelliteenindus I, II kutsestandard, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud majutamise ja toitlustamise valdkonna õppekavade õppesisud. REKKi õppekava koostamise juhend.</p>		
<p>Õppekava eesmärgid ja ülesanded Õppekava eesmärkideks on võimaldada õppijal omandada teadmisi, oskusi ja hoiakuid töötamiseks majutusettevõttes ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks. Ülesanded: ette valmistada selline töötaja, kes: väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi; oskab oma tööd planeerida, teostada, hinnata ja arendada; oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates tööolukordades; on orienteeritud heade õpi- ja töötulemuste saavutamisele; vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades; töötab tervist ja keskkonda säästvalt; oskab teha eetilisi ja seadusekohaseid valikuid ning on vastutusvõimeline; tuleb toime multikultuurses keskkonnas; oskab suhelda ja on valmis meeskonnatöök; oskab hankida ja analüüsida teavet.</p>		
<p>Nõuded õpingute alustamiseks : Hotelliteenindus (toateenija) erialal võivad õppima asuda isikud, kes on omandanud keskhariduse, kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna kutsealadel; esitada tuleb isiklik avaldus; haridust tõendava dokumendi originaal; passikoopia; arstitõend; 3 fotot.</p>		
<p>Õppekava struktuur Õppekava kogumaht 40 õppenädalat. Üldõpingud 14 õn: Sissejuhatas majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse 1õn, majanduse ja ettevõtluse alused 3 õn, töökeskkond 2õn, klienditeenindus (eesti keeles) 4õn, kommunikatsioon 3õn, töö suhted 1 õn. Põhiõpingud 14 õn: Hotellimajanduse alused 1õn, töökorralduse alused majutusettevõttes 2õn; majapidamisosakonna töö alused 8õn; kutsealane eesti keel 2õn, kutsealane inglise keel 1õn. Praktika töökeskkonnas 10 õn Valikõpingud 1õn, valikuvõimalus on kodukultuuri, floristika ja keskkonnakaitse vahel. Lõpueksam 1õn. Viiakse läbi kooli lõpueksam, mis koosneb nii teoreetilisest kui praktilisest osast.</p>		
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks: õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused, sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.</p>		
<p>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid Kooli lõputunnistus kutseõpe keskhariduse baasil läbimise kohta ja hinneteleht.</p>		

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele **200** ...a.
/ees- ja perenimi, allkiri/
Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse Kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Õppeasutus **NARVA KUTSEÕPPEKESKUS**
Õppeasutuse kood 70005996

Address Kreenholmi 45, Narva 20104
Telefon/Faks 35 69341 / 35 69370
e-post nvtc@nvtc.ee

Õppekava rühm **MAJUTAMINE JA TOITLUSTAMINE**
ISCED 97 liigituse järgi

Õppekava nimetus **HOTELLITEENINDUS (TOATEENIJA)**
Eesti keeles
Hospitality service person
Inglise keeles

Kutseõppe liik **kutseõpe keskhariiduse baasil**

Õppekava maht (õppenädalates): 40

Õppekeel: vene

Kinnitan **Margus Ojaots**
kooli direktori nimi, allkiri

Käskkirja nr 15
26.01.2009
Kuupäev

pitsat

Kooskõlastatud
Kooli õppenõukogu

nr 1, 10.10.2008
Koosoleku protokollin r, kuupäev

Kooli nõukogu

nr 4, 08.12.2008
Koosoleku protokollin r, kuupäev

Kontaktisik Riina Veidenbaum
õppedirektor

Telef 35 69342
Faks 35 69370
riina.veidenbaum@nvtc.ee

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis

Kuupäev

SISUKORD

SISUKORD	3
I ÜLDOSA	4
1.1 Õppekava koostamise alus	4
1.2. Õppekava eesmärgid ja ülesanded.....	4
1.3. Nõuded õpingute alustamiseks	4
1.4. Õppekava struktuur	5
1.4.1. Moodulite loetelu ja maht õppenädalates	5
1.4.2. Õppeaja jaotus õppekavas	6
1.4.3. Praktikakorraldus	6
1.4.4. Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused.....	9
1.5. Üldised hindamise põhimõtted	9
1.6. Nõuded kooli lõpetamiseks	11
1.7. Õppekava koostajad	11
II ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED.....	12
2.1. ÜLDÕPINGUD	12
1. SISSEJUHATUS MAJUTAMISE JA TOITLUSTAMISE VALDKONNA KUTAEÕPINGUTESSE 1 õn (1T/-P)	12
2. MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED 3 õn (T2/ P1)	13
3. TÖÖKESKKOND 2 õn (T2/P-)	14
4. KLIENDITEENINDUS (eesti keeles) 4 õn (T3/P 1)	15
5. KOMMUNIKATSIOON 3 õn (T2/P1).....	16
6. TÖÖSUHTED 1õn (1T/-P)	18
2.2. PÕHIÕPINGUD	19
7. HOTELLIMAJANDUSE ALUSED 1 õn (1T/P-).....	19
8. TÖÖKORRALDUSE ALUSED MAJUTUSETTEVÕTTES 2õn (1T/1P).....	20
9. MAJAPIDAMISOSAKONNA TÖÖ ALUSED 8 õn (T2/P6)	21
10. KUTSEALANE EESTI KEEL 2 õn (T2/P-).....	23
11. KUTSEALANE INGLISE KEEL 1õn(T1/P-)	24
PRAKTIKA 10 õn (T-/P10)	26
HOTELLIRUUMIDE SH NUMBRITUBADE HOOLDUSE PRAKTIKA.....	26
VALIKÕPINGUD	28
KODUKULTUUR, FLORISTIKA VÕI KESKKONNAKAITSE 1 õn (T1/P-).....	28
LISAD.....	30
LISA 1.....	30
KUTSEHARIDUSLIK LÕPUEKSAM 1 õn (T-/P1).....	30
Lisa 2 ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS.....	31

I ÜLDOSA

1.1 Õppekava koostamise alus

Haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riiklik õppekava, Teeninduse Kutsenõukogu 15. juuni 2006. a. otsusega nr. 24 kinnitatud hotelliteenindus I, II kutsestandard, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud Majutamise ja toitlustamise valdkonna õppekavade õppesisud ja REKKi õppekava koostamise juhend.

1.2. Õppekava eesmärgid ja ülesanded

Käesolev õppekava on Narva Kutseõppekeskuse Hotelliteenindus (toateenija) eriala kutseõpe keskkhariduse baasil õpetamise alusdokument.

Õppekava eesmärkideks on võimaldada õppijal omandada teadmisi, oskusi ja hoiakuid töötamiseks majutusettevõtetes ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Õppekava ülesanneteks on ette valmistada selline töötaja, kes:

1. väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
2. oskab oma tööd planeerida, teostada, hinnata ja arendada;
3. oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates tööolukordades;
4. on orienteeritud heade õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
5. vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest, tuleb toime ohuolukordades;
6. töötab tervist ja keskkonda säästvalt;
7. oskab teha eetilisi ja seadusekohaseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
8. tuleb toime multikultuurses keskkonnas;
9. oskab suhelda ja on valmis meeskonnatöök;
10. oskab hankida ja analüüsida teavet.

1.3. Nõuded õpingute alustamiseks

Hotelliteenindus (toateenija) õppekava alusel võib asuda õppima isik, kellel on omandatud keskkharidus ja kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna kutsealadel.

Vastuvõtt toimub vastavalt Narva Kutseõppekeskuse vastuvõtueeskirjadele.

Narva Kutseõppekeskusesse astumiseks tuleb esitada:

- isiklik avaldus;
- haridust tõendava dokumendi originaal;
- passikoopia;
- arstitõend;
- 3 fotot.

Vastuvõtt Narva Kutseõppekeskusesse toimub kutsesobivusvestluse alusel. Vastuvõtu viib läbi ja teeb vastavad otsused vastuvõtukomisjon. Vastuvõetavate õppurite arv Narva Kutseõppekeskuses

õpetatavale Hotelliteenindus (toateenija) erialale kinnitatakse Narva Kutseõppekeskuse direktori käskkirjaga.

Välismaalaste ja kodakondsuseta isikute õppima asumine on reguleeritud Eesti Vabariigi Valitsuse õigusaktidega.

1.4. Õppekava struktuur

Narva Kutseõppekeskuse kutseõpe keskhariduse baasil Hotelliteenindus (toateenija) õppekava õppeaja kestvus on kokku 1 aasta ehk 40 õppenädalat. Ühe õppenädala pikkuseks on 40 tundi, mis sisaldab nii teoreetilist kui ka praktilist õpet. Õppekava on ülesehitatud moodulsüsteemis.

Moodulite järjestust võib muuta või õpetada paralleelselt, kuid tuleb arvestada eriala õpetamise loogilist ülesehitust.

Isikuomadusi kujundatakse ja arendatakse kogu õppeprotsessi ajal.

