

Õppeasutus: NARVA KUTSEÕPPEKESKUS  
Õppeasutuse kood: 70005996

### ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

**Õppekavarühm** REISIMINE, TURISM JA VABA AJA VEETMINE

**Õppekava** TURISMIKORRALDUS  
Inglise keeles: *Tourism Management*  
Õppekeel vene

<b>Kutseõppe liik</b>		kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis
		põhihariduse nõudeta kutseõpe
		kutseõpe põhihariduse baasil
		Kutsekeskharidusõpe
	<b>X</b>	kutseõpe keskhariduse baasil
<b>Maht õppenädalates (õn)</b>	<b>100 ÕPPENÄDALAT</b>	
<b>Õppekava koostamise alus</b> Turismikorralduse õppekava on koostatud Turismierialade riikliku õppekava, turismikorraldaja II, III kutsestandardi ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel ning arvestatud on Narva Regiooni Ettevõtjate Assotsiatsiooni ja ettevõtjate soovitusi.		
<b>Õppekava eesmärgid ja ülesanded</b> Õppekava eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks reisimise, turismi ja vaba aja veetmise organisatsioonides ja ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.		
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b> Turismikorralduse õppekava alusel võib õppima asuda õppija, kes on omandanud keskhariduse ning kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel.		
<b>Õppekava struktuur</b> 1. <u>Üld- ja põhiõpingute moodulid</u> (sh praktika) Üldõpingute maht õppekavas on 33 õn, s.h. auditoorne maht 19 õn ja praktiline töö koolis maht on 14 õppenädalat - Klienditeenindusõpe, Kutsealane inglise keele õpe, Arvuti- ja asjaajamisõpe, Töökeskkonnaõpe. Majandus- ja ettevõtlusõpe, Turismimajandusõpe, Turismigeograafiaõpe. Põhiõpingute maht on 15 õn, s.h. auditoorne maht 10 õn ja praktiline töö koolis maht on 5 õppenädalat - Turismikorraldusõpe, Turismiarendusõpe, Majandusarvestus- ja projektiõpe. <u>Praktika</u> ettevõttes 20 õn. 2. <u>Valikõpingute moodulid</u> . Valikõpingute maht õppekavas 12 õn -Turunduse alused, Kutsealane inglise keele õpe, Äriplaani koostamine, Õigusõpetus ning koolipraktika. 3. <u>Eesti keele integratsioonimoodul</u> 20 õn, s.h. kesktaseme keele õpe 10 õn ning erialane eesti keele õpe 10 õn(s.h. praktiline töö koolis maht on 6 õn).		
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b> Õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.		
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid</b> Kooli lõputunnistus kutseõppe läbimise kohta ja hinneteleht.		

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele .....200...a.

.....  
/ees- ja perenimi, allkiri/

Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Kool **NARVA KUTSEÕPPEKESKUS**  
 Õppeasutuse kood 70005996

Aadress **KREENHOLMI 45, NARVA 20104**  
 Telefon/Faks 35-6934/ 35-69370  
 e-post [nvtc@nvtc.ee](mailto:nvtc@nvtc.ee)

Õppekava rühm **REISIMINE, TURISM JA VABA AJA VEETMINE**

Õppekava nimetus **TURISMIKORRALDUS**  
*Tourism Management*

Kutseõppe liik **kutseõpe keskhariduse baasil**

Õppekava maht õppenädalates 100

Õppekeel: Vene

Kinnitan **Margus Ojaots**  
 kooli direktori nimi, allkiri  
 käskkirja nr 98 02.06.2008

pitsat

Kooskõlastatud

kooli õppenõukogu nr 7, 30.04.2008  
 koosoleku protokoll nr, kuupäev

kooli nõukogu nr 2, 19.05.2008  
 koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kontaktisik Riina Veidenbaum, õppedirektor

3569342, [riina.veidenbaum@nvtc.ee](mailto:riina.veidenbaum@nvtc.ee)

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis .....  
 kuupäev

Õppekava kood.....

## SISUKORD

<b>I ÜLDOSA.....</b>	<b>4</b>
1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS.....	4
1.2. ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED.....	4
1.4. ÕPPEKAVA STRUKTUUR.....	6
1.3.1. MOODULITE / ÜLDHARIDUSAINETE NIMETUSED JA MAHUD.....	6
1.3.2. PRAKTIKAKORRALDUS.....	8
1.3.3. VALIKÕPINGUTE VALIKU VÕIMALUSED JA TINGIMUSED.....	9
1.4. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED.....	9
1.5. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS.....	13
1.5.1. NÕUDED KOOLI LÕPETAMISE KOHTA.....	13
1.5.2. KUTSEHARIDUSLIK LÕPUEKSAM.....	13
1.6. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD.....	13
<b>II ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED.....</b>	<b>14</b>
2.1. EESTI KEELE INTEGRATSIOONIMOODULITE KIRJELDUS, 20 ÕN (T14/P-6).....	14
2.2. ÜLD- JA PÕHIÕPINGUD.....	17
2.2.1. MOODUL 1. SISSEJUHATUS REISIMISE, TURISMI JA VABA AJAVEETMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE. 1 ÕN.....	17
2.2.2. MOODUL 2. MAJANDUS- JA ETTEVÕTLUSÕPE. 3 ÕN, 2T / 1P.....	18
2.2.3. MOODUL 3. TÖÖKESKKONNAÕPE 2 ÕN, 1T / 1P.....	19
2.2.4. MOODUL 4. KLIENDITEENINDUSÕPE 4 ÕN, 2 T / 2 P.....	20
2.2.5. MOODUL 5. ARVUTI- JA ASJAAJAMISÕPE 3 ÕN, 1 T / 2 P.....	23
2.2.6. MOODUL 6. KUTSEALANE INGLISE KEELE ÕPE 5 ÕN, 3T / 2P.....	24
2.2.7. MOODUL 7. KUTSEALANE LISAVÕÕRKEEL (SOOME, VENE VÕI SAKSA), 4 ÕN, 2T / 2P.....	26
2.2.8. MOODUL 8. TURISMIMAJANDUSÕPE 5 ÕN, 3T / 2 P.....	27
2.2.9. MOODUL 9. TURISMIGEOGRAAFIAÕPE 6 ÕN, 4T / 2 P.....	29
2.2.10. MOODUL 10. TURISMIKORRALDUSÕPE 6 ÕN, 4 T / 2 P.....	31
2.2.11. MOODUL 11. TURISMIARENDEUSÕPE 6 ÕN, 4 T / 2 P.....	33
2.2.12. MOODUL 12. MAJANDUSARVESTUS- JA PROJEKTIÕPE 3 ÕN, 2T / 1 P.....	35
MOODUL PRAKTIKA 20 ÕN.....	36
2.3. VALIKÕPINGUD.....	39
2.3.1. MOODUL 1. KOOLIPRAKTIKA 5 ÕN, 5P.....	39
2.3.2. MOODUL 2. KUTSEALANE INGLISE KEELE ÕPE 3 ÕN.....	40
2.3.3. MOODUL 3. ÄRIPLAANI KOOSTAMINE 2 ÕN.....	42
2.3.4. MOODUL 4. ÕIGUSÕPETUS 1 ÕN.....	43
2.3.5. MOODUL 5. TURUNDUSE ALUSED 1 ÕN.....	44
<b>MOODULI KOONDHINNE KUJUNEB JOOKSVATE ÜLESANNETE JA HINDELISE ARVESTUSE KESKMISE ALUSEL. LISAD.....</b>	<b>45</b>
<b>LISAD.....</b>	<b>46</b>
LISA 1. LÕPUEKSAMI LÄBIVIIMISE JUHEND.....	46
LISA 2. ÕPPEKAVAGA SEONDUVA ÕPPEBAASI KIRJELDUS.....	48
LISA 5. ÕPPIJA ENESEANALÜÜSI LEHT.....	51

## I ÜLDOSA

### 1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS

Narva Kutseõppekeskuse Turismikorralduse õppekava on koostatud haridus- ja teadusministri 05.02.2008.a. määrusega nr 7 kinnitatud Turismierialade riikliku õppekava, turismikorraldaja II, III kutsestandardi ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel ning arvestatud on Narva Regiooni Ettevõtjate Assotsiatsiooni ja ettevõtjate soovitusi (Narva Jõesuu Sanatoorium, Hotell Inger, Kindlus Tour OÜ, Narva Linna Arenduse ja Ökonoomika Amet).

### 1.2. ÕPPEKAVA EESMÄRGID JA ÜLESANDED

Narva Kutseõppekeskuse Turismikorralduse õppekava eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada teadmised, oskused ja hoiakud töötamiseks reisimise, turismi ja vaba aja veetmise organisatsioonides ja ettevõtetes ning eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Valikmoodulite kaudu on võimalik spetsialiseeruda peokorralduse alasele turismile või süvendatult õppida turundust.

Narva Kutseõppekeskuse turismikorralduse õppekavaga kehtestatud kutseõppe ülesandeks on ette valmistada selline töötaja, kes:

- 1) väärtustab oma kutseala ning arendab oma kutseoskusi;
- 2) oskab planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
- 3) oskab iseseisvalt rakendada oma kutse- ja erialaseid teadmisi ning oskusi erinevates töösituatsioonides;
- 4) on orienteeritud kvaliteetsete õpi- ja töötulemuste saavutamisele;
- 5) vastutab enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tuleb toime ohuolukordades;
- 6) töötab oma tervist ja keskkonda säästes;
- 7) oskab teha eetilisi ja seaduspäraseid valikuid ning on vastutusvõimeline;
- 8) omab suhtlus- ja teenindusvalmidust ning -oskusi;
- 9) omab analüüsimise ja teabe hankimise oskusi ning valmisolekut meeskonnatööks.

### **1.3.NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS**

Narva Kutseõppekeskuse turismikorralduse õppekava alusel võib õppima asuda õppija, kes on omandanud keskhariduse ning kelle eesti keele oskus on vähemalt kesktasemel ning vastuvõtt toimub vastavalt kooli 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 väikeettevõttele õppekavale kinnitatakse Narva Kutseõppekeskuse direktori käskkirjaga.

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

## 1.4.ÕPPEKAVA STRUKTUUR

## 1.3.1. MOODULITE / ÜLDHARIDUSAINETE NIMETUSED JA MAHUD

Tabel 1. Moodulite / üldharidusainete nimetused ja mahud

Jrk nr	Moodulite/üldharidusainete nimetused	Kogu-maht (õn)	Maht (õn)1. õppeaastal			Maht (õn) 2. õppeaastal			Maht (õn) 3. õppeaastal		
			Auditoorne ja praktiline	Praktika	Kokku	Auditoorne ja praktiline	Praktika	Kokku	Auditoorne ja praktiline	Praktika	Kokku
I	<b>Eesti keele integratsioonimoodul E</b>	<b>20</b>	6	2	8	4	2	6	4	2	6
II	<b>Üld- ja põhiõpingud</b>	<b>48</b>									
1.	Sissejuhatus reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna kutseõpingutesse	1	1		1						
2.	Majandus- ja ettevõtlusõpe	3				2	1	3			
3.	Töökeskonnaõpe	2	1	1	2						
4.	Klienditeenindusõpe	4	2	2	4						
5.	Arvuti- ja asjaajamisõpe	3	1	2	3						
6.	Kutsealane inglise keele õpe E	5	2	1	3	1	1	2			
7.	Kutsealane võõrkeeleõpe (soome, vene või saksa keel)	4							2	2	4
8.	Turismimajandusõpe	5	2	1	3	1	1	2			
9.	Turismigeograafiaõpe E	6	2	1	3	2	1	3			
10.	Turismikorraldusõpe E	6				2	4	6			
11.	Turismiarendusõpe	6				2	1	3	2	1	3
12.	Majandusarvestus- ja projektiõpe	3	1	2	3						
	<b>Praktika töökeskkonnas</b>	<b>20</b>		7	7		8	8		5	5
III	<b>Valikõpingud</b>	<b>12</b>									
1.	Praktika koolis	5		3	3		2	2			
2.	Kutsealane inglise keele õpe	3				3		3			
3.	Äriplaani koostamine	2							2		2
4.	Õigusõpetus	1				1		1			
5.	Turunduse alused	1				1		1			
	<b>KOKKU</b>	<b>100</b>	18	22	40	19	21	40	10	10	20

Moodul on õppekava terviklik, eesmärgistatud ja hinnatav sisuline ühik, mis koosneb õppeainetest või nende osadest või erandjuhul ühest õppeainest. Moodulis sisalduvate õppeainete ja praktiliste oskuste õpetamine annab õpilastele vastava mooduli piires teadmised, oskused ja hoiakud, mis vastavad kutsestandardist tulenevatele kutseoskuseõuetele. (vt. tabel nr.1 )

Nominaalne õppeaeg Turismikorralduses õppekavas on 2,5 aastat (100 õn).

Nominaalne õppeaeg Turismierialade riiklikus õppekavas on turismikorralduse kutseõppe maht 2 aastat (80 õn). Vene või muu õppekeelega koolis lisandub eesti keele integratsioonimoodul mahus vähemalt 20 õn.

Õppekava jaguneb mooduliteks, mis on terviklikud õppekava osad antud kutseala teoreetiliste ja praktiliste oskuste omandamiseks. Mooduli nimetus on valitud selliselt, et see kajastaks tervikuskust. Moodulõppe eesmärgiks on parandada kutseoskuste omandamise kvaliteeti, pakkudes kutsestandardile vastavaid kutseoskusi ning viia õppetöö vastavusse praktilise elu vajadustega turismikorraldaja kutsealal.

Õppekava struktuur:

- Üldõpingute maht õppekavas on 33 õn, s.h. auditoorne maht 19 õn ja praktiline töö koolis maht on 14 õppenädalat.
- Põhiõpingute maht on 15 õn, s.h. auditoorne maht 10 õn ja praktiline töö koolis maht on 5 õppenädalat.
- Praktika ettevõttes moodustab 20 õn.
- Eesti keele integratsioonimooduli mahus 20 õn, s.h. kesktaseme keele õpe 10 õn ning erialane eesti keele õpe 10 õn(s.h. praktiline töö koolis maht on 6 õppenädalat).
- Valikõpingute maht õppekavas 12 õn.

Ühe õppenädala pikkus on 40 tundi, mis sisaldab nii teoreetilist, praktilist kui iseseisvat tööd.

Teoreetiline õpe õppekavas on 50%; praktika koos kooli ja ettevõtte praktikaga moodustab kokku 50%.

Üldõpingud läbinud õpilane omab üldiseid teadmisi Eesti majandust ja majanduspoliitikat, erinevate regioonide majanduselu, ettevõtlusvorme ja omandisuhteid, turunduse ja tööseadusandluse põhialuseid, finantsvahenduse ning maksunduse põhimõtteid. Õpilane suudab täita elementaarseid oskusi dokumentatsiooni täitmisel, oskab suhelda vastavalt ühiskonnas kehtestatud moraalnormidele. Arvutiõpetuses valdab teksti- ja tabelitöötlust ning suudab kasutada tööalaselt vajalikke infootsinguid ja erinevat tarkvara.

Õpilane saab lisaks täiendada oma eelnevaid keeleõpinguid erialase keeleõppega eesti ja inglise keele osas, mis on talle abiks tööalaseses suhtlemises klientidega, kes omavad erinevat kultuuritausta ja rahvust.

