

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus				
Õppekava nimetus		Hotelliteenindaja				
		Room service and breakfast attendant				
Õppekava kood EHS-es		147177				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
	X					
Õppekava maht: 60 EKAP						
Õppekava koostamise alus: Hotelliteenindaja, tase 3 kutsestandard, kehtiv kuni 30.10.2018 Kutseharidusstandard, VV määrus nr 130, 26.08.2013						
Õppekava õpiväljundid: 1. mõistab majutusettevõtte kui organisatsiooni struktuuri, toimemehhanismi ning oma rolli majapidamisosakonna meeskonnas 2. pakub kliendikeskset teenindust 3. hooldab majutusettevõtte ruume, sh numbritube 4. oskab oma kutsetöös iseseisvalt täita mitmekesiseid ülesandeid ning vastutab oma tööülesannete täitmise eest. 5. teab ja tunneb kutse- ja eriala oskussõnavara, põhimõtteid, tehnoloogiaid, protsesse, tehnikaid, materjale, töövahendeid, seadmeid ja terminoloogiat ning oskab neid kasutada ja rakendada oma kutsetöös 6. õpib ja täiendab end iseseisvalt ning juhib oma arengut läbi tööprotsessi 7. tunneb tööohutuse ja tööhügieeni reegleid 8. teab infotehnoloogia peamisi võimalusi ja potentsiaalseid ohte ning kasutab interneti peamisi võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel 9. on võimeline optimaalselt lahendada kutse- ja erialaseid probleeme ning muutma vastavalt vajadusele oma käitumist. 10. seab juhendamisel endale karjäärieesmärke ning seostab erialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega.						
Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse töökohapõhise õppena. Sihtgruppi kuuluvad töötavad hommikusöögi teenindajad ja toateenijad, samuti isikud, kes soovivad nimetatud ametikohtadel tööd alustada.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Õpingute alustajalt ei nõuta põhihariduse olemasolu						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud kolmanda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud osakutsele vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse Hotelliteenindaja, tase 3 kutseksamiga. Osakutse saamiseks sooritatakse toateenija osakutse kutseksam või hommikusöögi teenindaja osakutse kutseksam.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Hotelliteenindaja, tase 3.						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Toateenija, tase 3 osakutse Hommikusöögi teenindaja, tase 3 osakutse.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (51 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Majapidamistööd	11 EKAP	õppija mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega Õpilane mõistab majapidamistööde planeerimise ja korralduse põhimõtteid kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult valib majapidamistöö spetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile				

ja pinnakattematerjalile
koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume

Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1 EKAP	orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas tunneb õpingute ülesehituse eri etappe ja planeerib eriala õppekava alusel oma isiklikud õppe-eesmärgid mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	3 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil
Toitlustamine	11 EKAP	mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse arendamiseks planeerib vastavalt menüüle oma köögitoimingud ja toitude serveerimise valmistab juhendi järgi lihtsamaid toite vastavalt standardretseptidele teenindab külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides vastavalt menüüle ja külastajate arvule lähtudes ettevõtte äriideest esitleb külastajale toitlustusettevõtte menüüs pakutavaid toite ja jooke
Praktika -toitlustamine	11 EKAP	teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaalisis söögilaudu ja peseb nõusid teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab külastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala iseloomustab ennast kui praktikanti toitlustusettevõttes
Praktika -numbritubade hooldus	11 EKAP	teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistöökorraldust planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas koristab iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendi piirkonna üldruume praktikaettevõttes tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes
Klienditeeninduse alused	3 EKAP	Õpilane mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses Õpilane mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis, rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist
Valikõpingute moodulid (9 EKAP)		
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Arvuti kasutamine õppetöös	2 EKAP	tunneb arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel, arvuti ja arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid ning arvutialast sõnavara kirjeldab hea suhtlustava põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas kasutab infotehnoloogiavahendeid, sh arvutit õppimis- ja töövahendina loob ja kujundab erinevaid esitlusi
Erialane soome keel	3 EKAP	Hangib soomekeelset teavet, töötab välja isikliku keeleõppestrateegia. Mõistab soomekeelset teksti ja kirjalikku kommunikatsiooni. Suhtleb meeskonnas ja töösituatsioonides mõistab keeleerinevusi ja õpitava keele kultuuriruumi erinevusi.