1.4.1. Moodulite loetelu ja maht õppenädalates

Nr.	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates		
		Kokku	Teoreetiline õppetöö	Praktiline töö
	Üldõpingud	14	11	3
1.	Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse	1	1	
2.	Majanduse ja ettevõtluse alused	3	2	1
3.	Töökeskkond	2	2	
4.	Klienditeenindus (eesti keeles)	4	3	1
5.	Kommunikatsioon	3	2	1
6.	Töösuhted	1	1	
	Põhiõpingud	14	7	7
7.	Hotellimajanduse alused	1	1	
8.	Töökorralduse alused majutusettevõttes	2	1	1
9.	Majapidamisosakonna töö alused	8	2	6
10.	Kutsealane eesti keel	2	2	
11.	Kutsealane inglise keel	1	1	
	Praktika	10		10
	Praktika ettevõttes	10		10
	Valikõpingud	1	1	
	Kodukultuur või floristika või keskkonnakaitse	1	1	
	Lõpueksam	1	1	
	KOKKU	40	20	20

1.4.2. Õppeaja jaotus õppekavas

Jrk nr	Mooduli nimetus	K	T	P	H
	Üldõpingud	14	11	3	
1.	Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse	1	1		K
2.	Majanduse ja ettevõtluse alused	3	2	1	K
3.	Töökeskkond	2	2		K
4.	Klienditeenindus (eesti keeles)	4	3	1	K
5.	Kommunikatsioon	3	2	1	K
6.	Töösuhted	1	1		
	Põhiõpingud	14	7	7	
7.	Hotellimajanduse alused	1	1		K
8..	Töökorralduse alused majutusettevõttes	2	1	1	K
9.	Majapidamisosakonna töö alused	8	2	6	K
10.	Kutsealane eesti keel	2	2		K
11.	Kutsealane inglise keel	1	1		K
	Praktika	10		10	
	Praktika ettevõttes	10		10	K
	Valikõpingud	1	1		
	Kodukultuur või floristika või keskkonnakaitse	1	1		K
	Lõpueksam	1	1		E
	KOKKU	40	20	20	

H- hindamine, K-kokkuvõttev hinne, E- eksamihinne

1.4.3. Praktikakorraldus

Õpilased suunatakse praktikale vastavalt Narva Kutseõppekeskuse praktika korraldusele.

Nii üld-, põhi- kui valikõpingute teoreetilised teadmised seonduvad koolipraktikaga ja teadmiste kinnistamine toimub koolivälise praktikaga.

Praktika toimub 10 õppenädala jooksul, praktika ajal kinnistatakse teoreetilises osas läbitud teadmisi ja omandatakse vastavad töövilumused.

Nõuded praktika alustamiseks

Enne iga praktikaetapi algust sõlmitakse kooli, õpilase ja ettevõtte vahel praktikaleping vastavalt „Kutseõppeasutuse seaduses” sätestatud korrale, mis on ettevalmistuseks tulevases töökohas töölepingu sõlmimisele.

Iga praktikaetapi alguses saab õpilane individuaalse praktikaülesande. Teadvustamaks praktika eesmärgid ja oodatavat tulemust ning abistamaks ettevõttepoolset praktika juhendajat esitab õpilane järgmised dokumendid: praktikajuhendi ja õpilase praktikapäeviku, praktikandi iseloomustuse koostamise aluse, praktika ja õpitulemuste hindamisjuhendid.

Hindamine

Iga praktikaetapi tulemuste hindamisel lähtutakse allpool esitatud põhimõtetest.

Praktika hindamisel võetakse aluseks:

Praktika sisu

Praktika õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja kogemuse praktikaettevõttest kui organisatsioonist, omandab kogemused ja oskused majutusettevõtte töö planeerimisest ja korraldamisest, kokkupuutest töökeskkonnaga. Saab motivatsiooni kutsealaseks tööks valmistumisel, rakendab teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides. Omandab teadmisi ja oskusi töötamiseks kutsealal, rakendab praktikal saadud tööoskusi kutsealaste õpingute tõhustamiseks, arendab ühistööoskust, probleemide lahendamise ja suhtlemisoskust.

Omandab iseseisva töö, planeerimise ja erinevate tööde teostamise kogemusi. Pöörab süvendatult tähelepanu igapäevasele tööhügieenile ja tööohutusele, nende nõuete täitmisele. Saab meeskonnatöö kogemusi. Saab ülevaade ettevõtte turundustegevusest.

Omab ülevaadet majapidamisosakonna ning vastuvõtu toimingutest.

PRAKTIKA

PLANEERIMISETAPP. Eneseanalüüs, isiklikud reaalsed eesmärgid kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine, ametlik tutvustuskiri tööandjale. Tööturvalisus ja tööohutus töökohal.

HOTELLIRUUMIDE SH NUMBRITUBADE HOOLDUSE PRAKTIKA

Korrastustööde teostamine majutuskohas/hotellis. Töötamine üldkasutatavates ruumides. Numbritubade koristamine. Kliendiruumide korrastamine ja hubasuse loomine. Toateenija töö teostamine. Tööriietuse, isikukaitsevahendite kasutamine. Koristuskäru komplekteerimine. Numbritubade üldkoristus, päevakoristus. Hotellitoa koristusskeemi ja ülesannete järjekorra koostamine. Alusplaan mööbli ja varustuse hoolduseks, põhinemine turvalisuse ja hügieeni standarditele. Erinevatest materjalist pindade hooldamine, põhjalik puhastamine ja kaitsmine. Erinevateks koristustöödeks sobilike koristusmeetodite kasutamine. Tähtsamate töövahendite kasutamine. Koristamise üldtehnoloogia omandamine. Koristustööde planeerimine, järgnevuse põhimõtted. Varustuse igapäevane korrashoid ja hooldamine. Tööohutusnõuete ja tuleohutusnõuete ning kliendi turvalisuse tagamine igapäevatoos.

Minibaari sisu ja minibaari täitmise reeglid, arvestus ja kontroll- lehtede täitmine. Kliendist mahajäänud esemete käitlemise kord. Kliendile infomapi ja kirjatarvete komplekteerimine. Tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine numbritubades. Meeskonna poolt pakutavate teenuste analüüsimine. Kontrollimise kriteeriumid. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.

Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kutseala arengut mõjuvaid faktoreid.

oskab:

- püstitada praktikaks isiklikke eesmärke;
- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale;
- kasutada erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
- kinni pidada kokkulepetest, osaleb aktiivselt töös, järgib tööaegu, täidab korraldusi;
- kinni pidada eririituse kandmise nõuetest, hügieeni- ja ohutuse nõuetest;
- rakendada teoreetilisi teadmisi erinevate majapidamistöõde teostamisel, koristusmeetodite, puhastusvahendite kasutamisel, numbritubade koristamisel, üldkasutatavates ruumides töötamisel;
- kasutada tööriietust ja isikukaitsevahendeid, töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada koristustöid, varustust korras hoida ja hooldada, komplekteerida minibaari, infomappi, kirjatarbeid, tegutseda tehniliste rikete korral;
- vormistada raporteid erinevate tegevuste kohta
- analüüsida meeskonna poolt pakutavaid teenuseid
- pidada praktikapäevikut, mis sisaldab seletusi ja analüüse;
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi arvestades enesele püstitatud eesmärke ja karjäärिताotlusi;
- määratleda eelnevate moodulite läbimise mõju praktikale;
- hinnata oma toimetulekut probleemsituatsioonides (konfliktid, kriitika, uued inimesed);
- suhelda efektiivselt juhendajaga, tunneb end meeskonnaliikmena;
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajatega, klientidega;
- püstitada eesmärke järgnevaks praktikaks;
- hinnata tööle asumise võimalusi, arvestades praktikakogemust;
- vestelda ettevõtte organisatsioonist, selle töötajatest, klientidest;
- kirjeldada praktikaettevõtte organisatsiooni,
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi;
- hinnata ja analüüsida oma praktilisi oskusi.

Hindamine

Iga praktikaetapi tulemuste hindamisel lähtutakse allpool esitatud põhimõtetest.

Praktika hindamisel võetakse aluseks:

õpimappi praktikaperioodi kohta

- ettevõtte - tagasisidet praktikakohast, praktika raportit (koostatud vastavalt juhendile) 60%
- õppija - praktikapäevikut, eneseanalüüsi 20 %
- kool - raportit praktika planeerimise kohta (isiklikud eesmärgid, CV, avaldus, motivatsioonikiri, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale), praktika aruannete kaitsmine komisjoni ees – 20%

Mooduli hinne kujuneb vastavlt praktika eesmärkide täitmisest, aruandest ja juhendaja hinnangust praktika läbinud õpilasele.

1.4.4. Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused

Valikõpingute eesmärk on anda õppijale võimalus omandada lisateadmised ja –oskused valitud õppesuunas.

Õpilaskandidaat valib kolmest moodulist ühe mooduli kogumahu 1 õppenädal ja teatab oma valiku vastuvõtukomisjonile kirjalikult.

1.	kodukultuur	1
2.	floristika	1
3.	keskkonnakaitse	1

1.5. Üldised hindamise põhimõtted

Hindamise eesmärk

Teadmiste ja oskuste hindamise eesmärk on:

- 1) anda tagasisidet õpilase õpiedukusest ja toetada õpilase arengut;
- 2) suunata õpilase enesehinnangu kujunemist;
- 3) innustada ja suunata õpilast sihikindlalt õppima;
- 4) suunata õpetaja tegevust õpilase õppimise ja individuaalse arengu toetamisel.

Teadmiste ja oskuste hindamise korraldus

Õpilase teadmisi ja oskusi hinnatakse õpilase suuliste vastuste, kirjalike ja praktiliste tööde alusel, arvestades õpilase teadmiste ja oskuste vastavust õppekavas esitatud nõuetele.