Põhiõpingute alguseks on õpilasel olemas üldõpingutes omandatud teadmised ja oskused.

Põhiõpingutes läbitakse 3 moodulit: Turismikorraldusõpe, Turismiarendusõpe, Majandusarvestus- ja projektiõpe.

Õppetöö toimub auditoorse, praktilise ja iseseisva töö ning praktika vormis. Auditoorne töö toimub loengute, seminaride, õppetundide ja muus aineprogrammiga määratud vormis.

Praktiline töö – õppe-eesmärgi saavutamine õpitud teadmiste ja oskuste töös rakendamise kaudu: praktikum, harjutustund, laboratoorne töö, praktika või mõnes muus aineprogrammiga määratud vormis.

Iseseisev töö seisneb õpilase iseseisvas teadmiste ja oskuste omandamises ja probleemide käsitlemises õppe-eesmärgi saavutamiseks.

Õppekava lõpeb kooli lõpueksamiga, mille põhjal on võimalik saada ülevaade õpilase teadmistest, oskustest ja valmidusest tööks turismikorralduse valdkonnas ning väljastatakse lõputunnistus koos hinnetelehega õppekava läbimise kohta. Õppekava läbinud õpilane on pädev töötama turismikorraldaja kutsel, omades piisavalt teadmisi oskusi ja kogemusi kõigis õppekava moodulites läbitud ainevaldkondade osas. Ta on võimeline suhtlema erineva rahvusliku taustaga klientidega vastavalt nende ootustele; omades meeskonna- ja koostööoskust, teades käitumisnorme tulenevalt organisatsioonikultuuri ja eetika printsiipidest.

Turismikorralduse õppekava moodulitest on võimalik koostada kutsealase täiend- ja ümberõppe või individuaalõppe õppekavasid vastavalt õpilase, tööandja või piirkonna vajadusele.

### 1.3.2. PRAKTIKAKORRALDUS

Turismikorralduse õppekava jaguneb õppeperioodideks koolis ja ettevõttes. Koolis toimub teoreetiline õpe ja praktiline töö kooli praktikaklassides, turismilaboris ning äriinkubaatoris. Turismikorralduse praktika käigus õppija rakendab oma teadmisi ja oskusi reaalses töökeskkonnas (turismiinfopunktides, reisibüroodes, hotellides j.m. ) juhendaja juhtimisel.

Praktikaga taotletakse, et õppija tutvub ettevõtte kui organisatsiooniga, oskab seostada ja rakendada teoreetilises õppetöös omandatud teadmisi praktikaettevõtetes toimuvaga, arendada oma isikuomadusi ja sotsiaalseid oskusi töökeskkonnas. Saab motivatsiooni töötamiseks valitud erialal.

Õpisisusse kuuluvad tutvumine praktilise töö korraldamisega järgmistes tööloikudes: ettevõtte põhitegevus, eesmärgid ja arengukava; organisatsiooni juhtimisstruktuur; asjaajamise ja raamatupidamise korraldus; turundustegevus ettevõttes; ettevõtte töökeskkond ja personalipoliitika; ettevõttes kasutatav info- ja kommunikatsioonivahendid, ettevõtte üldandmed ja finantsnäitajad. Õpilane osaleb ettevõtte igapäevatöös vähemalt ühes eelnimetatud tööloigus ja teadmiste kinnistamine toimub koolivälise tootmispraktikaga 400 tunni ulatuses..

Õppesisu omandamise tulemusena õppija teab ja tunneb tööülesannete ja vastutuse jaotust ettevõttes ning oskab mõista äritegevuse kohta ja olulisust ühiskonnas, tajuda ettevõtet kui tervikut, töötada meeskonnas ühiste eesmärkide nimel, vastutada talle antud ülesannete täitmise eest, käituda vastavalt tööandja ootustele, hinnata usalduslikku töösuhet, teostada eneseanalüüsi ja koostada ning kaitsta praktikaaruannet.

Õpilased suunatakse praktikale vastavalt Narva Kutseõppekeskuse praktikakorraldusele.

### 1.3.3. VALIKÕPINGUTE VALIKU VÕIMALUSED JA TINGIMUSED

Valikõpingute maht on 480 tundi. Valikõpingutena pakutakse õpilasele võimalus läbida sellised moodulid nagu õigusõpetus, turundus, võõrkeel, äriplaani koostamine, praktika. Valikõpingute moodulitega soovitakse süvendada ja laiendada õppuri erialaseid teadmisi, mis aitaks õpilasel õppekava läbimisel saavutada enam iseseisvust ja pädevust müüja kutses ning soovi jätkata õpinguid omandatud erialal.

### 1.4. ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED

#### **Hindamise üldiseks põhimõtteks on:**

- toetada õppija mina-pildi ja isiksuse arengut tema kujunemisel erialaseid kutsoskusi omavaks töötajaks;
- motiveerida õppijat sihikindlalt õppima;
- suunata enesehinnangu ja isikuomaduste kujunemist;
- anda informatsiooni õppija õpitulemustest õppijale, õpetajale ja tööandjale.

Õpilaste hindamise alused on fikseeritud kooli õppekorralduseeskirjas.

#### **Hindamise eesmärk**

Teadmiste ja oskuste hindamise eesmärk on:

- 1) anda tagasisidet õpilase õpiedukusest ja toetada õpilase arengut;
- 2) suunata õpilase enesehinnangu kujunemist, toetada edasise hariduse valikut
- 3) innustada ja suunata õpilast sihikindlalt õppima;
- 4) suunata õpetaja tegevust õpilase õppimise ja individuaalse arengu toetamisel;
- 5) suunata õppijat järgima üldtunnustatud käitumis- ja kõlblusnorme ning täitma kooli kodukorra nõudeid;
- 6) motiveerida õppijat hoolikalt täitma õppeülesandeid (kohusetundlikkus, töökus, järjekindlus õppeülesannete täitmisel).

#### **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.

#### **Õpitulemuste hindamine jaguneb:**

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

**Õpiprotsessi hindamine** on üksiktulemuste hindamine. Õpiprotsessi hindamisel arvestatakse õpilase arengut ja nõutavaid õpitulemusi. Protsessihinnete alusel võib välja panna osa arvestuslikke hindeid.

**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 hindamine**

Praktika hinnatakse nende moodulite osana, milles see sisaldub. Kui praktika on eraldi moodul, hinnatakse see eraldi.

Praktika kokkuvõtte tehakse kursuse juhendaja ja praktikajuhendajate omavahelise arutelu käigus, kusjuures kohal võib viibida ka hinnatav õpilane. Praktika hindamisel pööratakse peatähelepanu kutsesobivusele ja pidevale arengule õppetöö käigus. Praktika koondhinne on hindeline ("5" - "1").

Pideva praktikaperioodi vältel hinnatakse: tehnoloogia tundmist; töötegemise oskust; tööde kvaliteeti; töösse suhtumist (isiksuse omadused).

Praktika hindamisel võetakse aluseks:

- Töökultuur (töövahendite hoidmise ja hooldamise oskus; töökoha organiseerimine, töö korraldamise oskus) ja töösse suhtumine;
- Materjalide tundmine ja valikuoskus;
- Töövahendite ja –seadmete tundmine ja kasutamisoskus;
- Tööde tehnoloogilise järjekorra tundmine ja järgimine;
- Õigete töövõtete valdamine;
- Tööjooniste lugemise oskus;
- Tööohutusnõuete järgimine;
- Teostatud tööde kvaliteet;
- Töötervishoiu ja –ohutusnõuete järgimine viimistlustöödel;
- Õpilase isikuomadused: vastutustunnet, algatusvõimet ja distsipliini; valmisolekut meeskonnatöök, initsiatiivi erialaste probleemide lahendamisel.

### **Praktika hinne kujuneb:**

40% ulatuses praktika ettevõttepoolse juhendaja esitatud iseloomustuses toodud hinnangust, 30% ulatuses õpilase individuaalse praktikaülesande põhjal koostatud praktikaaruande hindest, 30% ulatuses praktika aruande kaitsmisel saavutatud tulemustest.

**Lõputöö hindamisel** hinnatakse nii lõputöö koostamise protsessi kui lõpptulemust.

**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 hindegaga «5», kui õpilane on saanud 90–100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Õpilane oskab teadlikult valida kutsealases töös sobivaimad töömeetodid, töövahendid ja –materjalid ning kasutada töövõtteid ja töövahendeid õigesti. Ta oskab hinnata ja arendada töövõtteid. Ta toimib aktiivselt ja motiveeritult erinevates töösituatsioonides, meeskondades ja sidusrühmades. Ta oskab leida uusi lahendusi ja lahendada probleemsituatsioone (veaolukordi). Õpilane suudab iseseisvalt töötada, ei vaja korraldusi.

Oskab arendada oma tööd, töökeskkonda, tööohutust, analüüsida ja arendada ennast mitmekülgset, toimimaks muutuvates olukordades. Õpilane oskab hinnata hangitud informatsiooni õigsust ja usaldusväarsust. Ta oskab süstematiseerida, võrrelda ja analüüsida hangitud teadmisi ja töödelda neid oma töös kasutatavateks, võtta vastu otsuseid. Ta oskab panna asju tähtsuse järjekorda, planeerida ja arvestada erinevaid mõjureid ja alternatiive, oskab valida sobivaima. Õpilane oskab töötades arvestada töökoha eripärasid, ta tajub oma tööd osana ettevõtte tööst ja ettevõtet osana toimimiskeskonnast.

**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 hindegaga «4», kui õpilane on saanud 70–89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

Õpilane oskab kasutada asjakohaseid töömeetodeid, töövahendeid ja -materjale. Ta tuleb toime põhiliste töödega. Õpilane suudab toimida erinevates situatsioonides ja meeskondades, kasutada oskusi ja tööga seotud teadmisi uutes situatsioonides. Ta oskab süstematiseerida, võrrelda ja analüüsida hangitud teadmisi ja töödelda neid kasutatavaks oma töös. Õpilane tajub tööd tervikuna, oskab arvestada töökoha eripärasid. Õpilane oskab sobitada (kohaldada) eeskirju ja juhendeid erinevates situatsioonides ja järgida tööohutusnõudeid.

Õpilane täidab talle antud ülesanded iseseisvalt ja hindab enda töötulemusi mitmekülgset. Ta oskab hinnata informatsiooni õigsust ja usaldusväarsust.

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

Õpilane on võimeline tööle asuma läbitud kursusele vastaval kutsealal, hoolimata mõningate tööoskuste ja tööga seotud teadmiste puudulikkusest. Õpilane valdab lihtsamaid töömeetodeid, oskab kasutada tavalisi töövahendeid ja materjale, tuleb toime tavalistes töösituatsioonides. Õpilane tuleb toime tuttavas ümbruses ja tuttavates koostöösituatsioonides. Ta oskab kasutada tööoskusi ja tööga seotud teadmisi harjutussituatsioonides ja rutiinsetes töösituatsioonides. Õpilane oskab juhendatuna leida tööga seotud informatsiooni, esitada seda arusaadavalt suuliselt ja kirjalikult. Ta täidab korraldusi ja oskab hinnata enda töö tulemuslikkust. Ta oskab kinni pidada tööaegadest, tööohutuse nõuetest, muudest kokkulepetest ja juhenditest ja arutleda kõrvalekalletele üle.

**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.

Esitatud skaalast 5 % üles- või allapoole moodustab piiritsooni, mille puhul õpetaja või panna kas kõrgema või madalama hinde, arvestades

- Töö mahtu;
- Ülesande keerukust;
- Vigade arvu ja liiki.

### **Praktika hindamine**

Praktika hinnatakse nende moodulite osana, milles see sisaldub. Kui praktika on eraldi moodul, hinnatakse see eraldi.

Praktika kokkuvõtte tehakse kursuse juhendaja ja praktikajuhendajate omavahelise arutelu käigus, kusjuures kohal võib viibida ka hinnatav õpilane. Praktika hindamisel pööratakse peatähelepanu kutsesobivusele ja pidevale arengule õppetöö käigus. Praktika koondhinne on hindeline ("5" - "1").

Pideva praktikaperioodi vältel hinnatakse: tehnoloogia tundmist; töötegemise oskust; tööde kvaliteeti; töösse suhtumist (isiksuse omadused).

Praktika hindamisel võetakse aluseks:

- Töökultuur (töövahendite hoidmise ja hooldamise oskus; töökoha organiseerimine, töö korraldamise oskus) ja töösse suhtumine;
- Materjalide tundmine ja valikuoskus;
- Töövahendite ja –seadmete tundmine ja kasutamisoskus;
- Tööde tehnoloogilise järjekorra tundmine ja järgimine;
- Õigete töövõtete valdamine;
- Tööjooniste lugemise oskus;
- Tööohutusnõuete järgimine;
- Teostatud tööde kvaliteet;
- Töötervishoiu ja –ohutusnõuete järgimine viimistlustöödel;
- Õpilase isikuomadused: vastutustunnet, algatusvõimet ja distsipliini; valmisolekut meeskonnatöök, initsiatiivi erialaste probleemide lahendamisel.

### **Praktika hinne kujuneb:**

40% ulatuses praktika ettevõttepoolse juhendaja esitatud iseloomustuses toodud hinnangust, 30% ulatuses õpilase individuaalse praktikaülesande põhjal koostatud praktikaaruande hindest, 30% ulatuses praktika aruande kaitsmisel saavutatud tulemustest.

**Lõputöö hindamisel** hinnatakse nii lõputöö koostamise protsessi kui lõpptulemust.

**Kutseharidusliku lõpueksami** hindamisel hinnatakse nii eksamiprotsessi kui lõpptulemust.

## 1.5. NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS

### 1.5.1. Nõuded kooli lõpetamise kohta

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui turismikorralduse õppekava on läbitud täies mahus, saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused ning moodulid, praktika ja kooli lõpueksam on sooritanud positiivsetele hinnetele. Erialade lõpueksamite kirjeldus on esitatud lisas 1.

Õpilane võib vastavalt soovile sooritada kutseeksami.

### 1.5.2. Kutsehariduslik lõpueksam

Turismikorralduse õppekava lõpueksamiga tõendatakse õppija teadmiste, oskuste ja hoiakute vastavust õppekavas püstitatud eesmärkidele. Lõpueksami sisuks on kaks praktilist ülesannet: turismi arendusprojekti koostamine valitud sihtkoha (omavalitsusüksus, selle väiksem osa või nende kooslus) arendamiseks jätkusuutliku arengu põhimõtetest lähtuvalt ja infopäringule vastamine sihtkoha turismikorraldusest.

Lõpueksamiga kinnitab õppija oma kutsealast küpsust, õiget suhtumist, vajalikke teadmisi ja oskusi töötamiseks organisatsioonis, mille tegevuste hulka kuulub turismi korraldamine turismiteenuseid pakkuvas väikeettevõttes, turismiinfokeskuses, mittetulundussektoris või kohalikus omavalitsuses.

Õppija süvendab oma analüüsi ja probleemide lahendamise ning igapäevatööga seonduvaid enamlevinud oskusi, oskab koguda autoriteetsetest allikatest informatsiooni, seda töödelda, analüüsida ja edasi arendada terviklikuks lõputööks. Õppija on valmis sisenema tööturule.