Erialane inglise keel	2 EKAP	<p>mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti</p> <p>vestleb küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusosalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat</p> <p>tutvustab Eesti riiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta</p>
Kutse-eesitaja ja etikett	2 EKAP	<p>leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eesitajate teeninduse põhiväärtuseid.</p> <p>kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professiooni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika.</p> <p>selgitab etiketti ja selle tähtsust, protokollide mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid, põhiväärtuseid (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas annab ülevaate Eestis levinud kommetest ja tavadest kultuuridevahelised erinevused viisakuses eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist, esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses</p> <p>koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse</p> <p>riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile</p> <p>Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava.</p>
Valikõpingute valimise võimalused:		
Põhiõpinguid toetavad valikõpingud on 8 EKAP -i mahus lisatud õppekavale ja on kohustuslikud läbida.		
Spetsialiseerumise võimalused:		
Puuduvad		
Õppekava kontaktisik:		
<p>Endla Kuura</p> <p>teenindusõppeosakonna juhataja asetäitja</p> <p>Telefon 442 7887, endla.kuura@hariduskeskus.ee</p>		
Märkused:		
<p>Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:</p> <p>https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=331</p> <p>https://siseveeb.ee/hariduskeskus/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=331&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)</p>		

Hotelliteenindaja

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	51	51
Majapidamistööd	11	11
Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1	1
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	3	3
Toitlustamine	11	11
Praktika -toitlustamine	11	11
Praktika -numbritubade hooldus	11	11
Klienditeeninduse alused	3	3
Valikõpingute moodulid	9	9
Arvuti kasutamine õppetöös	2	2
Erialane soome keel	3	3
Erialane inglise keel	2	2
Kutse-eeetika ja etikett	2	2

Hotelliteenindaja

Seosed kutsestandardi „Hotelliteenindaja, tase 3“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid							Valikõpingute moodulid			
	Majapidamistööd	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Toitlustamine	Praktika -toitlustamine	Praktika -numbritubade hooldus	Klienditeeninduse alused	Arvuti kasutamine õppetöös	Erialane soome keel	Erialane inglise keel	Kutse-etiika ja etikett
Hotelliteenindaja, EKR tase 3 kutset läbiv kompetents	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Puhastusteenindus ja laomajandus	X	X	X			X	X	X	X	X	X
Toitlustusteenindus		X	X	X	X		X	X	X	X	X

X – tähistatakse, millises õppekava moodulis arendatakse ja hinnatakse nimetatud kompetentsi

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Majapidamistööd	11	Endla Kuura, Annely Raev, Tiina Kiibus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Mooduli eesmärgiks on, et õpilane mõistab majapidamistöö sisu ja korraldust, koristab kõiki majutusettevõtte ruume töötades säästlikult ja hügieeniliselt, lähtudes ettevõtte standarditest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
50 t	26 t	20 t	190 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
õppija mõistab majapidamistöö tähtsust, sisu ja koostööd majutusettevõtte teiste osakondadega Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	selgitab juhendi alusel majapidamistöö tähtsust, külastaja rahulolu, majutusettevõtte maine, müügitöö ja füüsilise keskkonna puhtuse seisukohast nimetab majapidamistöö eesmärgid ja vastutusala sõltuvalt majutusettevõtte suurusest kirjeldab rühmatööna juhendi alusel majapidamistööga seotud ametikohtade tööülesandeid väikeses, keskmise suurusega ja suures majutusettevõttes kirjeldab rühmatööna majapidamisosakonna igapäevast koostööd majutusettevõtte teiste osakondade töötajatega selgitab rühmatööna toateenija rolli kvaliteetse külastuselamuse pakkujana ja nimetab peamised tööandja ootused antud ametikohal töötajale	Majapidamisosakonna ülesanded, eesmärgid ja vastutusala Majapidamisosakonna ametikohad, tööülesanded, tööjuhendid Toateenijale esitatavad nõuded, külastajate ootused ametikoha töötajale	Rühmatöö, iseseisev töö, interaktiivne loeng	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Mõistekaart
Rühmatöö: majutusettevõtte struktuur, -ametid, -ülesanded, koostöö teiste osakondadega.