Hinnatakse teadmiste ja oskuste omandatust, teadmiste ja oskuste ulatust, õigsust, esituse täpsust ja loogilisust ning rakendamise iseseisvust; õpilase suutlikkust oma teadmisi ning oskusi suuliselt ja kirjalikult väljendada, vigade arvu ja liiki, praktilise töö teostust.

Hinnatakse numbriliselt (hinne) või sõnaliselt (hinnang).

Õpitulemuste hindamine jaguneb:

- 1) õpiprotsessi hindamine (protsessihinne);
- 2) arvestuslik hindamine (arvestuslik hinne);
- 3) kokkuvõttev hindamine (kokkuvõttev hinne);
- 4) eksami hindamine (eksamihinne).

Õpiprotsessi hindamine on üksitulemuste hindamine. Õpiprotsessi hindamisel arvestatakse õpilase arengut ja nõutavaid õpitulemusi. Protsessihinnete alusel võib välja panna osa arvestuslikke hinneid.

Arvestuslik hindamine on õpitulemuste hindamine mooduli teemade läbimise järel. Arvestuslik hindamine peab toetama mooduli eesmärkide saavutamist. Arvestuslikult hinnatavate õppeülesannete täitmine on kõigile õpilastele kohustuslik.

Kokkuvõttev hindamine. Õpilase õpitulemusi hinnatakse kokkuvõtvalt aasta- ja moodulihinnetega. Praktika hinnatakse nende moodulite osana, milles see sisaldub. Kui praktika on eraldi moodul, hinnatakse see eraldi.

Kutseharidusliku lõpueksami hindamisel hinnatakse nii eksamiprotsessi kui lõpptulemust.

Hinded viiepallisüsteemis

Hindega «5» («väga hea») hinnatakse suulist vastust (esitust), kirjalikku või praktilist tööd, praktilist tegevust või selle tulemust (edaspidi õpitulemus), kui see on täiel määral õppekava nõuetele vastav. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «5», kui õpilane on saanud 90–100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Hindega «4» («hea») hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid pole täielik või esineb väiksemaid eksimusi. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «4», kui õpilane on saanud 70–89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Hindega «3» («rahuldav») hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid esineb puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «3», kui õpilane on saanud 45–69% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Hindega «2» («puudulik») hinnatakse õpitulemust, kui see on osaliselt õppekava nõuetele vastav, esineb olulisi puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «2», kui õpilane on saanud 20–44% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Hindega «1» («nõrk») hinnatakse õpitulemust, kui see ei vasta õppekava nõuetele. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «1», kui õpilane on saanud 0–19% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Praktika hindamise kriteeriumid määratletakse lähtudes kasina, rahuldava, hea ja väga hea oskuse tasemetest:

- **VÄGA HEA** (hinne „5”): praktiline töö on teostatud kvaliteetselt ja arvestades tööde tehnoloogiat; suhtumine töösse on positiivne; ilmutab huvi ja tahet õppida ning areneda; oskab tööd planeerida ja iseseisvalt sooritada; väärtustab enda ja teiste tööd; suhtub säästlikult materjalide kasutamisse; hoiab eeskujulikult korras tööriistad –ja vahendid ning töökoha; järgib ohutus- ja töötervishoiunõudeid.
- **HEA** (hinne „4”): praktiline töö on teostatud hästi, esineb üksikuid kõrvalekaldeid kvaliteedis ja tehnoloogias; töösse suhtumine on positiivne ja püüdlük; suudab peale juhendamist iseseisvalt töötada; omab vastutustunnet ja säästlikku suhtumist materjalide kasutamisel; hoiab korras töövahendid ja töökoha; järgib töötervishoiu- ja ohutusnõudeid.
- **RAHULDAV** (hinne „3”): praktiline töö on teostatud rahuldavalt, esineb kõrvalekaldeid kvaliteedis ja tehnoloogilisi ebatäpsusi; töötab aeglaselt ja töösse suhtumine on ükskõikne; vajab pidevat juhendamist ja kontrolli; huvi õppida ja areneda on tagasihoidlik; ei hooli töö tulemusest kvaliteedist; esineb puudusi materjalide, töövahendite ja töökoha kasutamises ning korrashoius; täidab töötervishoiu- ja ohutusnõudeid.
- **KASIN** (hinne „2”): praktiline töö on teostatud ebakvaliteetselt ja rikkudes tehnoloogilisi nõudeid; suhtub töötegemisse negatiivselt ja ükskõikselt; eirab tööjuhiseid ja ohutusnõudeid; hoolimatu suhtumine töövahenditesse, materjalidesse.

1.6. Nõuded kooli lõpetamiseks

Õpilane on Narva Kutseõppekeskuse lõpetanud, kui ta on läbinud kutseõpe keskhariduse baasil õppekava Hotelliteenindus (toateenija) erialal täies mahus olles sooritanud kutseharidusliku lõpueksami.

Lõpueksam sooritatakse komisjoni ees.

Kutsehariduslik lõpueksam koosneb teoreetilisest osast (edaspidi teooriatöö) ja praktilisest tööst.

Teoreetiline osa koosneb kahest ülesandest:

- Kodutööna planeerida/koostada hotellitooode lähtuvalt kliendi vajadustest ja soovidest
- Teoreetiline test koosneb 20 - 40 valikvastustega-, lühi- ja struktureeritud küsimusest haarates hotelliteenindus kutsestandardi üld- ja põhiteadmisi.

Praktiline osa võimaldab demonstreerida õpilasel oma kutsealaseid oskusi.

Praktiline eksam toimub hotelli vastuvõtuletis, hotellitubades ja/või restoranisaalis. Eksami sooritaja demonstreerib oma oskusi vastavalt eksamipileti ülesannetele. Hotelliteenindus eriala õppekava praktiline lõpueksam on praktiline nelja osaline kompleksülesanne.

• kirjaliku aruande/kodutöö esitlus - eelnevalt kodutööna ette valmistatud. Esitlusel demonstreeritakse:

- professionaalsust (sobiv riietus, hoolitsetud välimus, kehahoid);
 - suulise info edastamist (hääl tugevus, intonatsioon, grammatika);
 - esitluse sisu (alustamine, selgus, väljendamise lühidus ja täpsus, lõpetamine).
 - praktiliste oskuste ülesanne - töö vastuvõtuletis, tellimuse tegemine, arve kirjutamine, telefonile vastamine vms.
 - suhtlemisülesanne – rahulolematu kliendi teenindamine sh veaolukorra lahendamine.
 - praktiline toakoristus/toitlustusteenindus - koostada kirjalikult tööplaan tööde teostamiseks, valida õiged töövahendid toakoristuseks või toitlustusteeninduseks.
- Töövõtete õigsust ja lõpptulemust hinnatakse töö sooritamise käigus.

1.7. Õppekava koostajad

Narva Kutseõppekeskuse Hotelliteenindus (toateenija) kutseõpe keskhariduse baasil 40õn õppekava koostasid Narva Kutseõppekeskuse majutus- toitlustuse valdkonnajuht ja kutseõpetajad koostöös õppedirektoriga, hotelliteenindus I, II kutsestandardi, haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riikliku õppekava, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud majutuse ja toitlustuse valdkonna õppekavade õppesisude ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel.

II ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED

2.1. ÜLDÕPINGUD

1. SISSEJUHATUS MAJUTAMISE JA TOITLUSTAMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE 1 õn (1T/-P)

1. Eesmärk

Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse mooduliga taotletakse, et õppija omandab eeldused majutamise ja toitlustamise alaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks õpinguteks. Tundma õppida hotelliteeninduse teenuste osatähtsust ühiskonnas, nende seost turismiga ning klientide ootusi ja teenuse valmisolekut rahuldada küllastajate vajadusi. Tunnetada tulevikusuundumusi ja arenguid turismis.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

Sissejuhatus majutuse ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse:

Õpperühmaga tutvumine. Kooli erinevad teenindusüksused. Kooli infosüsteem. Kooli kodukord.

Õpilase õigused ja kohustused. Õpilast puudutav dokumentatsioon. Tunniplaanide koostamise

põhimõtted. Õppematerjalid, nende paljundamine. Erinevad õppemeetodid (loengud, seminarid,

harjutustunnid, iseseisev teoreetiline ja praktiline töö, projektitöö; rühmatöö jne). Kirjalike tööde

(raportite, uurimistöode jne) jt kodutööde üldised koostamise, esitamise ja hindamise põhimõtted.

Majutamise ja toitlustamise valdkonna üldine olemus ja omavahelised seosed. Valdkonna elukutsete

kuvandid ja väärtustamine. Kutsealased infokanalid. Õppekava sisu ja ülesehitus.

Turismimajanduse alused:

Turismi olemus, ajalugu, areng ja roll tänapäeva ühiskonnas. Turismimajanduse mõisted,

süsteem ja keskkond. Turismivormid. Turistide liigitamine. Peamised turismiettevõtted.