## 1.6. ÕPPEKAVA KOOSTAJAD

Narva Kutseõppekeskuse turismikorralduse õppekava koostasid Narva Kutseõppekeskuse kaubanduse ja ärimise valdkonna turismieriala õpetajad ja eesti keele õpetajad koostöös õppedirektoriga.

## II ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED

### 2.1. EESTI KEELE INTEGRATSIOONIMOODULITE KIRJELDUS, 20 õn (T14/P-6)

#### 1. Eesmärgid

Õpetusega taotletakse, et õpilane omandaks eesti keele oskuse, mis võimaldaks esitada ja hankida fakteinfot, esitada oma seisukohti, seejuures väljendada ka positiivset ja negatiivset hinnangut, väljendada emotsioone ja hoiakuid, toime tulla erinevates suhtlusrollides, tegutseda ühiskonnas tava- ja normikohaselt ja valida suhtlusstrateegiat.

Moodulisse on lõimitud 10 õppenädalane (400 tundi) turismikorraldaja erialakeele õppetsükkel.

Õppija oskab kasutada korrektset eesti keelt ning arendab eesti keeles nii suulist kui kirjalikku eneseväljendusoskust. Mooduli läbimine toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kirjaliku ja suulise eneseväljendamise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut ning suudab kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil eesti keeles.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

#### 3. Õppesisu

##### 3.1. KESKTASEME KEELE ÕPE 10 õn (T10/P)

I Teemaatika

##### **A.** Isikututvustus

Õpilane omandab oskuse jutustada endast või teistest, esitada küsimusi, mis puudutavad isikuinfot (nimi, aadress, telefon, sugu; iga, sünnikoht ja - aeg, abieluseis; rahvus, keeleoskus, amet, töökoht, töötus, sugulased ja sõbrad, pere liikmed, harrastused) kohta.

##### **B.** Kodu ja elamine

Õpilane õpib diskuteerima elutingimuste ( korteri osad, ridaelamud jm majad, ruumid, mööbel, elukoht, kodulinn) üle .

##### **C.** Töö

Õpilane omandab oskuse rääkida oma tööst, õppepraktikast, argipäevast ja küsida teiste töö, ameti, töökoha, töötuse kohta; töökogemused, tööülesannete kirjeldus, argirutiin, tööaeg, selle algus, lõpp, faasid, vaheajad, vaba aeg; aasta töötsükkel: tööperioodid, vabad päevad ja puhkus.

##### **D.** Ühiskond

Õpilane õpib edastama ja vastu võtma infot oma ühiskonna (majandus, haridus, juhtimine, poliitiline maastik, ajalugu) kohta.

##### **E.** Keskkond ja geograafia

Õpilane õpib kirjeldama oma maad ja selle keskkonnaseisundit - loodus, keskkond, keskkonna säilitamine, ilmastik, kliima, aastaajad.

##### **F.** Isikud ja suhted

Õpilane õpib suhtlema sotsiaalsetes olukordades (inimeste kohtamine, kutsete esitamine ja saamine, toimimine peremehe/-naise ja külalisena , viisakusvestlus, vestluse alustamine ja lõpetamine, tänamine ja hüvastijätt).

##### **G.** Igapäevaelu

Õpilane õpib kirjeldama oma igapäevaelu ja pärima teiste eluviisi kohta, kirjeldama päevakajalisi sündmusi (argirutiin, liiklus, reklaam, ostud ja teenindus, laiatarbekaubad ja toiduained, toiduvalmistamine, kodus ja väljas söömine, mõõtühikud, valuutad, hinnad, suurusnumbrid, kaal).

#### **H. Reisimine**

Õpilane õpib toime tulema reisiga seotud olukordades ( saabumine ja lahkumine, sõidukite väljumine; reisi eesmärk ja kestvus, rahavahetus).

#### **I. Tervis ja heaolu**

Õpilane õpib suhtlema järgmistes olukordades: halb/haiglane enesetunne, nälg, janu, väsimus, kurnatus; meeleoluväljendused, teiste enesetunde kohta küsimuste esitamine; õnnetused ja haigused.

II Grammatika. Õpilane omandab keeleõpet toetava baasgrammatika põhikategooriad. Käändsõna: olulisemad käändsõnatüübid, peakäänete moodustussüsteem, üldkäänded, kohakäänded, lühike sisseütlev; objektikäänded; küsisõnad, isikulised ja osutavad asesõnad, arvsõnad, tagasõnad. Tegusõna: verbi põhivormid, infinitiivivormid ja kasutus, lihtajad, täisminevik. Lauseõpetus: sõnajärg, sidendid, kirjavahemärgid.

### 3.2. ERIALANE EESTI KEEL, 10 õn (T4/P-6)

Suhtluskeel. Kirjakeel. Suulise ja kirjaliku väljenduslaadi eripära. Kutsealane sõnavara ja õigekeel. Kutsealase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Kutsealaste tekstide olemus ja eripära. Probleemide sõnastamine ja põhjendamine. Pakkumiste koostamine ja esitlemine. Hindade vormistamine ja lühendite õige kasutamine. Materjali kogumine ja korrastamine. Teksti korrigeerimine. Kutsealaste ajalehetekstide võrdlemine ja analüüsimine. Kutsealase telesaate vaatamine ja analüüsimine. Reklaamtekstide koostamine.

## 4. Õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb:

- Eesti majandus- ja hariduskorralduse põhialuseid
- ühiskonnas aktsepteeritud käitumisnorme
- viisakusväljendeid ja –etiketti
- Eesti teenindustavasid ja kliendikeskse teeninduse põhitõdesid
- müüja tööülesandeid, kehtivaid maksevahendeid
- tarbe- ja toidukaupade sortimenti
- eriala ja valdkonna põhiterminoloogiat ja sõnavara;
- sõnavara kliendiga suhtlemiseks dialoogis;
- turismitoode kirjeldusi ja hinnapakumisi;
- sõnavara kliendile info ja soovitude jagamiseks;
- erialase kirjanduse hankimise võimalusi;
- ametialase kirjaliku suhtluse põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas
- dokumendiplangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid
- erinevate ametikirjade ning erinevate dokumentide koostamise nõudeid
- suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära

Õppija oskab:

- hankida ja edastada faktiinfot
- esitada oma arvamust ja argumenteerida seda
- väljendada nõustumist ja mittenõustumist, rahulolu, rõõmu, rahulolematust, pettumust, huvi
- suhelda erinevates suhtlussituatsioonides, (sh ka teenindussfääris)
- vormistada kirju, avaldusi, esildisi, ankeete jm isiklikke ja ametlikke tarbetekste
- tegutseda tava- ja normikohaselt
- valida sobiv suhtlusviis ja roll.
- kasutada erialakeelt töökeskkonnas ja suhtlustasandil;
- kliendile anda turismitoode kirjeldusi ja teha hinnapakkumist;
- edastada kliendile vajalikku infot;
- anda lühikirjeldust turismitoode omaduste ja kasutuse kohta;
- hankida ja kasutada erialast kirjandust.
- kasutada korrektset eesti keelt
- luua ja kujundada erinevaid esitlusi ning reklaamtekste
- kasutada õigesti reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna sõnavara

## 5. Hindamine

Hinnatakse: sõnade ja grammatika tunnikontroll- (esseed, referaadid), suhtlemissituatsioonide rollimängud -, eksam.

Hindamise süsteem:

- eesti keele grammatika test ( 40%)
- praktilised tööd (60%)
  - kirjalikud testid – erialane sõnavara
  - kuulamisülesanded – ettekande kuulamine ja sellest kokkuvõtte tegemine
  - suuline esitlus – turismivaatamisvääruste tutvustamine
  - rollimängud – ettekanne turismikorraldusest Eestis või mõnes teises riigis
  - infopäringud – vastus e-kirja päringule
  - ameti- või ärikirja koostamine

Mooduli koondhinne moodustub arvestuse ja eksami hindelise alusel.

## 2.2. ÜLD- JA PÕHIÕPINGUD

### 2.2.1. Moodul 1. SISSEJUHATUS REISIMISE, TURISMI JA VABA AJAVEETMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE. 1 õn

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonnast, õppekavast ning selle täitmisega seonduvatest nõuetest. Õpitu motiveerib õpilasi väärtustama ja hindama valitud kutseala. Mooduli läbimine annab õppijale ülevaate õppetöö korraldusest koolis, õppija õigustest ja kohustustest ning kasutatavatest õppemeetoditest ja -materjalidest. Õppija omandab iseseisva töö, kutsealase informatsiooni hankimise, töötlemise ja kasutamise oskusi. Õpetus toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut, annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasiõppeks.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad.

#### 3. Õppesisu

3.1. SISSEJUHATUS REISIMISE, TURISMI JA VABA AJA VEETMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE. Õpperühma ja kooliga tutvumine. Kooli kodukord ja infosüsteem. Õppija õigused ja kohustused. Õppijat puudutav dokumentatsioon. Õppekava sisu ja ülesehitus. Tunniplaanide koostamise põhimõtted. Õppematerjalid, nende paljundamine. Erinevad õppemeetodid (loengud, seminarid, harjutustunnid, iseseisev teoreetiline ja praktiline töö, projektitöö, rühmatöö jne). Kirjalike tööde (kontrolltööd, testid, uurimistööd jne) ja kodutööde üldised koostamise, esitamise ja hindamise põhimõtted. Reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna üldine olemus ja omavahelised seosed. Valdkonna elukutsete kuvandid ja väärtustamine. Kutsealased infokanalid. Kutsestandardid. Valdkonna ettevõtete külastus.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- õppetöö korraldust koolis
- õppekava ülesehitust ja nõudeid
- erinevaid õppemeetodeid
- reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna toimimis- ja tegutsemispõhimõtteid
- õpitava eriala kutsestandardit ja kutsenõudeid
- kirjalike tööde ja suulise esitluse nõudeid

Õppija oskab:

- orienteeruda kutseõppeasutuse õppekeskkonnas
- hinnata enda sobivust valitud kutsealal töötamiseks
- valida sobivaid õppemeetodeid iseseisvalt õppimiseks

- teha rühmatööd
- hankida, töödelda ja kasutada õppematerjale ja kutsealast informatsiooni

#### Hindamine:

- ülesanne kooli, õppekorralduse, kasutatavate õppemeetodite ja õpitava eriala õppekava kohta.

## 2.2.2. Moodul2. MAJANDUS- JA ETTEVÕTLUSÕPE. 3 õn, 2T / 1P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised Eesti majanduse arengusuundadest ühtses Euroopa Liidu majandusruumis, teab peamisi äri- ja töösuhteid reguleerivaid õigusakte, organisatsiooni töökorralduse, juhtimise ja organisatsioonikäitumise aluseid ning kvaliteedisüsteeme. Õppija arendab majanduslikku mõtlemise, ettevõtte äriplaani koostamise, töökorralduse ning ettevõtjana tegutsemise oskusi. Mooduli läbimine toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut. Mooduli läbimine loob eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. MAJANDUSE ALUSED. Euroopa Liit kui ühtne majandusruum. Majanduse põhimõisted. Nõudlus ja pakkumine. Turutasakaal. Konkurents. Valitsuse roll majanduse juhtimises. Eesti majanduse struktuur. Eesti maksusüsteem. Ettevõtete toetussüsteemid. Majandusstatistika ja selle tõlgendamine.

3.2. ETTEVÕTLUSE ALUSED. Ettevõtluskeskkond. Ettevõtlusprotsess. Ettevõtete funktsioonid. Ettevõtete liigitus. Ettevõtluse arengusuunad Eestis. Ettevõtte asutamine. Toode ja teenus. Kasum ja käive. Ettevõtte kulud ja tulud. Kulude liigitamine. Riskide hindamine. Finantsplaan. Ettevõtte aruandlus. Organisatsioonikäitumise ja juhtimise alused. Kvaliteedisüsteemid. FIE tegutsemise alused. Äriidee. Äriplaani koostamine. Ettevõtlustoetuste taotlemise võimalused ja protsess

3.3. ÄRI- JA TÖÖÕIGUSE ALUSED. Eesti Vabariigi õigussüsteem. Võlaõigusseadus. Äriseadustik. Lepingute liigid, sisu ja lepingute sõlmimise kord. Volitus ja volikiri. Ametijuhend. Töölepingu mõiste, töölepingu osapooled, nende õigused ja kohustused, kohustuslikud tingimused. Töölepingu sõlmimine, katseaeg. Töölepingu peatamine, muutmine, lõpetamine, tühistamine ja kehtetuks tunnistamine. Töövaidlused. Töö- ja puhkeaja seadus. Töönorm, tööpäev, töönädal, töövahetus, ületunnitöö. Töötamine puhkepäevadel, rahvus- ja riigipühadel. Töö tasustamine. Palk, põhi- ja keskmine palk, lisatasud ja juurdemaksud. Palgatingimuste kehtestamine ja palga maksmise kord. Eritingimused, kinnipidamised, tagatised ja hüvitused. Puhkuse liigid. Puhkuse tasustamine.

Puhkuse kasutamist takistavad asjaolud ja puhkuse katkestamine. Sotsiaalsed tagatised, toetused, pensionid. Materiaalne vastutus tööõigussuhetes. Tarbijakaitseseadus. Näidislingud ja muud valmisdokumendid Internetis, nende kasutamine.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb

- ühiskonnas toimivaid peamisi majandusprotsesse
- Eesti majanduse arengusuundi ühtses Euroopa Liidu majandusruumis
- ettevõtte finantseerimise põhimõtteid
- ettevõtjana tegutsemise võimalusi ja põhialuseid
- peamisi äri- ja töösuhteid reguleerivaid õigusakte
- töölepingu osapoolte seadusega sätestatud õigusi ja kohustusi, sh. töölepingu sõlmimise, muutmise ja lõpetamise aluseid
- organisatsioonikäitumise ning juhtimise aluseid ja kvaliteedisüsteeme

Õppija oskab

- koostada FIE või väikeettevõtte äriplaani
- planeerida oma erialast tööd väikeettevõtja või FIE-na
- korraldada tööd ja arvestada palka
- planeerida töö- ja puhkeaega
- kasutada Internetiportaalide abi tööprotsesside juhtimise ja dokumentide vormistamisel

Hindamine:

- test majanduse, ettevõtluse, äri- ja tööõiguste aluste kohta (40%)
- praktiline töö: väikeettevõtte või FIE äriplaani koostamine (äriidee, asutamine, finantseerimine, tasuvusuuring, lepingud, personal, palgad (60%)

### 2.2.3. Moodul 3. TÖÖKESKKONNAÕPE 2 õn, 1T / 1P

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised tööohutuse ja -tervishoiu õiguslikest alustest, keskkonnakaitse nõuetest ja jäätmajaanduse korraldusest. Õppija omandab oskused tegutsemiseks ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral ning oskab kasutada lihtsamaid esmaabivõtteid.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

#### 3. Öppesisu

3.1. ESMAABI. Esmaabi eesmärk. Tegutsemine ohuolukorras ja õnnetusjuhtumite, sh tööõnnetuse korral. Tegutsemine ootamatu haigestumise, vigastuste, külma- ja

kuumakahjustuste ning mürgituste korral.

3.2. TÖÖTERVISHOIU JA TÖÖOHUTUSE ALUSED. Töötervishoiu ja tööohutuse seadusandlus. Tööhügieeni alused. Keskkonnakaitse nõuded ja jäätmemajanduse korralduse alused. Käitumine ohuolukordades, nende vältimine, ohutuse tagamine. Tööanda ja -võtja õigused ning kohustused töötervishoiu ja ohutuse alal. Töötaja ja praktikandi juhendamine ning väljaõpe ettevõttes.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb

- tööohutust ja töötervishoidu reguleerivaid õigusakte
- ohuolukordade ennetamise põhimõtted
- tule- ja liiklusohutuse nõudeid
- isikliku hügieeni nõudeid
- turvasüsteemide kasutusvaldkondi
- jäätmemajanduse korralduse aluseid
- päästeteenistuse korralduse aluseid

Õppija oskab

- rakendada tööohutuse, töötervishoiu ja hügieeni nõudeid
- kasutada esmaseid tulekustutusvahendeid
- tegutseda ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral
- tagada oma töökoha ohutus
- osutada esmaabi

Hindamine:

- test tööohutuse, esmaabi, töötervishoiu, isikliku hügieeni, keskkonnakaitse ja jäätmemajanduse põhimõtete ja nõuete tundmisest (50%)
- praktilised oskused: käitumine ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral, toimetulek esmaste tulekustutusvahendite kasutamises ja esmaabi andmises (50%)

#### 2.2.4. Moodul 4. KLIENDITEENINDUSÕPE 4 õn, 2 T / 2 P

##### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandaks teenindusmõtelaadi, -hoiakud ja -valmiduse ning õpiks õigesti teenindama. Õppija avardab terviklikku maailmapilti ja analüüsivõimet, arendab hoolivust, mõistmist ja sallivust teiste inimeste suhtes ning õpib paremini tundma isennast. Mooduli läbimisel oskab õppija kasutada omandatud teadmisi suhtlemisel ja teenindamisel, pöörata tähelepanu teeninduskultuuri ja -kvaliteedi aspektidele, välja selgitada klientide vajadusi ja soove, õigesti tegutseda veaolukordades ning küsida ja anda tagasisidet. Mooduli läbimine loob õppijale eeldused teenindus- ja suhtluspädevuste edasiarendamiseks, nende kasutamiseks ja seostamiseks õppekava teiste moodulitega.

##### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad.

### 3. Öppesisu

#### 3.1. SUHTLEMISPSÜHHOLOOGIA ALUSED. Suhtlusvajadused ja -ülesanded.

Suhtusviisid, -tehnikad ja -oskused. Suuline ja kirjalik suhtlemine. Kehakeel. Telefonisuhtlus. Suhtlemise alustamine ja lõpetamine. Positiivse esmamulje loomine. Kuulamisoskused. Küsitlemis- ja küsimustele vastamise oskused. Vahetu- ja vahendatud suhtlus. Ametlik ja mitteametlik suhtlus. Suhtlusahel ja -takistused. Inimeste erinevad käitumisviisid, rollid ja rollikäitumine. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. Positiivne minapilt. Mina-tasandid ja eneseanalüüs.. Suhtlusvead, nende tekkepõhjused, ennetamine ja käitumine veaolukordades. Kaitsemehhanismid. Pinge ja stressi ennetamine, tekkepõhjused ja toimetulek pingeolukorras. Meeskonnatöö. Suhtlussõnavara ja -teabe allikad.

#### 3.2. KLIENDITEENINDUSE ALUSED. Teenindusühiskond. Teeninduspädevused.

Teenindusmõtelaad, -väärtused, -hoiak ja -valmidus. Terviklähenemine, isiksuse austamine, valikuvabadus ja vastutus. Teenus, teenindus ja teenindamine. Klientide ootused, vajadused ja soovid. Klientide rühmitamine. Eri- ja eristavate vajadustega kliendid. Teenuse kvaliteet ja teeninduskvaliteet. Teeninduskultuur. Klienditeenindaja rollid ja suhtlusvahendid. Teenindussuhtlus ja -käitumine. Veaolukordade ja kiituste kliendikeskne käsitlemine. Teenindusprotsess ja -korraldus. Teenuspakett. Sisekliendi teenindamine. Teenindusstandardid. Meeskonnatöö. Tagasiside. Teenuste müük. Klientide turvalisus. Enesearendamine. Teenindussõnavara ning -teabe allikad

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja mõistab:

- teenindusühiskonna tähendust ja vajadusi
- teenindusmõtelaadi, sh terviklähenemise, -väärtuste, -hoiakute ja -valmiduse, isiksuse austamise, valikuvabaduse ja vastutuse tähendust ja tähtsust
- teeninduskultuuri tähendust ja seost elukvaliteediga
- teenuse, teeninduse ja teenindamise tähendust ja eripära
- klientide ootusi, vajadusi ja soove
- eri- ja eristavate vajadustega klientide teenindamise eripära
- teenuste kvaliteedi ja teeninduskvaliteet mõjutegureid
- kliendirahulolu ja- rahulolematuse ja kujunemise aspekte
- suhtlusvajadusi ja -ülesandeid
- suhtlusviise ja -tehnikaid
- suhtlusahela komponente ja toimimist
- inimeste erinevaid käitumisviise, rolle ning rollikäitumist
- kaitsemehhanismide toimimist
- suhtlusvigade tekke põhjuseid ja ennetamise viise
- teenindussuhtlust ja -käitumist
- klienditeenindaja rolle
- kiituste ja veaolukordade kliendikeskset käsitlemist.
- teenindusprotsessi toimimist
- teenuspaketi koostamise aluseid ja võimalusi
- kliendikeskset teeninduskorraldust

- sisekliendi teenindamise viise
- teenindusstandardite koostamise eesmäärke ja printsiipe
- tagasiside saamise ja andmise vajadust ning viise
- teenuste müügieripära
- klientide turvalisuse tagamise põhimõtteid
- meeskonnatöö tähendust ja tähtsust
- vajadust enesearendamiseks
- teenindus- ja suhtlussõnavara ning teabeallikaid

Õppija oskab:

- mõtestada teenindus- ja suhlusteooriat ning kasutada seda teenindamisel
- arendada ja kasutada teenindus- ja suhtluspädevusi
- pöörata tähelepanu teeninduskultuurile või selle puudumisele
- pöörata tähelepanu teenuste arendamise, pakkumise ja kvaliteedi tehnilistele (mida pakutakse) ja funktsionaalsetele (kuidas pakutakse) elementidele
- välja selgitada klientide ootusi, vajadusi, soove ning kliendirahulolu või -rahulolematust ning selle põhjuseid
- saada ja anda tagasisidet
- rühmitada kliente
- lähtuda teenindamisel kliendist
- kasutada õigesti suhtlusvahendeid ja -tehnikaid
- esitada õigeid küsimusi ja vastata küsimustele
- kuulata klienti
- vältida suhtluses ebaõigeid kaitsemehhanisme
- analüüsida enese ja teiste käitumist
- toimida kliendikeskselt kiituste ja veaolukordade puhul.
- tegutseda protsessikeskselt
- austada ja teenindada kliendikeskselt sisekliente
- arendada, kasutada ja täita teenindusstandarde
- töötada meeskonnas
- pakkuda teenuseid aktiivselt
- pöörata tähelepanu klientide turvalisuse tagamisele
- analüüsida teenindussituatsioone
- näidata isiklikku eeskujut, sh oma teenindusmõttelaadi ja -oskusi nii koolis ja tööpraktikatel kui ka väljapool kooli, kodus, suhtluses sõpradega jm.
- kasutada õigesti teenindus- ja suhtlussõnavara
- leida ja kasutada teenindus- ja suhtlusteavet

### Hindamine

- test – suhtlemispsühholoogia ja klienditeeninduse põhialuste ning sõnavara tundmine (40%)
- praktilised ülesanded – teenindusmõttelaadi, -hoiakute ja -valmiduse demonstreerimine: suhtumine, suhtlus, käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides, organisatsiooni teeninduskultuuri, -kvaliteedi ja teenindamise erinevate aspektide hindamine ning tulemuste analüüs (60%)

## 2.2.5. Moodul 5. ARVUTI- JA ASJAAJAMISÕPE 3 õn, 1 T / 2 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija teab arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid, arvutialast sõnavara, teksti- ja tabelitöötluse, veebis navigeerimise ja esitluse loomise põhimõtteid. Õppija oskab kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina informatsiooni hankimiseks, töötlemiseks, kasutamiseks ja edastamiseks, esitluste loomiseks ja tööks vajalikuks suhtluseks. Õppija teab igapäevase asjaajamise korraldamise aluseid ning oskab koostada ja vormistada erinevaid dokumente ja ametikirju nii paberil kui arvutis. Õppija oskab kasutada korrektset eesti keelt ning arendab eesti keeles nii suulist kui kirjalikku eneseväljendusoskust. Mooduli läbimine toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, kirjaliku ja suulise eneseväljendamise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut ning annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad.

### 3. Õppesisu

3.1. ARVUTIÕPETUS JA ASJAAJAMISE ALUSED. Arvutialased põhimõisted: riistvara ja tarkvara, töölaud, failihaldus, kopeerimine, teisaldamine, kustutamine, otsingute tegemine, failide lihtne redigeerimine, prindihaldus.

Tekstitöötlus: tekstitöötluse 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 paberkandjal.

Ametikirjade (algatuskiri, vastuskiri, tellimiskiri, kaaskiri, volikiri ja vabanduskiri) koostamise ja vormistamise nõuded arvutil ja paberkandjal. Internetietikett. Kontoritehnika ja sidepidamisvahendite tundmine, seadistamine ja kasutamine.

3.2. KUTSEALANE EESTI KEEL. Suhtluskeel. Kirjakeel. Suulise ja kirjaliku väljenduslaadi eripära. Kutsealane sõnavara ja õigekeel. Kutsealase informatsiooni hankimine ja analüüsimine. Kutsealaste tekstide olemus ja eripära. Probleemide sõnastamine ja põhjendamine. Pakkumiste koostamine ja esitlemine. Hindade vormistamine ja lühendite õige

kasutamine. Materjali kogumine ja korrastamine. Teksti korrigeerimine. Meedia avaliku arvamuse kujundajana. Kutsealaste ajalehetekstide võrdlemine ja analüüsimine. Kutsealase telesaate vaatamine ja analüüsimine. Uudise ja pressiteate kirjutamine. Reklaamtekstide koostamine.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

##### Õppija teab ja tunneb:

- arvutiseadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel
- arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid ja arvutialast sõnavara
- ametialase kirjaliku suhtluse põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas
- dokumendiplangile ja dokumentide rekvisiitidele esitatavaid nõudeid
- erinevate ametikirjade ning erinevate dokumentide koostamise nõudeid
- suulise ja kirjaliku eneseväljenduse olemust ning eripära

##### Õppija oskab:

- kasutada korrektset eesti keelt
- 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
- luua ja kujundada erinevaid esitlusi ning reklaamtekste
- kasutada õigesti reisimise, turismi ja vaba aja veetmise valdkonna sõnavara

##### Hindamine:

- test arvutivõrkude toimimispõhimõtete, arvutialase sõnavara, hea suhtlustava põhimõtete, erinevate ametikirjade ning dokumentide koostamise nõuete tundmise kohta (20 %)
- arvuti kasutamine teistes moodulites referaadi või uurimuse vormistamisel (20 %)
- praktilised ülesanded: elulookirjelduse, CV, dokumentide, ametikirjade ja reklaamtekstide koostamine ning vormistamine käsitsi ja arvutil (60%)

## 2.2.6. Moodul 6. KUTSEALANE INGLISE KEELE ÕPE 5 õn, 3T / 2P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab ja süvendab turismitöökõs vajalikke teadmisi enese väljendamiseks inglise keeles. Õppija mõistab tavakõnet ja saab aru turismialastest tekstidest. Oskab ettevalmistuseta vestelda turismiga seonduvatel teemadel, koostada tekste ja ametialaseid kirju. Õppija tähtsustab korrektse keelekasutuse vajalikkust ametialases suhtluses. Lõpetamisel saavutatakse kutsealase inglise keele tase: B1

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

## 3. Õppesisu

Suulise ja kirjaliku suhtlusoskuse arendamine inglise keeles. Tavakeelekasutus. Suhtlus erinevates olukordades. Teenindussuhtlus. Turismialase sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine. Majutusettevõtted, nende tüübid ja teenused, kvaliteedisüsteemid (tärnid, järgud). Toitlustusettevõtted, nende tüübid ja teenused. Maaturismi, aktiivse puhkuse, seiklusturismi, kultuuri- ja loodusturismi tüübid ja teenused. Vaatamisväärsuste tüübid ja teenused; Reisisettevõtete tüübid ja teenused. Äriturismi tüübid ja teenused. Turismi planeerimise, arendamise, korralduse ja turundusega seonduva sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erinevate turismi valdkondade ja turismikorraldusega seotud sõnavara inglise keeles
- inglise keele grammatikat

Õppija oskab:

- suhelda suuliselt ja kirjalikult olme-, päeva- ning turismiteemadel
- suhelda teenindus- ja müügisituatsioonides
- lugeda ja koostada ametialaseid kirju ning dokumente
- kasutada tööks vajalikku kirjandust (sõnaraamatud, ajakirjandus, Internet jm)
- esitleda Eesti turismivaatamisväärsusi
- vestelda inglise keeles turismikorraldusest

Hindamine:

Mooduli koondhinne moodustub kahe aineosa käsitleva testi vormis sooritatud eksami põhjal .

- inglise keele grammatika test ( 40%)
- praktilised tööd (60%)
  - kirjalikud testid – erialane sõnavara
  - kuulamisülesanded – ettekande kuulamine ja sellest kokkuvõtte tegemine
  - suuline esitlus – turismivaatamisväärsuste tutvustamine
  - rollimängud – ettekanne turismikorraldusest Eestis või mõnes teises riigis
  - infopäringud – vastus e-kirja päringule
  - ameti- või ärikirja koostamine

## 2.2.7. Moodul 7. KUTSEALANE LISAVÕÕRKEEL (soome, vene või saksa), 4 õn, 2T / 2P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab ja süvendab turismitöökõs vajalikke teadmisi enese väljendamiseks lisavõõrkeeles. Õppija mõistab tavakõnet ja saab aru turismialastest tekstidest. Oskab ettevalmistuseta vestelda turismiga seonduvatel teemadel, koostada tekste ja ametialaseid kirju. Õppija tähtsustab korrektse keelekasutuse vajalikkust ametialases suhtluses.

Lisavõõrkeeleks valitakse soome, saksa või vene keel.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

### 3. Õppesisu

Suulise ja kirjaliku suhtlusoskuse arendamine lisavõõrkeeles. Tavakeelekasutus. Suhtlus erinevates olukordades. Teenindussuhtlus. Turismialase sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine. Majutusettevõtted, nende tüübid ja teenused, kvaliteedisüsteemid (tärnid, järgud). Toitlustusettevõtted, nende tüübid ja teenused. Maaturismi, aktiivse puhkuse, seiklusturismi, kultuuri- ja loodusturismi tüübid ja teenused. Vaatamisväärsuste tüübid ja teenused; Reisisettevõtete tüübid ja teenused. Äriturismi tüübid ja teenused. Turismi planeerimise, arendamise, korralduse ja turundusega seonduva sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine.