Ametid turismis. Külastuseesmärgid, põhivajadused. Maslow ja Plogi teooriad üldises ja

turismialases tõlgenduses. Eesti turismitoode (Tallinn, Lõuna- Eesti, Põhja- Eesti, Lääne-

Eesti ja saared). Turismikohtade tüübid. Majutuse, toitlustuse ja meelelahutuse seos turismiga.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erinevaid õppemeetodeid
- kutseala-ettevõtete toimimis- ja tegutsemisvaldkondi

oskab:

- orienteeruda kutseõppeasutuse õppekeskkonnas;
- valida sobivaid õppemeetodeid iseseisvalt õppimiseks;
- koostada kirjalikke töid ja raporteid;
- hankida ja töödelda kutsealast informatsiooni;
- kirjeldada turismi olemust; ajalugu, arengut;
- kirjeldada turismi süsteemi ja keskkonda;
- kirjeldada ja analüüsida külastuseesmärke ja turistide ootusi, põhivajadusi;
- loetleda ja kirjeldada eesti turismitooteid, turismi turundust, turismitoodete levitamiskanaleid;
- loetleda ja kirjeldada turismikohtade tüüpe, majutuse, toitlustuse ja meelelahutuse seoseid turismiga.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

- kirjalikud teadmiste testid (20%) – kooli teenindusüksuste tundmist, kooli infosüsteemi tundmist, kooli kodukorra tundmist, õpilaste õiguste ja kohustuste tundmist, õpilast puudutava dokumentatsiooni tundmist,
- õpimapp (40%) - iseseisvad kirjalikud tööd, rühmatööde kokkuvõtted, raportid; õppija poolt vajalikuks peetud õpimaterjalid; enesehinnang
- õppekäik (20 %) – aktiivset osalemist õppekäigul, kirjaliku raporti esitamise koostamist, raporti suulist esitlust
- esitlus rühmatööna (20%) – kutsealase info hankimist ja töötlemist

Mooduli koondhinne kujuneb arvestuse hindest.

2. MAJANDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED 3 õn (T2/ P1)

1. Eesmärk

Majanduse aluste mooduliga taotletakse, et õppija omandab majandusliku mõtlemise ja turumajanduse toimimise alused. Omandada teadmised majandusalasest terminoloogiast, ettevõtlusest, äriregistrist, majandusarvestusest, mis võimaldab tal hakkama saada FIE-na või töötades tööandja juures. Omandada teadmised turunduse põhimõistetest, kliendikeskse turunduse põhimõtetest, turundustegevuse keskkonna mõjuritest, turundusuuringutest, turundustegevuse juhtimisest, tarbijate ostukäitumisest ja turu segmentimisest. Omandada teadmised ja oskused majutus- ja toitlustusettevõtte turundusmeetmetiku planeerimiseks. Toetada õppija ühistööoskuse, probleemide lahendamise, analüüsi- ja suhtlemisoskuste arengut.

Õppija saab ülevaate majutusettevõtte strateegia olemusest, sellest lähtuvalt mõistab turundustegevuse olulisust ja teab turundusmeetmetiku erinevaid komponente. Õppija mõistab meeskonnatöö olulisust majutusettevõtte töö efektiivsuse tagamisel.

2. Nõuded õpingute alustamiseks

Puuduvad

3. Õppesisu

MAJANDUSE, ETTEVÕTLUSE, TURUNDUSE JA TURISMIMAJANDUSE ALUSED 3 õn (T2/ P1) Majanduskeskkond. Turg. Töehõive. Kulud. Tulud. Kasum. Nõudlus. Pakkumine. Ettevõtlus. Käive. Amortisatsioon. Konkurents. Deflatsioon. Inflatsioon. Raha. Majanduse põhiküsimused, meetodid. Ressursid majanduses. Tööpuudus. Turu olemus ja tasakaal. Ettevõtluse areng Eestis. Ettevõtluse vormid. Äriseadustik. Ideest ettevõtjaks. FIE mõiste ja erinevus äriühingust. Ettevõtte rahastamine. Tootmine ja tootlikkus. Äriplaan. Riigi osa majanduses. Riiklikud maksud. Riigieelarve. Finantsasutused. Majandusarvestuse alused.

Turunduse roll majutusettevõttes. Ettevõtte strateegia: visioon, missioon, lühi- ja pikaajalised eesmärgid. Hotelli positsioneerimine majutusturul. Turundus- ja müügiplaan. Hotellitoodet kui külastuselamus. Müügitehnikad. Hind. Hinnakujunduse alused. Programmimine. Pakettimine. Partnerlus. Reklaam. E- turundus. Levituskanalid. Müügitootus. Suhtekorraldus. Messidel osalemine. Isiklik müük. Trükised.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- teab ettevõtluse vorme, ettevõtluse alustamiseks vajalikke vahendeid;
- teab riiklikke makse, maksumäärasid ja oskab kirjeldada nende arvestamist;
- teab pangateenuseid;

Õpilane teab ja tunneb

- turunduse rolli majutusettevõttes;
 - meeskonnatööna koostada hotelli tutvustusmaterjale;
- koostada ürituse programmi.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

- Kirjalikud teadmiste testid (20%);
- Õpimapp praktilistest kirjalikest töödest (70%):
 - o meeskonnatööna õppehotelli tutvustuse, hinnakirja ja infomaterjalide koostamine (alus rollimängudeks);
 - o tähtpäevaks või pühadeks koostatud temaatiline ürituse programm.
- Praktilised oskused (10%) - ettevõtte reklaamtutvustuse (*Power Point* esitus) koostamine ja suuliselt esitlemine.

Mooduli koondhinne kujuneb keskmise hinde põhjal.

3. TÖÖKESKKOND 2 õn (T2/P-)

1. Eesmärk

Töökeskonna ja tööseadusandluse mooduliga taotletakse, et õppija omandab teadmised tööohutuse ja töötervishoiu korraldusest, õiguslikest alustest, üldnõuetest. Õppida tundma töökeskonna põhimõisteid, ohutegureid ja ohutusjuhendeid, käituma ja tegutsema ohuolukordades. Õppida tundma töötajate tervisekontrolli nõudeid, kutsehaigusi ja tööga seotud haigestumisi, esmaabi korraldust ettevõttes. Osata kasutada lihtsamaid esmaabivõtteid. Õppida tundma, valima ja kasutama ohutust tagavaid isikukaitsevahendeid; eririietuse kandmise reegleid. Õppida tundma toiduohutuse ja toidu kvaliteedi tagamise aluseid; toidumürgituse tekkimise võimalikke põhjusi ning nende vältimise võimalusi. Õppida tundma ja kasutama isikliku hügieeni nõudeid. Õppida tundma säästva arengu ja jäätmekäitluse põhimõtteid. Saada ülevaade peamistest Eesti Vabariigis kehtivatest alusaktidest, mille käsitlemisel keskendutakse tööseadusandlusele.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

.TÖÖOHUTUS JA TÖÖTERVISHOID, KESKKOND JA JÄÄTMEMAJANDUS, TOIDUHÜGIEEN, TOIDUHÜGIEEN, OHUÕPETUS.

Tööohutuse ja töötervishoiu seadus; töökorraldus riigi- ja ettevõtte tasandil.

Töökeskond: töökoht, töövahend. Tööolme. Ergonoomia. Tööandja ja töövõtja kohustused ja õigused. Töötervishoiu ja tööohutuse korraldus ettevõttes.

Töökeskonnaspetsialist. Tervisekontroll. Haigekassa. Töötaja juhendamine ja väljaõpe

töökohal. Tööõnnetus. Riskianalüüs. Tööõnnetuse registreerimine, teatamine, uurimise kord. Kannatanu tervisliku seisundi kindlakstegemine. Teatamine õnnetusjuhtumistest hädaabinumbrile. Esmaabi vahendid töökohal. Esmaabikapp. Põhilised esmaabivõtted: põletushaavad; löikehaavad; põrutused; kukkumine; nihestumised, valud ja palavik. Kutsehaigestumine; töövõimlemine. Keskkonna, säästva arengu ja jäätmemajanduse põhimõtted. Toiduohutus. Toidu kvaliteedi tagamine. Toiduainete ja valmistoote säilitustingimused ja realiseerimisajad. Enesekontroll. Isiklik hügieen. Toidumürgitused, nende põhjused ja vältimine. Mikroorganismid ja nende paljunemist mõjutavad tegurid. Töökeskkonna ohutegurid ja ohutusjuhendid. Elektri- ja kütteseadmed. Kuvariga töötamine. Eririetus. Isikukaitsevahendid, valimine ja kasutamise kord. Õnnetusohu. Käitumine ohuolukorras. Ohuolukordade vältimine. Eriolukorrad. Ohutust tagavad vahendid. Tuleohutus. Tulekustutusvahendid. Terrorism. Pommiähvardus. Turvasüsteemid. Teatamine eriolukordadest ja tulekahjudest

4.Õpitulemused:

- Õpilane tunneb töö-, keskkonnaohutuse ja töötervishoiu nõudeid;
- Teab toidukvaliteedi nõudeid ja kasutam neid oma töös;
- Suudab korraldada omada tööd ja klienditeenindust tulenevalt ohutusnõuetest;
- Hoiab kinni isikliku hügieeninõuetest ja hoiab korras oma töökeskkonna;
- Suudab vakadusel anda esmaabi ja kasutada esmaabivahendeid;
- Tunneb tööõigusega seotus seadusandlikke akte.

5.Hindamine.

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Hindamine toimub kirjaliku arvestusena, kus õpilasele on esitatud õppe sisu põhjal küsimusi, millele ta peab oskama vastata. Mooduli hindeks on kirjaliku arvestuse hinne.