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erinevate turismi valdkondade ja turismikorraldusega seotud sõnavara lisavõõrkeeles
- lisavõõrkeele grammatikat

Õppija oskab:

- suhelda suuliselt ja kirjalikult olme-, päeva- ning turismiteemadel
- suhelda teenindus- ja müügisituatsioonides
- lugeda ja koostada ametialaseid kirju ning dokumente
- kasutada töökõs vajalikku kirjandust (sõnaraamatud, ajakirjandus, Internet jm)
- esitleda Eesti turismivaatamisväärsusi
- vestelda lisavõõrkeeles turismikorraldusest

Hindamine:

Mooduli koondhinne moodustub kahe aineosa käsitleva testi vormis sooritatud arvestuse põhjal .

- lisavõõrkeele grammatika test ( 40%)
- praktilised tööd (60%)

- kirjalikud testid – erialane sõnavara
- kuulamisülesanded – ettekande kuulamine ja sellest kokkuvõtte tegemine
- suuline esitlus – turismivaatamisväärsuste tutvustamine
- rollimängud – ettekanne turismikorraldusest Eestis või mõnes teises riigis
- infopäringud – vastus e-kirja päringule
- ameti- või ärikirja koostamine

## 2.2.8. Moodul 8. TURISMIMAJANDUSÕPE

5 õn, 3T / 2 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised turismimajanduse alustest, ja seostest teiste majandusharudega. Õppija mõistab turismi majanduslikke, sotsiaalseid, poliitilisi ja ökoloogilisi mõjutegureid ja oskab kasutada lihtsamaid analüüsimeetodeid. Õppija tunneb turismimajanduse erinevaid sektoreid ning nende poolt pakutavaid teenuseid. Õppija omandab reisimise, turismi, majutuse, toitlustuse, sihtkohaarenduse ja turismikorraldusega seonduva põhisõnavara. Õppija teab turismi ajalugu ja tulevikutrende, mõistab turismimajanduse tähtsust, rolli ja arengusuundi maailma majanduses ning Eestis. Õppija tunneb reisijate liigitust ning turistide ootusi, vajadusi ja motiive. Õppija teab peamisi turismiorganisatsioone ja -ühendusi, tuntumaid turismikvaliteedi märgiseid ja majutusettevõtetele esitatavaid nõudeid. Õppija teab restoraniteeninduse aluseid, Eesti ning erinevate rahvaste toidukultuuri omapära. Õppija oskab leida erialast informatsiooni. Õppija arendab turismitöösse tervikliku ning eetilise suhtumise, analüüsi- ja ühistööoskusi.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. TURISMIMAJANDUSE ALUSED. Turismi mõiste, ajalugu, areng, roll tänapäevaihiskonnas ning seosed teiste majandusharudega. Turismimajandus ja keskkond. Turismivormid. Turismiettevõtted ja -töötajad. Reisijate ja turistide liigitamine. Külastuseesmärgid, turistide motiivid, vajadused ja ootused. Külastuselamus. Reisi- ja turismitooted ning -teenused (reisi-, transpordi-, majutus-, toitlustusteenused, vaatamisväärsused, tegevused). Reisisiteenuste levikanalid. Turismiteenuste nõudlus ja pakkumine. Jätkusuutlik turism. Turismipoliitika ja selle kandjad. Eesti turismiseadus. ja riiklik turismiarengukava. Turismikvaliteedisüsteem ja kvaliteedimärgised. Turismiinfokeskused. Eesti ning rahvusvahelised turismiorganisatsioonid ja -ühendused ning nende mõju ühiskonnas. Turismi tulevikusuundumused.

3.2. HOTELLIMAJANDUSE ALUSED. Majutussektori tähtsus turismis. Majutusteenuste areng maailmas, Euroopas ja Eestis. Majutusõnavara. Majutusettevõtete ja -teenuste liigid. Majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded, registreerimise kord. Majutusettevõtete juhtimis- ja omandivormid. Hotelliketid. Rahvusvahelised organisatsioonid. Majutusettevõtte struktuur ja osakondade vahelised suhted. Põhi-, tugi- ja lisateenused.

Külastajate ootused, vajadused ja soovid. Külalislahkus ja külastuselamus. Majutusettevõtete kvaliteedimärgised ja programmid. Hotellide ja reisibüroode suhtlemise reeglistik. Tulevikusuundumused.

3.3. TOITLUSTUSE ALUSED. Toitlustussektori tähtsus turismis. Toitlustussõnavara. Toitlustusettevõtete ja -teenuste liigid. Välitoitlustus. Tervisliku toitumise põhimõtted. Menüü ja joogikaardi koostamine. Toiduainete põhigrupid, toiduainete eeltöötlemine, maitseained, kvaliteedikontroll, omavastutus. Toitlustusteenuste hinnakujundus ja teenuste müük, arveldamise viisid, kassasüsteemid. Laua katmine, toitude ja jookide serveerimine, lauanõud ja serveerimisvahendid. Eestlaste toidukultuur, Eesti rahvustoidud. Toitumissuundumused ja uued toitlustusvormid.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb

- turismi arengulugu
- turismi hetkeolukorda ning tulevikusuundumusi maailmas ja Eestis
- turismimajanduse seoseid ja mõjutegureid
- jätkusuutliku turismi printsiipe
- turismi liike ja vorme
- turistide motiive, vajadusi ja ootusi ning nende rahuldamise võimalusi
- Eesti turismiseadust ja riiklikku turismiarenduskava
- turismiettevõtete kvaliteedijuhtimissüsteeme ja kvaliteedimärgiseid
- rahvusvahelist turismieetika koodeksit
- reisi- ja turismiettevõtete liike ja pakutavaid teenuseid
- majutusettevõtete liike ja teenuseid
- Eesti majutusettevõtete registreerimise, tunnustamise ja järgutamise korda
- toitlustusettevõtete liike ja teenuseid
- tervisliku toitumise põhimõtteid
- toitumissuundumusi ja uusi toitlustusvorme
- eestlaste ja teiste rahvaste toidukultuuri ning rahvustoite
- erinevate turismiteenuste arenduse, turunduse, hinnakujunduse ja müügi aluseid
- turismivaldkonna põhisõnavara ja -mõisteid

Õppija oskab

- analüüsida statistiliste andmete alusel turismi arengut maailmas ja Eestis
- analüüsida erinevaid turismitooteid ja -teenuseid
- analüüsida erinevate sihtrühmade reisimotiive, ootusi ja vajadusi
- tutvustada ja soovitada turismiteenuseid erinevatele sihtrühmadele
- koostada lihtsamat menüüd
- kasutada turismialast põhisõnavara ja -mõisteid
- leida ja kasutada erialast teavet õppeülesannete täitmisel

Hindamine:

- test turismimajanduse aluste ja turismisõnavara tundmisest (70%)
- õpikäigu kriitilise aruande koostamine (30%)

## 2.2.9. Moodul 9. TURISMIGEOGRAAFIAÕPE 6 õn, 4T / 2 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab turismigeograafia põhimõisted, teab peamisi loodusgeograafilisi protsesse, maakera geograafilisi iseärasusi ning poliitilis-majanduslikku liigendamist. Õppija tunneb maailma kaarti. Õppija tunneb maailma ja Euroopa tähtsamaid turismipiirkondi ja –sihtkohti, oskab neid tutvustada ja nõustada reisijaid erinevatesse piirkondadesse sõitmisel. Õppija tunneb maailma kultuurilugu ja religioone ning omab ülevaadet maailma rahvaste kommetest ja väärtushinnangutest. Õppija oskab sobilikult käituda suheldes teiste rahvuste ja kultuuride esindajatega. Õppija teab Eesti üldandmeid ja haldusjaotust, tunneb Eesti loodust, maakondade turismivõimalusi ja vaatamisväärsusi. Õppija oskab tutvustada Eesti turismiregioone ja jagada turistidele turismialast informatsiooni. Õppija teab Eesti kultuuripärandi väljakujunemist ja põhiperioode, Eesti kultuuriloo tähtsamaid ilminguid ning oskab võrrelda neid Euroopa kultuurinähtustega. Õppija teab Eesti erinevate regionide kultuuriloolist minevikku, tähtsamaid kultuuritegelasi ja tänapäeva olulisemaid kultuuriobjekte ja -sündmusi. Õppija oskab kasutada andmebaase ja infomaterjale.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. MAAILMA TURISMIGEOGRAAFIA. Tähtsamad teabeallikad, andmebaasid ja infootsingud. Geograafilised koordinaadid. Mõõdühikud maailmas. Ajavööndid. Kohanimed. Loodusgeograafiliste protsesside üldiseloomustus. Pinnavormid. Maakera geograafilised iseärasused turismiressursina. Kliimavöötmed ja regionaalsed iseärasused. Maailmameri ja siseveed. Loodusvööndid. Maastikud. Maakera poliitilis-majanduslik liigendamine. Riigid, riikide ühendused. Rassid. Keeled. Maailma turismipiirkonnad ja peamised turismisihtkohad. Põhja-Euroopa. Lääne-Euroopa. Kesk-Euroopa. Lõuna-Euroopa. Ida-Euroopa. Ülevaade Põhja- ja Lõuna-Ameerika, Aafrika, Aasia, Austraalia ja Okeania, Antarktika looduse iseärasustest ja turismivõimalustest. Loodusmälestised ja -kaitsealad. UNESCO maailmapärandi objektid.

3.2. EESTI TURISMIGEOGRAAFIA. Eesti üldandmed ja haldusjaotus. Ajalooline ülevaade. Eesti sotsiaalmajanduslik ja poliitiline areng. Transpordiühendused. Eesti kaart. Eesti loodus. Kliima. Eesti maastikud ja kaitsealad. Eesti turismiregioonid. Tallinn. Põhja-Eesti regioon. Lõuna-Eesti regioon. Lääne-Eesti regioon. Regioonide looduslik eripära, turismisihtkohad, vaatamisväärsused, muuseumid, aktiivse puhkuse võimalused, traditsioonilised üritused, majutus- ja toitlustusettevõtted.

3.3. EESTI KULTUURILUGU. Inimasustuse teke Eestis. Eurooplaste põlvnemine. Eestlaste põlvnemine. Vanimad inimasustuste jäljed. Asustuse kujunemine Vanaaja mälestised. Ristiusu tulek, keskaeg. Kirikute ehitus. Keskaegsed linnad, Hansa Liit. Eesti talurahva

kultuur. Eesti rahvausandid. Komed. Rahvakalender ja tähtpäevad. Baltisaksa kultuur ja mõisad. Eesti keele ja kultuuri areng. Laulupidude algus. Ajastute suurmehed ja kultuuritegelased. Arhitektuur. Kunstikoolkonnad. Eesti kultuur nõukogude perioodil. Kultuurautonoomiad. Vanausulised, setud.

3.4. MAAILMA KULTUURID. Kultuur hoiakute kujundajana. Maailma kultuurid ja rahvused. Erinevate rahvaste kombed ja tavad. Tsiivilisatsioonid ja religioonid. Kristlik religioon. Judaism. Islam. Hinduism. Budism. Loodususandid. Religioonide mõju toitumistavadele. Religioon turismi mõjutajana. Religiooniga seotud turismisihtkohad.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- maailma füüsilist ja poliitilist kaarti
- maailma loodusvõndeid, kliimaolusid ja turismihooaegu
- maailma looduslik-kultuurilisi regioone, tähtsamaid turismipiirkondi ning turismisihtkohti
- maailma usundeid, religiooniga seotud vaatamisväärsusi ja olulisemaid kultuuriloolisi sündmusi
- Eesti kaarti, loodust ja kliimat
- Eesti üldandmeid, haldusjaotust ja transpordiühendusi
- Eesti ajalugu, sotsiaal-majanduslikku ja poliitilist arengut
- Eesti turismiregioone
- Eesti kultuuriloo tähtsamaid kultuuriilminguid ning baltisaksa, vene, rootsi ja teiste naabrite osa Eesti kultuuriloos
- oma kodukoha olulisust ja tähtsamaid kultuurinähtusi ning -objekte, vaimset ja materiaalselt kultuuripärandit, kodukandi kultuuritegelasi, suurmehi

Õppija oskab:

- orienteeruda maailma ja Euroopa kaardil
- kasutada teatmekirjandust ja teha otsinguid andmebaasidest, leida teavet erinevate maailma regioonide turismisihtkohtade kohta
- tutvustada maailma turismisihtkohti ja nõustada reisijaid erinevatesse piirkondadesse sõitmisel
- kirjeldada maailma kultuuridest tulenevaid kombeid, tavasid ja väärtushinnanguid
- suhelda erineva kultuuritaustaga inimestega
- kasutada Eesti kaarti ja iseloomustada erinevaid sihtkohti
- anda ülevaadet maakondadest kui turismipiirkondadest
- tutvustada vaatamisväärsusi, looduses liikumise ja aktiivse puhkuse võimalusi
- tutvustada erinevate regioonide traditsioonilisi üritusi, majutus- ja toitlustusettevõtteid
- tutvustada Eesti kultuuripärandit ja oma kodukohta

#### Hindamine

Mooduli koondhinne moodustub kahe aineosa käsitleva testi vormis sooritatud eksami põhjal .

- test – maailma ja Eesti turismigeograafiast ja kultuuriloost (60%)
  - rühmatöö – religiooni ja turismi seostest Eestis või välisriigis, näiteks: kultuurikonfliktid turismipiirkonnas, erinevate usunditega seotud turismimagnetid või mõnel teisel õpetaja poolt valitud teemal (40%)
- Iseseisev töö - referaat kodukoha kultuuriloost (jooksvat hindamine).

## 2.2.10. Moodul 10. TURISMIKORRALDUSÕPE 6 õn, 4 T / 2 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab õige suhtumise, vajalikud teadmised ja oskused selleks, et töötada organisatsioonis, mille tegevuste hulka kuulub turismi korraldamine turismiteenuseid pakkavas väikeettevõttes, turismiinfokeskuses, mittetulundussektoris või kohalikus omavalitsuses. Õppija mõistab reisi-, sündmus-, seminari- ja rekreatsioonikorralduse põhimõisteid ja protsesse. Oskab korraldada turismiinfokeskuse tööd ning mõistab giidi kui sihtkoha lahtimõttestaja rolli, omandab üldoskused rekreatsiooni korraldamisest sise- ja välistingimustes. Õppija oskab leida ja analüüsida tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni. Taotletakse, et õppija arendab analüüsi ja probleemide lahendamise oskust.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. TURISMIINFOKESKUSTE TÖÖKORRALDUS. Turismiinfokeskuse tööd reguleeriv seadusandlus. Turismiinfokeskuste tüübid ja struktuur Eestis (Sinine ja Roheline I-punkt) ja võimalikud arengusuundumused. Turismiinfokeskuste võrk Eestis. Turismiinfokeskuse põhiülesanded (info kogumine, jagamine, vajalike teavitustmaterjalide koostamine, statistiliste andmete kogumine). Turismiinfokeskuse töötajate roll piirkonna turismi ja turismiettevõtluse arendamisel. Turismiinfokeskused lähiriikides, sarnasused ja erisused (aluseks naabermaad – Läti, Soome vm)

3.2. REISIKORRALDUSE ALUSED. Reisikorralduse toode. Pakettreisi mõiste. Pakettreiside tüübid. Tegutsemine reisetevõtjana – tegevust toetavad seadused ja määrused. Reisimotivaatorid. Reisitakistused. Kliendiprofiil ning muutused tarbija soovides ja vajadustes. Reisikomponendid. Individuaalreisid vs grupireisid. Pakettreisi planeerimise protsess. Hea reisipaketi tunnusjooned. Läbirääkimised. Broneeringute tegemine ning nende administreerimine. Tehniline dokumentatsioon. Lepingud hankijate ja edasimüüjatega. Kuluarvestus ja hinnakujundus reisikorralduses. Muutuv- ja püsikulud. Reisipakettide turundus. Pakettreiside müügivõrk. Suundumused reisikorraldajate turul.

3.3. SÜNDMUSKORRALDUS. Sündmuse mõiste ning liigid, sh spetsiaalsündmused ja megasündmused. Tegurid, mis loovad erilisuse. Planeeritud sündmuste tüpoloogia. Sündmusturism. Sündmusturismi trendid ja suunavad jõud. Sündmuste sihid. Sündmuse organiseerijad. Sündmuse mõjud sihtkohale. Sündmuse planeerimise protsess. Projekti planeerimine: kontseptsioon, tasuvusuuring, meeskond ja organisatsioon, toimumispaiga planeerimine, tegevusplaan ja elluviimine. Käibe tekitamine ja juhtimine. Eelarve koostamine. Riskide juhtimine. Sündmuse hindamine.

3.4. SEMINARIKORRALDUS. Ülevaade rahvusvahelisest konverentsiturust.

Konverentsiturud: vabatahtlikud assotsiatsioonid, korporatiivne turg, professionaalsed assotsiatsioonid, avalik sektor. Konverentsitooted, kohtumiste tüpoloogia. Seminarikorralduse vajalikud sisendid: spetsiifiline toimumiskoht, toitlustamisteenus, spetsiaalne tehniline toetus (nt audiovisuaalsed vahendid), transport, majutus, oodete esitlemise/näituse võimaldamine, delegaatidele meelelahutus. Konverentsi-, seminaripaiga valiku kriteeriumid. Seminariprogrammi ettevalmistamine. Eduka seminari printsiibid ning protsessi kavandamine: seminarieelne aeg, seminari aeg, seminarijärgne aeg. Eelarve kujundamine. Rahastamine ja kulude vähendamine. Delegaatide registreerimise protsess. Seminari aruanne.

3.5. REKREATSIOONIKORRALDUS. Rekreatsiooni mõisted, ajalugu ja iseloom. Rekreatsiooni seosed ja erisused vaba aja veetmisega, turismi ja spordiga. Vaba aeg. Vaba aja ja rekreatsiooni trendid. Rekreatsiooni nõudlus ja pakkumine Eestis. Rekreatsiooniga seotud ametid ja kutsestandardid: rekreatsioonikorraldaja, animatöör, matkatreener, loodusgiid või retkejuht. Standardid ja seadusandlus. Ohud, riskid ja turvalisuse tagamine. Vaba aja ja rekreatsiooni planeerimine ja korraldamine. Kvaliteet aktiivse puhkuse sektoris. Juhised matkakorraldajatele. Küllastajate juhtimine maastikul. Sportlik matkamine

3.6. GIIDITÖÖ KORRALDUS. Giidi kutse. Ajalugu. Giidide liigitus. Giidi rollid. Giidide ühendused ja kutseeksamid. Ekskursiooni korraldamine. Ekskursioonimarsruudi koostamine. Ekskursiooniks materjalide ettevalmistamine, info otsimise erinevad võimalused. Giiditeksti koostamise Põhimõtted. Eesti kultuuripärandi tutvustamine. Reisisaatja kutse. Reisi ettevalmistus ja läbiviimine. Turvalisus reisel, kliendisõbralik teenindamine, käitumine veaolukordades. Giidi ja reisisaatja töösuhted.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õpilane teab ja tunneb:

- EL nõudeid pakettreiside kohta, pakettreiside mõistet, iseloomu ja müügitingimusi, pakettreisilepingut
- reisikorraldus- ja turismiettevõtete poolt pakutavaid teenuseid, sh toitlustamismajutus-, reisijateveo- ning muid võimalikke lisateenuseid
- pakettreiside turunduse protsessi, reklaami- ja müügitehnikaid
- giidi ja reisisaatja kutsestandardites esitatud nõudeid
- giidi ja reisisaatja tööülesandeid
- ekskursioonide läbiviimise meetodikat.
- sündmuste ja seminaride korraldamise võimalusi ja nõudeid
- vaba aja ja rekreatsiooni teooriat ning seost turismiga
- spetsialiseerumise võimalusi
- rekreatsiooni korraldamise põhimõtteid sise- ja välistingimustes
- rekreatsiooni planeerimise vajalikkust
- rekreatsioonikorraldust Eestis

Õpilane oskab:

- leida tootepaketi koostamiseks sobivaid koostööpartnereid, turismiteenuste pakkujaid
- koostada ja kalkuleerida reisipaketti erinevatest, sobivatest teenustest, lähtudes kliendi huvidest ja ootustest
- planeerida, kalkuleerida ning analüüsida reisikorraldusega seotud tulusid ning kulusid
- käituda kliendisõbralikult giidi ja reisisaatja erinevates rollides
- koostada ekskursioonimarsruuti ja valmistada ette giiditeksti erinevatele

sihtrühmadele

- viia läbi ekskursiooni.
- koostada ja kalkuleerida seminaripaketi lähtudes kliendi huvidest ja ootustest
- seostada rahvastikuprotsesse rekreatsiooni nõudlusega
- kujundada rekreatsiooni pakkumist nõudlusest lähtudes
- juhtida kliente maastikul
- kooskõlastada oma tegevust standardite, juhiste ja seadusandlusega
- planeerida rekreatsiooni sihtkohas ja viia läbi rekreatiivset üritust

Hindamine:

Mooduli koondhinne moodustub kahe aineosa käsitleva testi vormis sooritatud eksami põhjal .

- test turismiinfokeskuste töökorralduse, reisikorralduse, sündmus- ja seminarikorralduse, rekreatsioonikorralduse ja giiditöö korralduse kohta (40% kogutulemusest)
- praktiline töö – tegevuse (seminar, ekskursioon, sündmus) praktiline korraldamine (60% kogutulemusest)

2.2.11. Moodul 11. TURISMIARENDAUSÕPE

6 õn, 4 T / 2 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab õige suhtumise, vajalikud teadmised ja oskused selleks, et töötada avaliku või kolmanda sektori organisatsioon, mille tegevuste hulka kuulub turismi arendamine ja planeerimine sihtkohas. Õppija mõistab jätkusuutliku arendamise, haldusjuhtimise, sihtkoha tootearenduse ning turismiturunudse põhimõisteid ja protsesse. Oskab assisteerida sihtkoha arendamisega seotud protsesse ning koostada sihtkoha turundusplaani. Taotletakse, et õppija arendab analüüsi ja probleemide lahendamise oskusi.

### 3. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. JÄTKUSUUTLIKU ARENDAMISE ALUSED. Jätkusuutliku arengu ajalooline ülevaade. Säästev vs jätkusuutlik areng. Jätkusuutlikkuse mõiste, iseloom ja rakendamine. Säästva arengu strateegia “Säästev Eesti 21”. Uuendatud Euroopa Säästva Arengu Strateegia põhilähetkohad. Turismi roll ja mõju jätkusuutliku arengu põhimõtete rakendamisel (sotsiaalkultuuriline, ajanduslik ja ökoloogiline keskkond). Õkoturism ja jätkusuutlik turism. Inimene ja jätkusuutlik areng.

3.2. HALDUSKORRALDUSE ALUSED. Eesti halduskorraldus.. Kohaliku omavalitsuse roll ühiskonnas. Vabariigi valitsuse seadus. Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. Kohaliku omavalitsuse funktsioonid. Maavalitsuse staatus ja ülesanded. Kohaliku omavalitsuse kulud ja tulud. Halduskorralduse arenguperspektiivid.

3.3. SIHTKOHA TOOTEARENÐUS. Sihtkohatoote mõiste ja erinevad tasemed. Turismi arengut mõjutavad tegurid. Sihtkohaasjaliste rollid sihtkohatoote arendamisel ja asjaliste kaasamine. Turismisihtkohatoote tegurite analüüsimeetodid: tõmbe- ja tõuketegurid, „uus” ja „vana” turism jne. Sihtkohaorganisatsiooni funktsioonid sihtkohatoote arendamisel. Sihtkohatoote arendamise raskused. Turismi mõjud sihtkohale: majanduslik, sotsiaalkultuuriline ning ökoloogiline mõju. Taluvuspiiride käsitlused.

3.4. TURISMITURUNDUS. Turunduse alused, põhimõisted, eesmärgid ja funktsioonid. Turismiturunduse eripära. Kliendikeskne turundus. Situatsioonianalüüs ja turundusuuring. Turismiturunduse meetmestik. Sise- ja suhteturundus. Turundusplaan ja turunduseelarve. Hinnakujuendus. Reisikaubandus. Turismireklaam: brošüürid, bukletid, messid, kodulehed Internetis. Isiklik müük ja müügitoetus.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- jätkusuutliku arengu põhimõtteid
- jätkusuutliku arengu arengu loogikat ja vajadust
- turismi tähtsust jätkusuutlikus arengus
- Eesti halduskorralduse printsiipe
- kohaliku omavalitsuse funktsioone ja rolli ühiskonnas
- sihtkohatoote mõistet ning toote erinevaid tasandeid
- sihtkohaorganisatsiooni funktsioone toote arendamisel
- turismi taluvuspiiride kontseptsioone
- turunduse põhimõisteid, eemärke ja funktsioone
- kliendisuhete elutsükli
- tundma turundusuuringute meetodeid
- turismiturunduse eripära, põhimõisteid, funktsioone ja eesmäärke
- kliendikeskse turunduse põhimõtteid
- tundma situatsioonianalüüsi iseloomu ning oskama analüüsida turismiettevõtte seisul turismiturul
- tundma turismituru segmentimise ja sihtturgude valimise meetodeid
- teadma turismitoodete/teenuste hinnakujuenduse võimalusi
- teadma programmimise ja pakettimise mõisteid, võimalusi ja viise
- oskama kavandada erinevaid programme ja pakette
- teadma isikliku müügi võtteid, tundma ostukäitumist mõjutavaid tegureid
- teadma sise- ja suhteturunduse vajadust turismitoodete turunduses
- oskama analüüsida turismitoodete reklaame, võrrelda erinevaid reklaamikanaleid, sh. meedia, kataloogid, messid
- oskama koguda infot ning turundada turismitooteid interneti kaudu
- oskama koostada turundusplaanid ja turunduseelarvet

Õppija oskab:

- arvestada jätkusuutliku turismi ja jätkusuutliku arengu põhimõtetega turismi planeerimisel
- väärtustada jätkusuutliku arengu põhimõtetest tulenevaid põhiväärtusi igapäevases elus ja tegevuses
- määratleda kohaliku omavalitsuse haldusalas olevaid valdkondi

- määratleda ning analüüsida turismi arengut mõjutavaid tegureid
- määratleda sihtkohaasjaliste rolli sihtkohatoote arendamisel
- analüüsida sihtkohatoote tegureid
- assisteerida sihtkoha arendamisega seotud protsesse
- analüüsida ettevõtte turundustegevust kliendikesksuse seisukohast
- kirjeldada toodete ja teenuste peamisi erinevusi
- teadma ja oskama analüüsida toote või teenuse elutsüklit

#### Hindamine:

- test jätkusuutliku arengu, halduskorralduse, sihtkoha tootearenduse, turismiturunduse kohta (40% kogutulemusest)
- sihtkohatoote turundusplaani koostamine (60% kogutulemusest)

## 2.2.12. Moodul 12. MAJANDUSARVESTUS- JA PROJEKTIÕPE 3 õn, 2T / 1 P

### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised projekti mõistetest, projektipõhisest tegevusest organisatsioonis, projektide seotusest organisatsiooni arengustrateegiaga ja saab ülevaate projektide rahastamisvõimalustest. Õppija omandab algteadmised organisatsiooni majandusvahenditest, majandusprotsesside arvestusest, dokumenteerimisest, bilansist, sularahata arveldustest, kassaoperatsioonidest ja aastaaruande koostamisest. Õpetus toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsija suhtlemisoskuste arengut ning annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks ning edasisteks kutsealaõpinguteks.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

### 3. Õppesisu

3.1. MAJANDUSARVESTUSE ALUSED. Raamatupidamise seadus. Organisatsiooni majandusvahendid. Kirjendamisreeglid. Majandusprotsesside arvestus, dokumenteerimine, bilans, sularahata arveldus, kassaoperatsioonid, aasta- ja projektiaruande koostamine. Käibemaks. Varustus- ja tootmisprotsess.

#### 3.1. PROJEKTITÖÖ KORRALDUS.

Projekti mõiste ja projektsüklid. Strateegiline plaanimine. Kulude hindamine ja eelarve. Projekti meeskond ja suhtlemine. Aruandlus ja hindamine. Projektipõhine tegevus ettevõttes, projektide seotus organisatsiooni arengustrateegiaga. Turismiprojektide rahastamisvõimalused ja projekti koostamine vastavalt juhendile

### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- projekti olemust ja projektitsükli
- projektipõhist juhtimist ettevõttes
- projekti strateegilist plaanimist
- projekti aruandlust ja hindamist
- turismiprojektide rahastamisvõimalusi
- raamatupidamise seadusi
- organisatsiooni majandusvahendeid
- kontode mõistet ja liigitust
- sünteetilist ja analüütilist arvestust
- majandusprotsesside arvestust ja arvestusregistreid
- käibemaksu olemust ja selle arvestamist
- organisatsiooni bilanssi
- aastaaruande koostamise aluseid
- kassaoperatsioone

Õppija oskab:

- koostada lihtsamat turismiprojekti
- koostada lihtsamat bilanssi
- kasutada arvestusregistreid

Hindamine:

- test raamatupidamisest ja arvestusest (40 %)
- projekti kaitsmine – projekti idee tutvustamine, projekti vajalikkuse, kasu, ressursside ja tulemuste esiletoomine (60%)

## **Moodul PRAKTIKA**                      20 õn

### 1. Eesmärk

Praktikaõppega taotletakse, et õppija omandab teadmised praktikaorganisatsioonist, kogemused ja oskused erinevate turismiettevõtete ja turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, töötajatest, klientidest ja töökeskkonnast. Praktika toetab õppija motivatsiooni turismikorralduse alaseks tööks valmistumisel, võimaldab teoreetiliste ja praktiliste teadmiste kasutamist konkreetsetes töösituatsioonides. Praktika käigus arendab õppija iseseisva- ja meeskonnatöö oskusi, probleemide lahendamise, suhtlus- ja teenindusoskusi. Õppija saab ülevaate organisatsiooni planeerimise, juhtimise ja turunudstegevustest.

### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Eelnevalt läbitud õppekavajärgsed teoreetilised moodulid.

### 3. Õppesisu

3.1. TEENINDUSPRAKTIKA. Praktika planeerimine. Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, praktikalepingu sõlmimine, koolis omandatud oskuste nimistu koostamine.