4. KLIENDITEENINDUS (eesti keeles) 4 õn (T3/P 1)

1. Eesmärk

Mõista klienditeenindaja rolli.

Tundma õppida teenindaja tööks vajalikke isikuomadusi ja nende arendamise võimalusi. Arendada teenindusvalmidust ning –oskust. Tundma õppida teeninduse korraldamise peamisi põhimõtteid.

Tundma õppida teenindusstandardeid. Tundma õppida klientide, sealhulgas erinevate vajadustega klientide vajadusi. Tundma õppida erineva kultuuritaustaga klientide vajadusi. Õppida hankima, analüüsima ja edastama tagasisidet klientidelt. Tundma õppida kutse-eeetika põhitõdesid. Tundma õppida klientide ohutuse ja turvalisuse tagamise põhimõtteid, teadvustada teenindaja vastutust.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

SUHTLEMISPSÜHHOLOOGIA, KLIENDITEENINDUS

Klient, teenindaja ja klienditeenindus. Teeninduse mõiste ja olemus. Teenindusühiskonna

mõiste. Erinevad teenindustüübid. Teeninduse kvaliteet. Isiksuse austamine. Valikuvabadus ja vastutus. Elu kvaliteedi tõstmine teeninduse kaudu. Kliendikeskne teenindus. Klientide vajadused ja ootused. Klientide rühmitamine vajaduste, nõudmiste, võimaluste järgi. Klientide turvalisus ja hügieen. Klienditeenindaja roll, pädevused, isikuomadused. Kiituste käsitlemine. Kaebuste ja probleemide kliendikeskne käsitlemine. Puuetega inimesed, lastega pered, seniorid.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- teenindaja kui ettevõtte esindaja rolli;
- teenindaja tööks vajalikke isikuomadusi;
- erinevaid müügitehnikaid;
- klientidelt tagasiside hankimise ja edastamise põhimõtteid;
- teenindaja vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse tagamisel;
- ohutu ja turvalise teenindamise põhinõudeid;

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Mooduli hinne kujuneb järgmiselt:

- kirjalikud teadmiste testid (40%) – klienditeeninduse aine materjalide kohta.

Osalemise rollimängudes (30%)- erinevad müügitehnikad.

Rühmatööd (30%)- teeninduse korraldamine; teenuste müük.

5. KOMMUNIKATSIOON 3 õn (T2/P1)

1. Eesmärk

Kommunikatsiooni õpetusega taotletakse, et õppija suudab informatsiooni hankida, valida, vastu võtta, hinnata, kasutada ja edastada. Õppija oskab kasutada arvutit õppetöös ja informatsiooni hankimiseks. Õppija teab igapäevase asjaajamise korraldamise aluseid, omab ülevaadet elektroonilisest asjaajamisest ja oskab koostada ametikirju. Õppija arendab eesti keeles nii suulist kui kirjalikku eneseväljendusoskust. Õpilane oskab anda objektiivseid hinnanguid iseenda, tehtud töö ja tegevuse kohta. Omandab eeldused majutuse ja toitlustuse alaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.

2. Nõuded mooduli alustamise kohta

Puuduvad.

3. Õppesisu

3.1. ARVUTIÕPETUS JA ASJAAJAMISE ALUSED

Elementaaroskused: põhimõisted, riistvara ja tarkvara, töölaud, failihaldus, kopeerimine, teisaldamine, kustutamine, otsingute tegemine, failide lihtne redigeerimine, prindihaldus; Tekstitöötlus: tekstitöötamise alustamine, põhioperatsioonid, dokumendi muutmine, andmete sisestamine, andmete märgistamine, kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine, kujundamine, teksti ja lehekülje kujundamise põhivõtted, dokumendi viimistlemine, päised ja jalused,

printimine, tabelid, pildid, objektide lisamine dokumendile.

Tabelitöötlus: dokumendi loomine ja muutmine, põhioperatsioonid, andmete märgistamine, kopeerimine, teisaldamine, kustutamine, read ja veerud, valemid ja funktsioonid, kujundamine, diagrammid ja objektid, printimine.

Veebi kasutamine: veebis navigeerimine, otsing, elektronposti kasutamine, kirjavahetus, adresseerimine, postkasti haldamine, listid ja uudisgrupid.

Esitlus: esitluse loomine, graafika ja diagrammid, pildid ja teised objektid, printimine ja levitamine, slaidiseansi efektid, slaidiseansi vaatamine ja esitlemine.

Asjaajamise alused ja –kord: Dokumendi mõiste. Dokumendi koostamis- ja vorminõuded.

Dokumendisüsteem, plangid, rekvisiidid, vormistamine. Avalduse, elulookirjelduse (CV), iseloomustuse, seletuskirja koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paber kandjal.

Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paber kandjal. Netietikett. Kontoritehnika ja sidepidamisvahendid.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel;
- arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid;
- hea suhtlustava põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas;
- dokumendiplangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid;
- erinevate ametikirjade koostamise nõudeid;
- suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära: oskab:
 - kasutada infotehnoloogiavahendeid;
 - kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina;
 - koostada ja vormistada avaldust, elulookirjeldust (CV), iseloomustust arvutil ja paber kandjal;
 - koostada ja vormistada arvutil ametikirju ja valida sobiv ametikirja edastamise viis;
 - esitleda majutus- ja toitlustusteenuseid ja tooteid;
 - kasutada majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat sõnas ja kirjas;

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Hinnatakse:

- kirjalikud teadmiste testid (20 %);
- iseseisvad tööd - referaat või uurimus – (20 %) – arvuti kasutamise oskust, kutsealaste tekstide ja materjalide otsimist ning refereerimist;
- praktilised ülesanded (60%) - oskust koostada ja vormistada erinevaid dokumente ja kirju käsitsi ning arvutil, oskust valida nende edastamiseks sobivaim viis; elulookirjelduse, CV koostamist.

6. TÖÖSUHTED 1õn (1T/-P)

1.Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija tunneb peamisi Eesti Vabariigis töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja mõistab nende põhilisi erisusi. Õppija teab töösuhete osapoolte õigusi, kohustusi ja vastutust, töö- ja puhkeaja korraldust ning palga ja puhkuse arvestamise aluseid, töötingimuste kollektiivse kujundamise aluseid ja töösuhetes tekkinud vaidluste lahendamise võimalusi.

Õppija teab majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete tegevust reguleerivad õigusakte.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

3.Õppesisu

ÕIGUSE ALUSED. Eesti Vabariigis töösuhteid reguleerivad õigusaktid; töötajate õigused, kohustused ja vastutus, töö- ja puhkeaja korraldus ning palga ja puhkuse arvestamise alused, töötingimuste kollektiivse kujundamise alused ja töösuhetes tekkinud vaidluste lahendamise võimalused; majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete tegevust reguleerivad õigusaktid.

4. Õpitulemused

- teab Eesti Vabariigis töösuhteid reguleerivaid õigusakte;
- teab töötajate õiguseid, kohustusi ja vastutust;
- teab töö- ja puhkeaja korraldust ning palga ja puhkuse arvestamise aluseid;
- teab töösuhetes tekkinud vaidluste lahendamise võimalused;
- teab majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete tegevust reguleerivad õigusakte.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Arvestus toimub kirjaliku testi vormis. Testi täitmise aeg 45 min. Arvestusega kontrollitakse:

- Eesti Vabariigis kehtivate majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete tegevust reguleerivate õigusaktide, seaduste ja juhendite tundmist.

2.2. PÕHIÕPINGUD

7. HOTELLIMAJANDUSE ALUSED 1 õn (1T/P-)

1. Eesmärk

Hotellimajanduse aluste õpetusega taotletakse, et õppija mõistab hotellimajanduse olemust, terminoloogiat, teab majutusettevõtete klassifitseerimise põhimõtteid, omab ülevaadet majutusettevõtete tüüpidest ja erineva tasemega majutusettevõtetele esitatavatest nõuetest, tunneb hotellimajanduse arengut ja omab ülevaadet tuleviktrendidest. Omandab eeldused majutus-toitlustusteenindusalaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ja on loonud baasi edasisteks õpinguteks.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

HOTELLIMAJANDUSE ALUSED,

Hotellimajandus turismisektori osana. Hotellimajanduse põhimõisted, nende omavaheline seos. Hotellimajanduse areng Euroopas ja Eestis. Hotellide liigitamine erinevate kriteeriumite alusel ja järgusüsteem. Tuleviktrendid hotellimajanduses.

Eesti majutusturg, majutusettevõtete liigid. Erineva tasemega majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded. Hotellimajanduse tähtsus Eesti majanduses.

Hotellide juhtimis- ja omandivormid ning hotelliketid, ketihotellide eelised ja puudused. Eesti Hotellide ja Restoranide Liit. Rahvusvahelised hotelle ühendavad organisatsioonid.

Erinevate majutusettevõtete äriideed. Hotelli struktuur, osakonnad, juhtimine. Hotelliteenuse olemus, liigitus ja sellega seonduv terminoloogia. Hotelliteenused: põhiteenused ja lisateenused. Hotellikülastajad: küllastajate põhiliigid, külalislahkuse olemus, Kvaliteedimärgised- ja programmid turismiettevõttes.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- hotellimajanduse põhimõisteid ja nende omavahelisi seoseid;
- hotellimajanduse arengut Euroopas ja Eestis;
- tuleviktrende hotellimajanduses;
- hotelliteenuseid ja sellega seotud terminoloogiat;
- Eesti majutusettevõtete liigitust, hotellide järke;
- Eesti majutusettevõtete registreerimise korda;
- erinevate majutusettevõtete organisatsiooni struktuure;
- erinevate majutusettevõtete äriideid;
- majutusettevõtete juhtimis- ja omandivorme;
- külalislahkuse olemust.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

- teoreetilised testid (30%) – hotellimajanduse põhimõistete tundmine;

- praktilised ülesanded (70%):
- Esitlus (*PowerPoint*): samaväärsete majutusettevõtete võrdlusanalüüs;
- Analüüs õppekäigust ja kahe kaasõpilase analüüsile tagasiside andmine;
- Iseseisev töö küllastajate vajaduste ja soovide kindlakstegemiseks;
- Rühmatöö: Eesti majutusturu ülevaade – majutusettevõtete statistiline arvukus ja liigid.

Mooduli koondhinne kujuneb keskmise hinde põhjal.

8. TÖÖKORRALDUSE ALUSED MAJUTUSETTEVÖTTES 2õn (1T/1P)

1. Eesmärk

Töökorraldus majutusettevõttes õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised majutusettevõtte organisatsioonistruktuurist, osakondade ülesannetest ja nende omavahelistest seostest.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

TÖÖKORRALDUSE ALUSED MAJUTUSETTEVÖTTES

Majutusettevõtte tegevuseesmärgid ja huvipooled. Kliendi teekond ja hotelli teenindusahel. Hotelli organisatsioonistruktuur sõltuvalt ettevõtte suuruselt. Hotelli osakondade vaheline seotus, tööjaotus ja infoliikumine. Hotelli juhtimisstruktuur. Ametikohad majutusettevõttes (näiteks juht/direktor, administraator, toateenija, aednik jne.) ja nende peamised tööülesanded. Ametitjuhend. Teenindus- ja töökorralduse standardid. Välimuse ja riietuse standard. Töösisekorraeskirjad. Töögraafikud. Kutseetika hotellitöös. Hotelli personalipoliitika. Teenindaja ABC ja teeninduse kvaliteedinõuded. Kliendilt tagasiside hankimise viisid, selle töötlemine ja hindamine. Teeninduse kvaliteet ja kontrollimise kriteeriumid. Eesti turismiettevõtete kvaliteediprogramm. Majutuskorruse töö juhtimine erinevat tüüpi majutusasutustes. Majutuskorruse piirkondade kvaliteedi kontrolli protsessid. Klientide turvalisuse tagamine. Majutusettevõtte statistilised põhinäitajad: keskmine hind, täituvus, tubaööpäev, voodiööpäev, saabunud külaliste arv jne. Aruandlus. Laotoimingute korraldamise põhimõtted. Laoruumide paigutused: (viimistlus-) materjalide tüübid, varustus ja mööbel. Kaubavarud: haldamine ja hindamine. Ülejäänud kaubavarude kontrollimise meetodid, inventuurid, hindamise kriteeriumid standardse arvepidamise põhimõtetel. Varustustoimingute korraldamise põhimõtted. Taaramajandus ja jäätmemajandus. Meeskonnatöö roll efektiivses töökorralduses.

4. Õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb

- majutusettevõtte organisatsioonilist ülesehitust;
- majutusettevõtte osakondi ja nende vastutusala;
- majutusettevõtte osakondade vahelist seotust;
- kutse-etiika ja töösisekorraeskirjade tähtsust hotellitöö korraldamisel
- personalipoliitika olulisust teenindusasutuses;
- laomajanduse põhimõtteid

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

- Kirjalikud teadmiste testid (20%);
- Õpimapp praktilistest kirjalikest töödest (70%):
- hotelli struktuuriskeem;
- ametijuhendid vastavalt etteantud ametikohale hotellis;
- Praktilised oskused (10%) - ettevõtte reklaamtutvustuse (*Power Point* esitus)

koostamine ja suuliselt esitlemine.

Mooduli koondhinne kujuneb keskmise hinde põhjal.

9. MAJAPIDAMISOSAKONNA TÖÖ ALUSED 8 õn (T2/P6)

1. Eesmärk

Omandab oskuse teostada majutus- ja üldkasutatavate ruumide korrastust, lao ja pesumaja tööd. Arendab valmidust töötada toateenijana, perena. Oskab hinnata majapidamistöde kvaliteeti. Mõistab turvalisuse ja aususe olulisust majapidamisosakonna töös. Oskab töötada meeskonnas, enda tervist säästvalt ja toime tulla stressirohke tööga.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

MAJAPIDAMISTÖÖ KORRALDUS, HOTELLIRUUMIDE sh NUMBRITUBADE HOOLDUS JA TEENINDUS

Majapidamistöe olulisus, eesmärgid, ülesehitus, tööjaotus, koostöö teiste osakondadega.

Majapidamisosakonna tööülesanded, ametinimetused, personali omavahelised suhted, meeskonnatöö. Majapidamisplaan, majapidamistoimingute sujuvus, töö planeerimine, töökoha ettevalmistamine, korrastamine. Seadmed ja töövahendid, töökoha ja töövahendite korrashoid. Erinevad tehnikad majapidamistöde teostamisel. Hügieeninõuded. Käitumine tehniliste veaolukordade korral. Majapidamisteenused – pesupesemine, triikimine, keemiline puhastus, rõivaste parandus jne. Logistika. Laomajandus. Vahelaod. Pesu- ja väikevahendite ladustamine. Kaubavarud, nende kontrollimise meetodid, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid, inventuurid, dokumentatsioon.

Mustus ja vesi. Mustuse tekkimine, liigid ja ärahoidmine. Puhastusained (puhastus-, hoolde- ja kaitseained, pH, ainete valik ja doseerimine). Puhastusainete lahused ja desinfitseerivad lahused, nende valmistamine. Esmaabi puhastusainete vääril kasutamisel. Puhastusvahendid. Pindade puhastus- ja töötlemisprotsessid, meetodid.

Pinnakattematerjalid (puit, looduslik kivi, kork, PVC, linoleum, keraamilised plaadid, betoon, vaipkatted jm). Erinevatest materjalist pindade hooldamine, põhjalik puhastamine ja kaitsmine. Koristusmeetodid. Tähtsamad töövahendid. Koristamise üldtehnoloogia. Koristustööde planeerimine, järgnevuse põhimõtted. Koristusmasinad, -materjalid ja varustus. Tolmuimejad ja põrandahooldusmasinad, tööpõhimõtted, tarvikud. Otstarbekas töökorraldus. Varustuse korrashoid ja hooldamine.

Numbritubadele kehtivad nõuded. Tööohutusnõuded. Tuleohutusnõuded, kliendi turvalisus ja

ootused numbritoale. Korrastustööde tähtsus ja teostamine hotellis. Toateenija tööriietus, isikukaitsevahendite kasutamise vajadus ja reeglid. Koristuskäru komplekteerimine. Numbritubade koristusviisid. Numbritubade üldkoristus, päevakoristus. Hotellitoa koristusskeemi ja ülesannete järjekorra koostamine. Alusplaan mööbli ja varustuse hoolduseks, põhinemine turvalisuse ja hügieeni standarditele.

Töötamine üldkasutatavates ruumides. Püstpindade puhastamine. Põrandate puhastamine.

Treppide puhastamine. WC, sauna, duširuumi, spaa puhastamine. Akende, uste, seinte, vaipade puhastamine erinevate meetoditega. Kõigil juhtudel meetodi, töövahendite, puhastusainete valik. Ergonoomilised töövõtted. Spetsiaalkoristused. Kliendiruumide korrastamine ja hubasuse loomine. Tekstiilide, tööriiete hooldus.

Minibaari sisu ja minibaari täitmise reeglid, arvestus ja kontroll- lehtede täitmine. Kliendist mahajäänud esemete käitlemise kord. Kliendile infomapi ja kirjatarvete komplekteerimine. Tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine numbritubades. Meeskonna poolt pakutavate teenuste kontrollimine/analüüsimine. Kontrollimise kriteeriumid. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- mustuse tekkimist, liike ja ennetamist;
- koristamise üldtehnoloogiat;
- koristusmaterjale ja –varustust;
- koristamise tööpõhimõtteid, -tarvikuid;
- ergonoomilisi töövõtteid;
- numbritubadele kehtivad nõuded;
- tööohutusnõudeid, tuleohutusnõudeid;
- korrastustööde tähtsust ja teostamise olulisust hotellis;
- pindade puhastus- ja töötlemisprotsesse, meetodeid;
- pinnakattematerjale;
- majapidamisteenuseid – pesupesemist, triikimist, keemilist puhastust, rõivaste parandust jne.
- majapidamistöö olulisust, eesmärke, ülesehitust, tööjaotust;
- koostöö vajadust teiste osakondadega;
- majapidamisosakonna teenindusstandardit;
- majapidamisosakonna tööülesandeid, ametinimetusi, personali omavahelisi suhteid, meeskonnatööd;
- hügieeninõudeid;
- seadmeid ja töövahendeid, nende korrashoidu;
- logistikat, laomajandus;
- valida ja käsitleda koristusmasinaid ja –varustust;
- töötada üldkasutatavates ruumides;
- püstpindu, põrandaid, treppe, WC-d, sauna, duširuumi, spaa ruumi, aknaid, uksi, seinu, vaipu puhastada;
- spetsiaalkoristusi teostada;
- tekstiile ja tööriideid hooldada;
- eemaldada plekke erinevatelt pindadelt ja materjalidelt;
- pindu vahatada ja õlitada;
- pinnakattematerjale põhjalikult puhastada ja kaitsta;