Juhendajaga praktikaprotsessi arutelu. Töögraafiku koostamine. Tutvumine organisatsiooni struktuuri ja meeskonna, personalile esitatavate nõuete, teenindusstandardite, klientide ja nende vajaduste, pakutavate toodete ja teenuste ning nende müügikorralduse ja -tingimustega. Tööturvalisuse ja tööohutuse tingimustega tutvumine töökohal. Töötamine klienditeenindajana. Tehniliste seadmete tundmaõppimine ja kasutamine. Tööks vajaliku turismisõnavara kasutamine, ametikirjade ja dokumentide vormistamine, info hankimine ja salvestamine. Klientidega suhtlemine eesti ja võõrkeeles, sh telefoni ja e-postiga. Klientide küsimustele vastamine ja probleemide lahendamine. Päringutele vastamine. Erinevate maksevahenditega arveldamine. Aruande vormistamine erinevate tegevuste kohta. Meeskonnas töötamine.

3.2. TEGEVUSPRAKTIKA. Praktika planeerimine. Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, praktikalepingu sõlmimine, koolis omandatud oskuste nimistu koostamine. Juhendajaga praktikaprotsessi arutelu. Töögraafiku koostamine. Tutvumine organisatsiooni struktuuri ja meeskonnaga, personalile esitatavate nõuete ja teenindusstandarditega. Ülevaate saamine organisatsiooni klientidest, nende vajadustest ja ootustest, pakutavatest toodetest ja teenustest, nende arendamisest ja turundusest. Organisatsiooni majandusarvestuse ja raamatupidamise alustest, juhtimise ja personalitöö korraldusest ning lepingute sõlmimise printsiipidest. Töötamine sihtkoha arendamisega seotud organisatsioonis keskastme juhte ja spetsialiste assisteerivatel töökohtadel.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- organisatsiooni ja / või sihtkoha tegevuste korraldust, töötajaid, dokumentatsiooni ning asjaajamist
- personalile esitatavaid nõudeid
- organisatsiooni ja / või sihtkoha turismitooteid ja teenuseid
- koostööpartnerite teenuseid
- kliente ja nende vajadusi
- kasutatavaid maksevahendeid
- teenuste müügikorraldust ja -tingimusi
- tootearendus ja -turunduspõhimõtteid
- juhtimise ja personalitöö korraldust
- majandusarvestuse ja raamatupidamise põhimõtteid
- lepingute sõlmimise printsiipe
- kutseala arengut mõjutavaid tegureid

Õppija oskab:

- püstitada isiklike praktikaeesmärke
- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, motivatsioonikiri tööandjale
- täita teeninduspersonalile esitatavaid nõudeid, sh töö- ja isikliku hügieeni eeskirju
- kasutada erinevaid suhtlusvahendeid
- töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada oma töid, hoida ja hooldada varustust, komplekteerida infomappi, kasutada tehnilisi vahendeid, tegutseda tehniliste rikete korral
- kinni pidada kokkulepetest, osaleda aktiivselt töös, järgida tööaegu, täita korraldusi
- rakendada koolis omandatud teoreetilisi teadmisi praktikakoha töös – kasutada turismisõnavara, töötada teenindusstandardite järgi, vastata kirjalikele ja

suulistele päringutele, käsitleda erinevaid tellimusi, hankida ja salvestada infot, vormistada ametikirju ja dokumente

- teenindada kliente otse, telefoni teel või e-postiga eesti ja võõrkeeltes
- oskama analüüsida ja konkurentidega võrrelda pakutavaid turismitooteid ja –teenuseid
- pakkuda välja uuenduslikke ideid turismitoodete ja -teenuste arendamiseks
- pakkuda turismitooteid ja teenuseid
- valida kvaliteetseid, klientide ootusi rahuldavaid teenuseid sündmuste korraldamiseks
- koostada ja kalkuleerida sündmust
- koostada toodete ja teenuste turundusmaterjale
- korraldada külaliste vastuvõttu
- assisteerida sihtkoha arendamisega seotud protsesse
- vormistada aruandeid erinevate tegevuste kohta
- hinnata oma toimetulekut reaalses töös ja probleemolukordades
- suhelda efektiivselt juhendajaga, tunda end meeskonnaliikmena, rakendada meeskonnatöölaseid teadmisi
- teha koostööd kolleegidega
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajate ja klientidega
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi
- anda hinnangut läbitud õpingutele ning seostada teadmisi ja oskusi praktikaga
- pidada praktikapäevikut
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi
- hinnata oma võimalusi erialasele tööle asumiseks

### Hindamine:

#### Hinnatakse:

- kogutud ja esitatud informatsiooni loogilisust ja vastavust tegelikule olukorrale,
- praktikaaruande sisukust ja aruandes esitatu vastavust püstitatud eesmärkidele ja ülesannetele; aruande vormistamise ja selle kaitsmise oskust,
- omandatud kogemuste kirjeldamise oskust,
- järelduste ja ettepanekute tegemise oskust.
- praktika juhendava kutseõpetaja hinnangut praktikale (kontaktid ettevõttega nii sidepidamisvahendite kui ka külastuse kaudu);
- ettevõttepoolse juhendaja hinnang praktika sooritamise tulemuste kohta.

Praktika tulemusi hindab komisjon.

Praktika mooduli hinde kujunemisel vastavalt järnevale:

- ettevõtte hinnang - 40%;
- praktika aruanne, selle kaitsmine ja koolipoolse juhendaja arvamus - 40%;
- õppija praktikapäevik ja eneseanalüüs - 20%.

## 2.3. VALIKÕPINGUD

### 2.3.1. Moodul1. KOOLIPRAKTIKA 5 õn, 5P

#### 1. Eesmärk

Praktikaõppega taotletakse, et õppija omandab teadmised kooli praktikaklassides, turismilaboris ning äriinkubaatoris. Ta omandab kogemused ja oskused erinevate turismiga tegelevate organisatsioonide töö planeerimisest, korraldamisest, klientidest. Praktika toetab õppija motivatsiooni turismikorralduse alaseks tööks valmistumisel, võimaldab teoreetiliste ja praktiliste teadmiste kasutamist konkreetsetes töösituatsioonides. Praktika käigus arendab õppija iseseisva- ja meeskonnatöö oskusi, probleemide lahendamise, suhtlus- ja teenindusoskusi. Õppija saab ülevaate organisatsiooni planeerimise, juhtimise ja turundustegevustest.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Eelnevalt läbitud õppekavajärgsed teoreetilised moodulid.

#### 3. Õppesisu

3.1. TEENINDUSPRAKTIKA. Praktika planeerimine. Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Tutvumine organisatsiooni struktuuri ja meeskonna, personalile esitatavate nõuete, teenindusstandardite, klientide ja nende vajaduste, pakutavate toodete ja teenuste ning nende müügikorralduse ja -tingimustega. Töötamine klienditeenindajana. Tehniliste seadmete tundmaõppimine ja kasutamine. Tööks vajaliku turismisõnavara kasutamine, ametikirjade ja dokumentide vormistamine, info hankimine ja salvestamine. Klientidega suhtlemine eesti ja võõrkeeles, sh telefoni ja e-postiga. Klientide küsimustele vastamine ja probleemide lahendamine. Päringutele vastamine. Erinevate maksevahenditega arveldamine. Aruande vormistamine erinevate tegevuste kohta. Meeskonnas töötamine.

3.2. TEGEVUSPRAKTIKA. Eneseanalüüs, isiklike eesmärkide kavandamine kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, praktikalepingu sõlmimine, koolis omandatud oskuste nimistu koostamine. Juhendajaga praktikaprotsessi arutelu. Töögraafiku koostamine. Tutvumine organisatsiooni struktuuri ja meeskonnaga, personalile esitatavate nõuete ja teenindusstandarditega. Ülevaate saamine organisatsiooni klientidest, nende vajadustest ja ootustest, pakutavatest toodetest ja teenustest, nende arendamisest ja turundusest. Organisatsiooni majandusarvestuse ja raamatupidamise alustest, juhtimise ja personalitöö korraldusest ning lepingute sõlmimise printsiipidest. Töötamine sihtkoha arendamisega seotud organisatsioonis keskastme juhte ja spetsialiste assisteerivatel töökohtadel.

Koolis toimub praktiline töö kooli praktikaklassides, turismilaboris ning äriinkubaatoris.

Õpilased suunatakse praktikale vastavalt Narva Kutseõppekeskuse praktika korraldusele.

#### 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- organisatsiooni ja / või sihtkoha turismitooteid ja teenuseid

- kliente ja nende vajadusi
- kasutatavaid maksevahendeid
- teenuste müügi korraldust ja -tingimusi
- tootearendus ja -turunduspõhimõtteid
- majandusarvestuse ja raamatupidamise põhimõtteid
- lepingute sõlmimise printsiipe

Õppija oskab:

- püstitada isiklikke praktikaeesmärke
- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, motivatsioonikiri tööandjale
- täita teeninduspersonalile esitatavaid nõudeid, sh töö- ja isikliku hügieeni eeskirju
- kasutada erinevaid suhtlusvahendeid
- töökohta ette valmistada, planeerida ja ajastada oma töid, hoida ja hooldada varustust, komplekteerida infomappi, kasutada tehnilisi vahendeid, tegutseda tehniliste rikete korral
- kinni pidada kokkulepetest, osaleda aktiivselt töös, järgida tööaegu, täita korraldusi
- rakendada koolis omandatud teoreetilisi teadmisi praktikakoha töös – kasutada turismisõnavara, töötada teenindusstandardite järgi, vastata kirjalikele ja suulistele päringutele, käsitleda erinevaid tellimusi, hankida ja salvestada infot, vormistada ametikirju ja dokumente
- oskama analüüsida ja konkurentidega võrrelda pakutavaid turismitooteid ja – teenuseid
- pakkuda välja uuenduslikke ideid turismitoodete ja -teenuste arendamiseks
- pakkuda turismitooteid ja teenuseid
- valida kvaliteetseid, klientide ootusi rahuldavaid teenuseid sündmuste korraldamiseks
- koostada toodete ja teenuste turundusmaterjale
- korraldada külaliste vastuvõttu
- teha koostööd kolleegidega
- anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajate ja klientidega
- analüüsida oma kutsealaseid oskusi
- anda hinnangut läbitud õpingutele ning seostada teadmisi ja oskusi praktikaga
- pidada praktikapäevikut
- hinnata kriitiliselt oma praktikakogemusi
- hinnata oma võimalusi erialasele tööle asumiseks

#### Hindamine:

- turismi projektitööde koostamine ja selle esitlemine (50%)
- õppija praktikapäevik ja eneseanalüüs (20 %)
- praktika juhendaja hinnang (30%)

### 2.3.2. Moodul 2. KUTSEALANE INGLISE KEELE ÕPE

3 õn

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab ja süvendab turismitöök vajalikke teadmisi enese väljendamiseks inglise keeles.

Õppija mõistab tavakõnet ja saab aru turismialastest tekstidest.

Oskab ettevalmistuseta vestelda turismiga seonduvatel teemadel, koostada tekste ja ametialaseid kirju. Õppija tähtsustab korrektse keelekasutuse vajalikkust ametialases

suhtluses. Lõpetamisel saavutatakse kutsealase inglise keele tase: B1

## 2. Nõuded mooduli alustamiseks.

Puuduvad

## 3. Õppesisu

Suulise ja kirjaliku suhtlusoskuse arendamine inglise keeles. Tavakeelekasutus. Suhtlus erinevates olukordades. Teenindussuhtlus. Turismialase sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine. Majutusettevõtted, nende tüübid ja teenused, kvaliteedisüsteemid (tärnid, järgud). Toitlustusettevõtted, nende tüübid ja teenused. Maaturismi, aktiivse puhkuse, seiklusturismi, kultuuri- ja loodusturismi tüübid ja teenused. Vaatamisvääruste tüübid ja teenused; Reisisettevõtete tüübid ja teenused. Äriturismi tüübid ja teenused. Turismi planeerimise, arendamise, korralduse ja turundusega seonduva sõnavara tundmaõppimine ja kasutamine.

## 4. Hinnatavad õpitulemused

Õppija teab ja tunneb:

- erinevate turismi valdkondade ja turismikorraldusega seotud sõnavara inglise keeles
- inglise keele grammatikat

Õppija oskab:

- suhelda suuliselt ja kirjalikult olme-, päeva- ning turismiteemadel
- suhelda teenindus- ja müügisituatsioonides
- lugeda ja koostada ametialaseid kirju ning dokumente
- kasutada tööks vajalikku kirjandust (sõnaraamatud, ajakirjandus, Internet jm)
- esitleda Eesti turismivaatamisväärusi
- vestelda inglise keeles turismikorraldusest

## Hindamine:

- inglise keele grammatika test ( 40%)
- praktilised tööd (60%)
  - kirjalikud testid – erialane sõnavara
  - kuulamisülesanded – ettekande kuulamine ja sellest kokkuvõtte tegemine
  - suuline esitlus – turismivaatamisvääruste tutvustamine
  - rollimängud – ettekanne turismikorraldusest Eestis või mõnes teises riigis
  - infopäringud – vastus e-kirja päringule
  - ameti- või ärikirja koostamine

### 2.3.3. Moodul 3. ÄRIPLAANI KOOSTAMINE

2 õn

#### 1. Eesmärk

Õpetamisega taotletakse, et õppijad omandavad teadmisi ettevõtte äriplaani koostamisest ja rahastamise võimalustest.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Majandusõpetus ja ettevõtlus.

#### 3. Õppesisu

ÄRIPLAANI OLEMUS JA TÄHTSUS ETTEVÕTTES. Nõuded heale äriplaanile; äriidee ja selle püstitamine; ettevõtte missioon, visioon ja eesmärgid; äriplaani struktuur ja selle erinevused rahastajate lõikes.

TURG JA TOOTED. Äriidee. Sihtturg ja kliendid. Tooted.

ÄRIPLAANI KOOSTAMINE. Äriplaani koostamine sõltuvalt erinevate rahastajate nõuetest; äriideede sõelumine; väljavalitud äriidee põhjal äriplaani sõnalise osa koostamine; äriplaani maksumuse ja ressursside kavandamine; äriplaani finantsosa koostamine sh ettevõtte kavandatavad tulud-kulud; äriplaani lisad ja nende koostamine; äriplaani tasuvuse hindamine; äriplaani realiseerimine ja kontroll ning saavutatud eesmärkide hindamine.

ETTEVÕTTE RAHASTAMISE VÕIMALUSED. Tööhõiveametite kaudu eraldatav stardikapital, EAS-stardiabi, pangalaen, riskikapital jne. Ettevõtlust toetavad tugisüsteemid, erinevad ettevõtlustoetused ja nende taotlemise võimalused.

#### 4. Õpitulemused

Mooduli läbimise järel õpilane teab ja tunneb:

- ettevõtte rahastamise võimalusi, sihtturgu; äriplaani olemust ja tähtsust ettevõttes,
- nõudeid heale äriplaanile, äriplaani struktuuri erinevused erinevate rahastajate jaoks,
- äriplaani koostamise põhimõtteid;

õpilane oskab:

- püstitada äriideed, ettevõtte missiooni, visiooni ja eesmäärke,
- planeerida äriplaani sõnalist ja finantsosa,
- koostada valitud äriidee jaoks etteantud struktuuri järgi lihtsamat äriplaani,
- arvestada äriprojekti esialgset maksumust ja hinnata selle tasuvust.