- koristada numbritube;
- komplekteerida minibaari, infomappi, kirjatarbeid;
- tagada kliendile turvalisuse;
- kontrollida kaubavarusid, kaupa tellida ja vastu võtta;
- planeerida ja ajastada koristustöid;
- tegutseda tehniliste rikete korral;
- kontrollida ja analüüsida meeskonna poolt pakutavaid teenuseid;
- vormistada raporteid erinevate tegevuste kohta.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

- teoreetilised testid (20%)
- praktilised ülesanded (80%):
- Erinevate pindade puhastamine (plekkide eemaldamine, vahatamine ja õlitamine)
- Hotellitoa koristusskeemi ja ülesannete järjekorra koostamine
- Koristuskäru komplekteerimine
- Üldruumide koristus
- Numbritubade päevakoristus
- Numbritubade lõpukoristus
- Erinevate koristusseadmete kasutamine, tööõhimõtted, tarvikud
- Minibaari sisu ja täitmise reeglid, arvestus ja kontroll-lehtede täitmine

Mooduli koondhindeks on testi ja situatsioonülesande lahendamise eest saadud hinne.

10. KUTSEALANE EESTI KEEL 2 õn (T2/P-)

1.Eesmärk

Õpilane suudab mooduli lõppedes aru saada erialsest kõnekeelest ja tunda erialast terminoloogiat ning suudab suhelda kliendi ja kolleegidega oma tööülesannete ulatuses. Suudab kirjutada avaldust. Kirjeldada oma tööülesandeid eesti keeles.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3.Õppesisu

Suhtluskeel. Kirjakeel. Suulise ja kirjaliku väljenduslaadi eripära. Kutsealane sõnavara ja õigekeel. Kutsealase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Numbrid ja lühendid.

Reklaamtekstid. Kutsealaste tekstide olemus ja eripära.

Materjali kogumine ja korrastamine.

Toateenindus (*Room service*).

Majutusettevõtete tüübid. Hotelli teenused. Erinevad toatüübid ja nende sisustus.

Telefonisuhtlus. Infopäringule vastamine. Tee juhatamine.

Informatsiooni jagamine. Probleemide/kaebuste käsitlemine. Käitumine õnnetusjuhtumite ja kliendi haigestumise korral. Oma riigi ja kodulinna tutvustus, vaatamisväärsused. Kultuuride ristumine. Konverentsiteenus.

Töölase informatsiooni hankimineajakirjandusest, erialasest kirjandusest, internetist.

4.Õpitulemus

Õpilane suudab mooduli lõppedes aru saada erialasest kõnekeelest ja tunda erialast terminoloogiat ning suudab suhelda kliendi ja kolleegidega oma tööülesannete ulatuses. Suuda kirjutada avalduse. Kirjeldada oma tööülesandeid eesti keeles.

5.Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Hindamine toimub suhtluskeeles, kasutades selleks rollimängu konkreetsetes töösituatsioonides.

Mooduli hindeks on arvestusel saadud hinne.

11. KUTSEALANE INGLISE KEEL 1õn(T1/P-)

1.Eesmärk

Õpilane suudab mooduli lõppedes aru saada erialasest kõnekeelest ja tunneb erialast terminoloogiat ning suudab suhelda kliendi ja kolleegidega oma tööülesannete ulatuses. Suudab kirjutada avaldust. Kirjeldada oma tööülesandeid inglise keeles.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3.Õppesisu

Korrektse keele kasutuse arendamine. Suulise ja kirjaliku suhtlemisoskuse täiendamine.

Võõrkeelse suhtlemisoskuse arendamine. Tervitamine, tervitusele vastamine nii isiklikult kui ka telefoni teel, enda ja oma kaaslaste esitlemine, selgituste andmine, teema jätkamine, selgitamine. Töölase informatsiooni hankimine. Kutsealase terminoloogia tundmine.

Toateenindus (*Room service*).

Majutusettevõtete tüübid. Hotelli teenused. Erinevad toatüübid ja nende sisustus.

Toateenindaja sõnavara. Telefonisuhtlus. Infopäringule vastamine. Tee juhatamine. Informatsiooni jagamine. Probleemide/kaebuste käsitlemine. Käitumine õnnetusjuhtumite ja kliendi haigestumise korral. Oma riigi ja kodulinna tutvustus, vaatamisväärsused. Kultuuride ristumine. Töölase informatsiooni hankimineajakirjandusest, erialasest kirjandusest, internetist.

4. Õpitulemused

Õpilane suudab mooduli lõppedes aru saada erialasest kõnekeelest ja tunda erialast terminoloogiat ning suudab suhelda kliendi ja kolleegidega oma tööülesannete ulatuses. Suudab kirjutada avalduse. Kirjeldada oma tööülesandeid inglise keeles

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Hindamine toimub suhtluskeeles, kasutades selleks rollimängu konkreetsetes töösituatsioonides.

Mooduli hindeks on arvestusel saadud hinne

PRAKTIKA 10 õn (T-/P10)

HOTELLIRUUMIDE SH NUMBRITUBADE HOOLDUSE PRAKTIKA

1. Eesmärk

Praktika õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja kogemuse praktikaettevõttest kui organisatsioonist, omandab kogemused ja oskused majutusettevõtte töö planeerimisest ja korraldamisest, kokkupuutest töökeskkonnaga. Saab motivatsiooni kutsealaseks tööks valmistumisel, rakendab teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides. Omandab teadmisi ja oskusi töötamiseks kutsealal, rakendab praktilist saadud tööoskusi kutsealaste õpingute tõhustamiseks, arendab ühistööoskust, probleemide lahendamise ja suhtlemisoskust.

Omandab iseseisva töö, planeerimise ja erinevate tööde teostamise kogemusi. Pöörab süvendatult tähelepanu igapäevasele tööhügieenile ja tööohutusele, nende nõuete täitmisele. Saab meeskonnatöö kogemusi. Saab ülevaade ettevõtte turundustegevusest. Omab ülevaadet majapidamisosakonna ning vastuvõtu toimingutest.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

- enne hotelliruumide sh numbritubade hoolduse ja teeninduse praktikaperioodi on õpilane läbinud majapidamisosakonna töö mooduli.

3. Õppesisu

PRAKTIKA

PLANEERIMISSETAPP. Eneseanalüüs, isiklikud reaalsed eesmärgid kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine, ametlik tutvustuskiri tööandjale. Tööturvalisus ja tööohutus töökohal.

HOTELLIRUUMIDE SH NUMBRITUBADE HOOLDUSE PRAKTIKA

Korrastustööde teostamine majutuskohas/hotellis. Töötamine üldkasutatavates ruumides. Numbritubade koristamine. Kliendiruumide korrastamine ja hubasuse loomine. Toateenija töö teostamine. Tööriietuse, isikukaitsevahendite kasutamine. Koristuskäru komplekteerimine. Numbritubade üldkoristus, päevakoristus. Hotellitoa koristusskeemi ja ülesannete järjekorra koostamine. Alusplaan mööbli ja varustuse hoolduseks, põhinemine turvalisuse ja hügieeni standarditele. Erinevatest materjalist pindade hooldamine, põhjalik puhastamine ja kaitsmine. Erinevateks koristustöödeks sobilike koristusmeetodite kasutamine. Tähtsamate töövahendite kasutamine. Koristamise üldtehnoloogia omandamine. Koristustööde planeerimine, järgnevuse põhimõtted. Varustuse igapäevane korrashoid ja hooldamine. Tööohutusnõuete ja tuleohutusnõuete ning kliendi turvalisuse tagamine igapäevatoos. Minibaari sisu ja minibaari täitmise reeglid, arvestus ja kontroll- lehtede täitmine. Kliendist mahajäänud esemete käitlemise kord. Kliendile infomapi ja kirjatavete komplekteerimine. Tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine numbritubades. Meeskonna poolt pakutavate teenuste analüüsimine. Kontrollimise kriteeriumid. Raportite vormistamine erinevate tegevuste kohta.

4. Õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- kutseala arengut mõjuvaid faktoreid.
- oskab:
- püstitada praktikaks isiklikke eesmärgi;

- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale;
- kasutada erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
- kinni pidada kokkulepetest, osaleb aktiivselt töös, järgib tööaegu, täidab korraldusi;
- kinni pidada eririietuse kandmise nõuetest, hügieeni- ja ohutuse nõuetest;
- rakendada teoreetilisi teadmisi erinevate majapidamistöote teostamisel, koristusmeetodite, puhastusvahendite kasutamisel, numbritubade koristamisel, üldkasutatavates ruumides töötamisel;
- kasutada tööriietust ja isikukaitsevahendeid, töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada koristustöid, varustust korras hoida ja hooldada, komplekteerida minibaari, infomappi, kirjatarbeid, tegutseda tehniliste rikete korral;
- vormistada raporteid erinevate tegevuste kohta
- analüüsida meeskonna poolt pakutavaid teenuseid
- pidada praktikapäevikut, mis sisaldab seletusi ja analüüse;
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi arvestades enesele püstitatud eesmärke ja karjääritaotlusi;
- määratleda eelnevate moodulite läbimise mõju praktikale;
- hinnata oma toimetulekut probleemituatsioonides (konfliktid, kriitika, uued inimesed);
- suhelda efektiivselt juhendajaga, tunneb end meeskonnaliikmena;
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajatega, klientidega;
- püstitada eesmärke järgnevaiks praktikaks;
- hinnata tööle asumise võimalusi, arvestades praktikakogemust;
- vestelda ettevõtte organisatsioonist, selle töötajatest, klientidest;
- kirjeldada praktikaettevõtte organisatsiooni,
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi;
- hinnata ja analüüsida oma praktilisi oskusi.