## 5. Hindamine

Hinnatakse:

- oskust püstitada äriideed, missiooni, visiooni ja eesmäärke,
- oskust arvestada äriplaani maksumust ja kasumlikkust,
- oskust koostada äriplaani, oskust esitada äriplaani.

Mooduli koondhinne kujuneb protsessihinnete ja praktiliste oskuste arvestuse keskmisest.

### 2.3.4. Moodul 4. ÕIGUSÕPETUS 1ÕN

#### 1. Eesmärk

Õpetamisega taotletakse, et õppijad omandavad oskuse järgida õiguse üldisi põhimõtteid ja head tava, leida ning lugeda seadusi, mis reguleerivad töösuhteid ja ettevõtjate ärialast tegevust.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Puuduvad.

#### 3. Õppesisu

3.1. ÕIGUSE ÜLDALUSED. Õiguse mõiste ja reguleerimine, Eesti Vabariigi õigussüsteem. Tsiviil- ja võlaõigus. Asjaõigus.

3.2. ÄRIÕIGUS. Äriseadustik, ühinguõigus; Äriregister. Äriühingud. Äriühingute asutamine, ühinemine, jagunemine, ümberkujundamine, likvideerimine. Konkurentsi reguleerimine.

3.3. TÖÖÕIGUS. Tööleping; töö- ja puhkeaeg; puhkus; töötasu; distsiplinaarkaristus; kollektiivleping ja kollektiivne töötüli; töökaitse; Tööandja kohustused; töövõtja kohustused.

#### 4. Õpitulemused

Mooduli läbimise järel õpilane

teab ja tunneb:

- \_ õiguse põhimõisteid ja õigussüsteemi,
- \_ äritegevuseks vajalikke seadusi, eelkõige äriseadustikku,
- \_ tööseadusandlust;

oskab:

- \_ leida kehtivaid seadusi ja neid lugeda,
- \_ orienteeruda äri- ja tööõiguse valdkonnas,

- \_ koostada lihtsamaid ärivaldkonna lepinguid,
- \_ õigusteadlikult käituda ja pidada kinni heast tavast,
- \_ vajadusel küsida õigusalast nõu.

## 5. Hindamine

Hinnatakse:

- \_ õiguslaste terminite ja mõistete tundmist,
- \_ seaduste leidmise ja lugemise oskust,
- \_ lihtsamate lepingute koostamise oskust.

Mooduli koondhinne moodustub saadud hinnete keskmise ja hindelise arvestuse alusel.

### 2.3.5. Moodul 5. TURUNDUSE ALUSED 1 õn

#### 1. Eesmärk

Õpetusega taotletakse, et õppijad omandavad teadmised turunduse põhialustest, sealhulgas sihtturu valikust, turundusmeetmestiku olemusest ning evitamiseiga seonduvast.

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Eelnevalt läbitud majandusõpetuse moodul.

#### 3. Õppesisu

3.1 TURUNDUSE OLEMUS. TURUNDUSE ROLL ETTEVÖTTES. Turunduse olemus, vajadus, turundustegevused ettevõttes, turundusmeetmestik.

3.2 TURUNDUSKESKKOND. Ettevõtte sisekeskkond, mikro- ja makrokeskkond.

3.3 TARBIJAKÄITUMINE. Tarbija tunnused, ostuotsustusprotsess, tarbijakäitumise mõjurid, lõpp- ja äritarbija.

3.4 TURU SEGMENTEERIMINEMINE JA TOOTE POSITSIONEERIMINE. Turu mõiste, segmenteerimise alused, toote positsioneerimise mõiste, hinna-kvaliteedi positsioonikaart.

3.5 TOODE JA KAUBAMÄRK. Toote, kaubamärgi ja brändi mõiste ning liigitus, kauba ja teenuse olemus ning erinevused, toote elutsükkel.

3.6 HINNAKIJUNDUS. Hind ja selle kujunemine.

3.7 MÜÜGITOETUS. Müük, strateegiad, taktikad, reklaam, müügitoetus.

3.8 TURUSTUS. Turunduskanali valik.

#### 4. Õpitulemused

Mooduli läbimise järel õpilane

teab ja tunneb:

- \_ turunduse põhimõisteid,
- \_ turunduskeskkonna elemente, nende võimet mõjutada ettevõtte tegevust,
- \_ turundusmeetmetestiku elemente,
- \_ turundusuuringu olemust, liike ja vajadust,
- \_ reklaami olemust ja liike,
- \_ müügistrateegiaid ja -taktikaid ning müügi korraldamise põhivõtteid;

oskab:

- \_ segmenteerida ja valida turgu,
- \_ uurida tarbija vajadusi ja ostukäitumist,
- \_ oskab kirjeldada probleemi,
- \_ aidata kaasa müügitoetuseürituste ettevalmistamisele ja läbiviimisele,
- \_ koostada lihtsamat reklaamteksti,
- \_ sooritada konkreetseid müügitehinguid (taktikaline tasand).

## 5. Hindamine

Hinnatakse:

- \_ turunduse põhimõistete tundmist,
- \_ turunduskeskkonna analüüsimise oskust,
- \_ situatsioonülesannete lahendamise oskust,
- \_ lihtsama reklaamiteksti koostamise oskust.

Mooduli koondhinne kujuneb jooksvate ülesannete ja hindelise arvestuse keskmise alusel.

## LISAD

### Lisa 1. LÕPUEKSAMI LÄBIVIIMISE JUHEND

#### Eesmärk:

Tõendada õpilase teadmiste ja hoiakute vastavust õppekavaga püstitatud eesmärkidele ning valmisolekut tööks turismikeskkonnas.

Õppija peab näitama terviklikke kutsealaseid teadmisi ja oskusi ja demonstreerib hoiakuid, suhtumisi, suhtlemisvalmisust, koostöövalmidust, loovust, mõtlemisvõimet, otsustusvõimet ja teisi isikuomadusi.

#### Eksami sisu:

Lõpueksami sisuks on kaks praktilist ülesannet: turismi arendusprojekti koostamine valitud sihtkoha (omavalitsusüksus, selle väiksem osa või nende kooslus) arendamiseks jätkusuutliku arengu põhimõtetest lähtuvalt ja infopäringule vastamine sihtkoha turismikorraldusest.

Lõputöös kuuluvad käsitlemisele õppija teoreetilises ja praktilises õppes omandatud teadmised ja oskused. Lõputöös kuuluvad käsitlemisele konkreetse ettevõtte turundus, raamatupidamine, juhtimine ja personalitöö, dokumendihaldus ja asjaajamine ning töökeskkond.

Õppekava moodulite õppesisu omandamise tulemusena õppija oskab kirjalikus töös kirjeldada konkreetse turismiettevõtte tegevust ja tulevikuplaane ning leida probleem töö koostamiseks; teab ja tunneb kirjaliku töö koostamise ja vormistamise nõudeid: oskab iseseisvalt leida, analüüsida probleemi ettevõttes ja sõnastada töö eesmärgi, koguda ja üldistada materjali, struktureerida ja sõnastada kirjalikku tööd; argumenteeritult esitleda koostatud lõputööd komisjonile, vastata küsimustele ja kaitsta oma seisukohti.

Eksam koosneb kolmest etapist:

- Lõputöö koostamine (eeltöö)- 60 punkti;
- Lõputöö vormistamine (eeltöö)- 20 punkti;
- Lõputöö esitlemine ja kaitsmine (eksamil)- 20 punkti.

Töö vormistamisel õppija juhendatakse Narva Kutseõppekeskuse kirjalikutöö vormistamise juhend. Lõputöö esitlemiseks töö vormistatakse Microsoft Office PowerPointi programmis ja tema maht on ca 10-15 slaidid. Kõigil õpilastöödel on ühtsed vormistamise nõuded, sisaldades teatud kohustuslikke ja vajadusel muid lisatavaid osasid.

Eksami sooritamise järel on võimalik saada maksimaalselt 100 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui tulemuseks on vähemalt 50 punkti.

#### 3.Õpitulemused

Lõpueksami sooritaja näitab terviklikke kutsealaseid teadmisi ja oskusi ja demonstreerib hoiakuid, suhtumisi, suhtlemisvalmisust, koostöövalmidust, loovust, mõtlemisvõimet, otsustusvõimet ja

teisi isikuomadusi. Õppija teab ja tunneb turu põhimõtteid ning valmisolekut tööks turismikeskkonnas.

#### 4.Hindamine

Eksam hinnatakse viiepallisüsteemis järgmise skaala vastavalt:

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 50-69% 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 20-49% 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.

Eksam loetakse sooritatuna, kui õpilane on saanud hinded „5”, „4”, „3” ja mitte sooritatud, kui õpilane on saanud hinded „2” või „1”.

Pärast eksami läbiviimist kogutakse eksamiprotokollid kokku ja esitatakse õppeosakonda, kus nad registreeritakse ja kohustatakse õppeosakonda eksamitöid säilitama 5 aastat.

Eksamit sooritavatele õpilastel on eksami toimumise vältel eksamiruumis keelatud:

- kõrvalise abi kasutamine va kalkulaator
- eksamiga seonduvate materjalide eksamiruumist väljas viibimine
- omavaheline suhtlemine kaasõpilastega
- mobiiltelefonide kasutamine
- teisi eksamit sooritavate õpilaste ja eksamikomisjoni tegevust häiriv käitumine

Eksamikomisjonil on õigus eksamikorda rikkunud õpilane eksamilt kõrvaldada.

Kooli lõpueksami ülesanded koostab eriala kutsepetajad koostöös valdkonnajuhiga ja Praktikaettevõtte esindajatega ning selle kinnitab osakonnajuhataja.

## Lisa 2. ÕPPEKAVAGA SEONDUVA ÕPPEBAASI KIRJELDUS

Narva Kutseõppekeskus on Turismikorralduse õppekava täitmiseks:

### Vajalikud ruumid:

1. Õppeklassid teooriaõppeks
2. Turismilabor praktikatööks
3. Äriinkubaator praktikatööks
4. Raamatukogu ( raamatute kogu, lugemissaal ja Internetipunkt).  
Raamatukogu on ligi 30000 hoiuüksust (raamatud, metoodika-ja õppevahendid- 29 tuh.eks; ajalehed ja ajakirjad- 26 nimetust, neist 16 ajakirja; audio- ja videomaterjalid, elektroonilised infokandjad). Raamatukogu on varustatud 10 Internet-ühendusega arvutiga.
5. Kaasaegse arvutiklassid kaubandusarvestuse arvutitarkvaraga.

### Valjalikud vahendid :

1. õppeklassi sisustus,
2. õppekirjandus ja – õppematerjalid ( trükised, elektroonilised ja ,e-kursuse õppematerjalid )
3. tehnilised ja abivahendid praktika harjutuste ja koolipraktika läbimiseks.

### Vajalikud seadmed:

1. esitlusseadmed  
(plasmaekraanid, grafoprojektorid multimeediaprojektorid, tõlketehnika, esitlusarvutid)
2. paljundusaparaat
3. arvutid Interneti ühendusega
4. sidevahendid
5. helitehnika
6. kaamerad ja võttetehnika

Meeldiv, kaasaegne õpikeskkond ja pedagoogide kutsekvalifikatsiooni nõuetele vastav õpetajate olemasolu.

**Lisa 3. ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPETAJAD****Lisa 4. TURISMITOOTE HINDAMISE TABEL**

Osaleja nimi

Loosi nr.

Hindaja

	Tegurid	Punktide arv		Markused
		max	tegelik	
<b>I</b>	<b>TURISMITOOTE LOOMINE JA ELLUVIIMISE UURIMINE</b>	<b>60</b>		
1.1	Ideede arendamine ja innovatiivsus. Äriidee sõnastamine	25		
	▪ turustusvõimalusi, äriidee innovatiivsus			
	▪ turu hindamine, turu-uuring (vaatlus).			
	▪ sihtrühmad, konkurents.			
	▪ konkreetne ja loogiline kirjeldus ettevõtte äritegevusest.			
1.2	Äritulud ja -kulud	15		
	▪ käivitamisperiood, raha laenamine, toetused ettevõtluse alustamiseks, omakapital			
	▪ müügiprognoos ja kulude eelarve			
1.3	Turundus (turundustegevused)	15		
	▪ toode või teenus			
	▪ hinnakujundus			
	▪ turustuskanalid, asukohad			
	▪ müügitoetus			
1.4	Äriplaan ja ettevõtte asutamine	5		
	▪ rahastamise, ettevõtlusvormi, äritegevust reguleerivatest seadustest, äriregistrisse kandmiseks, raamatupidamine.			
<b>II</b>	<b>TURISMITOODE VORMISTAMINE</b>	<b>15</b>		
	▪ Slaidide kujundamine:			
	Stiil, foon, värvi kasutamine, animatsiooni efektid			
	▪ Info esitlemine slaidil:			
	sisaldus ja maht, paigutus, šriftid, pildid, diagrammid, tabelid jm			
<b>III</b>	<b>ESITLEMINE JA KAITSMINE</b>	<b>25</b>		
	▪ Hinnatakse oskus lühidalt, lakooniliselt ning argumenteerimiselt materjalide esitamine.			
	▪ Põhjendatud vastused küsimustele			
	▪ Töö tundmine			
	<b>KOKKU</b>	<b>100</b>		

Hindaja allkiri

## Lisa 5. ÕPPIJA ENESEANALÜÜSI LEHT

Hinda oma teadmiste ja oskuste vajalikkust õpitaval erialal ja seejärel hinda nende olemasolu endal hindedkaalaga 1-5 ja kommenteeri

Hindeskaala: Olemasolu minul:

- 1 – täiesti mittevajalik 1 – ei oma/oska/tea jne
- 2 – üsna ebaoluline 2 – tunnetan puudujääke
- 3 – hea kui on, saab ka ilma 3 – ei oska hinnata
- 4 – üsna vajalik 4 – valdan/oskan jne, kuid tahan
- 5 – vältimatult vajalik täiendada
- 5- valdan/oskan täiesti piisavalt

### HINNANGULEHT

TEADMISED, OSKUSED, ISIKUOMADUSED	VAJALIKKUS	OLEMASOLU MINUL
Oskan oma seisukohtade esitamine ja kaitsmine		
Oskan käsitseda kontoritehnikat		
Oskan info hankimine ja kasutamine		
Oskan teenindada ja nõustada klienti		
Oskan korraldada tööaega		
Oman head kohanemisvõimet, pinget- ja stressitaluvust		
Olen täpne tööülesannete täitmisel		
Olen võimeline töötama iseseisvalt		
Olen võimeline töötama meeskonnas		
Oskan vormistada tööga seotud dokumente		
Oskan koostada põhiliset aruandet		
Olen võimeline õppimisvõimet		
Oman valmisolekut rutiinseks tööks		
Oskan äriidee väljatöötada ja täpsustada		
Tean äriplaani koostamise põhimõtted		
Tean ettevõtte majandustegevuse planeerimise põhimõtted		
Tean töökeskkona ohutuse põhi reegled ja oskan kasutada.		
Valdan kutsekeeles		
Oskan suhelda eesti keeles		
Tulen toime suhtlemisega võõrkeeles		