5. Hindamine

Hinnatakse

õpimappi praktikaperioodi kohta

- ettevõtte - tagasisidet praktikakohast, praktika raportit (koostatud vastavalt juhendile) 60%
- õppija - praktikapäevikut, eneseanalüüsi 20 %
- kool - raportit praktika planeerimise kohta (isiklikud eesmärgid, CV, avaldus, motivatsioonikiri, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale), praktika aruannete kaitsmine komisjoni ees – 20%

Mooduli hinne kujuneb vastavalt praktika eesmärkide täitmisest, aruandest ja juhendaja hinnangust prakti läbinud õpilasele.

VALIKÕPINGUD

KODUKULTUUR, FLORISTIKA VÕI KESKKONNAKAITSE 1 õn (T1/P-)

1. Eesmärk

Teada kodukultuuri, ruumi interjööri kujundamise erinevaid stiile; osata külalisi vastu võtta vastavalt etiketi nõuetele, valmistada kingitusi ja suveniire erinevatest materjalidest ning pakkida ja kujundada neid; teada dekoratiivsete lillekompositsioonide valmistamise tehnikat ning erinevatest loodusmaterjalidest kompositsioone, osata valida ja ettevalmistama loodusmaterjale dekoratiivsete kompositsioonide valmistamiseks; osata erinevate ruumide interjööri kaunistamist dekoratiivsete kompositsioonidega; osata valmistada dekoratiivseid lillekompositsioone sihtkasutamiseks ja tellimusel, pöörata tähelepanu töö üldisele esteetilisusele, toimivusele.

2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

3. Õppesisu

KODUKULTUUR

Kultuuri mõiste üldiselt ja kodukultuuri mõisteRuumide siseehitus (elutingimuste tähtsus inimese tervishoiule ja töövõimekusele, eluruumidest põhinõuded, värvigamma ruumis, stiili mõiste interjööri kujundamises, mööbli valik, tekstiil interjööris, erinevates ruumides valgustus)Lilled interjööris (toataimede hooldamine, toataimede kasvatamine, äralõigatud lillede elu pikendamine, kompositsioonide koostamine ja vaaside valik elavlillede jaoks)Külaliste vastuvõtt (laua serveerimine, sälvratikute kokkupanemine, laua kaunistamine, külaliste lauda paigutamine, etiketi järgimine külaliste vastuvõtul, külaliste vaba aja veetmine)Kingitused (kingitused kodu jaoks, kingitused hinge jaoks, haprad kingitused, kingitused lastele, pulmadeks kingitused, jõulukingitused, erinevate kingituste pikkimine, kingituste kinkimise kultuur)Suveniiride ja kingituste pakkimine

FLORISTIKA

Floristika (floristika põhiteadmised, taimede korjamine ja kuivatamine, dekoratiivsete kompositsioonide taust, lillede täisvormidest dekoratiivsed kompositsioonid, aplikatsiooni tehnika joonise alusel, koorest ja õlast aplikatsioon)

KESKKONNAKAITSE

Loodus kui ühtne ökosüsteem. Inimtegevusega kaasnevad tagajärjed. Loodus vajab kaitset. Maapinna ja mullastiku kaitse. Maavarade ratsionaalne kasutamine ja maapõue kaitse. Eesti loodusvarad; taastuvad ja mittetaastuvad. Alternatiivsed energiaallikad. Kuidas põllumajandus ohustab keskkonda. Keskkonnanõuete arvestamine ettevõtete rajamisel. Jäätme – ja heitmekäsitlus. Õlireostus, õhusaastus, osoonikadu. Majapidamisheitmed, reovesi. Reovee puhastamine pinnases, septik, septiku ehitus. Eelfilter, biotiik. Eesti looduskaitsealad; kaitsetüübid. Eesti Punane Raamat. Keskkonna seadusandlusest.

Tutvumine keskkonnakaitseobjektidega

4. Õpitulemused

Õpilane teab ja oskab

Kodukultuuri põhialuseid;

Ruumi interjööri kujundamise erinevaid stiile

Külalisi vastu võtta (vastavalt etiketi nõuetele);

Osata pakkida ja kujundadma kingitusi ja suveniire;

Dekoratiivsete lillekompositsioonide valmistamise tehnikat ning erinevatest loodusmaterjalidest kompositsioone;

Ettevalmistada vastavad loodusmaterjalid dekoratiivsete kompositsioonide valmistamiseks;

Interjööri kaunistamist dekoratiivsete kompositsioonidega;

Oskab märgata looduse tegevust ja selle seaduspärasusi, soovida edendada looduse kaitset ja uuendamist.

5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Mooduli hinne kujuneb järgmiselt:

- Kirjalikud teadmiste testid (10%)- keskkonnakaitsest;
 - Õpimapp praktilistest kirjalikest töödest (40%)- ruumikujunduse stiilid:
- Praktiliste oskuste demonstreerimine (50%)

LISAD

LISA 1

KUTSEHARIDUSLIK LÕPUEKSAM 1 õn (T-/P1)

1. Eesmärk

Lõpueksami mooduliga taotletakse

- õppija kutseoskuste süvendamine (kutsealaste teadmiste rakendamine tööelu situatsioonides)
- teoreetiliste teadmiste integreeritud praktiline rakendus igapäevatöö enamlevinud situatsioonides.

2. Nõuded mooduli alustamiseks:

Läbitud eelnevad majutusteeninduse üld- ja üldõpingute moodulid vähemalt rahuldavale tulemusele

3. Õppesisu

3.1. **Teoreetiline osa** koosneb kahest ülesandest:

- Kodutööna planeerida/koostada hotellitoode lähtuvalt kliendi vajadustest ja soovidest
- Teoreetiline test koosneb 20 - 40 valikvastustega-, lühi- ja struktureeritud küsimusest haarates hotelliteenindus kutsestandardi üld- ja põhiteadmisi.

3.2. **Praktiline osa** võimaldab demonstreerida õpilasel oma kutsealaseid oskusi.

Praktiline eksam toimub hotelli vastuvõtuletis, hotellitubades ja/või restoranisaalis. Eksami sooritaja demonstreerib oma oskusi vastavalt eksamipileti ülesannetele. Hotelliteenindus eriala õppekava praktiline lõpueksam on praktiline nelja osaline kompleksülesanne.

- kirjaliku aruande/kodutöö esitlus - eelnevalt kodutööna ette valmistatud.

Esitlusel demonstreeritakse:

- professionaalsust (sobiv riietus, hoolitsetud välimus, kehahoid);
 - suulise info edastamist (häälte tugevus, intonatsioon, grammatika);
 - esitluse sisu (alustamine, selgus, väljendamise lühidus ja täpsus, lõpetamine).
 - praktiliste oskuste ülesanne - töö vastuvõtuletis, tellimuse tegemine, arve kirjutamine, telefonile vastamine vms.
 - suhtlemisülesanne – rahulolematu kliendi teenindamine sh veaolukorra lahendamine.
 - praktiline toakoristus/toitlustusteenindus - koostada kirjalikult tööplaani tööde teostamiseks, valida õiged töövahendid toakoristuseks või toitlustusteeninduseks.
- Töövõtete õigsust ja lõpptulemust hinnatakse töö sooritamise käigus.

4. Õpitulemused

Lõpueksami sooritaja lähtub oma töös klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Õppija tunneb teenindust majutusettevõttes. Eriala lõpetaja on valmis tööks kutsealal, sh vahetustega töö. Lõpetaja teab, et klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, meeskonnatööoskust, pingetaluvust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele.

5. Hindamine

Hotelliteenindus (toateenija) lõpueksam on praktiline kompleksülesanne. See on etteantud tervikliku teenindussituatsiooni lahendamine etteantud aja jooksul.

Lisa 2 ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS

Hotelliteenindus (toateenija) õppekava täitmiseks on Narva Kutseõppekeskuses:

Vajalikud ruumid:

- õppehotell ja õppeklass erinevate õpetus/õppemeetodite sidumiseks
- õppeklassid teooriaõppeks ja teeninduse õppimiseks
- raamatukogu iseseisva töö osakaalu suurendamiseks, õpilaste tööde säilitamiseks, õpetajate poolt koostatud meetodiliste materjalide säilitamiseks
- arvutiklassid

Vajalikud vahendid:

- õppeklasside sisustus, roheline tahvel, puutetundlikud tahvlid
- õppehotelli tehnoloogiline sisustus
- töövahendid ja toiduvalmistamise nõud
- õppekirjandus ja -materjalid
- koristusvahendid

Vajalikud seadmed:

- dataprojektorid
- paljundusaparaadid
- Internetiühendusega arvutid
- sidevahendid
- koristusseadmed
- videotehnika