Hindamismeetod:

Rühmatöö
Iseseisev töö

Lävend
Rühmatöö: õpilane koostab esitluse, milles on järgmised osad: - majapidamisosakonna tähtsus, ülesanded ja seosed teiste majutusettevõtte osakondadega - majapidamisosakonna ametikohad ja nende tööülesanded erisuurustega majutusettevõtetes -toateenija mõistekaart
Iseseisvad tööd
Toateenija mõistekaart

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õpilane mõistab majapidamistöde planeerimise ja korralduse põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 6 kokku: 18	selgitab rühmatööna juhendi alusel majapidamistö planeerimisega seotud tegevusi kirjeldab majutusettevõttes majapidamistöga seotud erinevaid ladusid ja ladustamise põhimõtteid kirjeldab rühmatööna voodipesu ja rätikute, restoranipesu, ametiriietuse ning külastaja pesupesemisteenusega seotud tööetapid ühe majutusettevõtte näitel leiab juhendamisel Eesti õigusaktidest tulenevaid nõudeid majutusettevõtte majapidamistö korraldusele kirjeldab juhendi alusel külastaja poolt majutusettevõttesse maha unustatud esemete leidmisega, tehniliste rikete leidmisega, varguse või materiaalse kahjustuse leidmisega seotud tegevusi	Majapidamistöde planeerimine Majapidamisosakonna laod, ladudega seotud toimingud Pesu käitlemine Majapidamisosakonna tööd reguleerivad õigusaktid Külastajate poolt unustatud esemete käsitlemine Probleemolukordade lahendamine	Rühmatöö, iseseisev töö, iseseisev töö arvutis, õppekäik	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane planeerib rühmatööna õpetaja poolt etteantud andmete alusel majutusettevõtte majapidamisosakonna töö 1 nädala jooksul

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend
Õpilane: planeerib rühmatööna õpetaja poolt etteantud andmete alusel majutusettevõtte majapidamisosakonna töö 1 nädala jooksul
Iseseisvad tööd
Juhendi alusel õigusaktidega tutvumine internetis

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine

<p>kasutab koristustöös koristusaineid ja koristustarvikuid töötades ergonoomiliselt, ohutult ja säästlikult</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 praktiline töö: 10 praktika: 50 iseseisev töö: 8 kokku: 80</p>	<p>märkab ja liigitab mustust pinnale kinnitumise järgi</p> <p>valib juhendi alusel konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine, doseerib ja kasutab ainet säästlikult ja eesmärgipäraselt</p> <p>valib juhendi alusel sobivad isikukaitsevahendid vastavalt koristustöö iseloomule valib juhendi alusel sobiva koristustarviku/koristusmasina ning kasutab neid sihipäraselt ja ergonoomiliselt töötades</p> <p>puhastab ja hooldab juhendi alusel koristustarvikuid</p> <p>sooritab juhendi alusel koristustöö järgselt sobivaid taastusharjutusi aktiivse tööväime säilitamiseks</p> <p>kirjeldab esmaabi koristusaine söövituse, silma sattumise, allaneelamise ja mürgiste aurude sissehingamise korral</p>	<p>Mustuse tundmine.</p> <p>Koristusainete valikud, koristusainete eristamine,- kasutamine.</p> <p>Isikukaitsevahendite tundmine ja kasutamine.</p> <p>Koristustarvikud, -masinad ja -seadmed, nende sihipärane ja ergonoomiline kasutamine.</p> <p>Koristustarvikute hooldamine.</p> <p>Esmaabi koristusainete kahjustuse korral</p> <p>Taastavad harjutused</p>	<p>Interaktiivne loeng, praktiline töö, iseseisev töö,</p>	<p>Mitteeristav</p>
--	---	---	--	---------------------

<p>Hindamisülesanne: Õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti</p>	<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>
--	--

Lävend

Õpilane doseerib õpetaja poolt etteantud ülesande alusel koristusaine kasutuslahuse, valmistab ette koristustarviku ja sooritab töö kvaliteetselt ning ergonoomiliselt õigesti.
Õpilane esitab nõuetekohased iseseisvad tööd.

Iseseisvad tööd

Koristusainete ohutusertifikaatidega tutvumine Koristustarvikute komplekti koostamine Taastusharjutuste sooritamine Kirjeldus esmaabi kohta koristusainetega töötamisel

Praktilised tööd

Mustuse tundmine Koristusainete tundmine ja doseerimine Koristustarvikute tundmine ja kasutamine Koristustarvikute hooldamine Taastusharjutuste sooritamine

Praktika

Koristusainete tundmine ja doseerimine Koristustarvikute tundmine ja kasutamine Koristustarvikute hooldamine Taastusharjutuste sooritamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>valib majapidamistöös spetsiifikast lähtuvalt sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordinatsiooni ja vastupidavuse</p>	<p>selgitab erinevate võimlemisharjutuste mõju erinevatele lihasgruppidele ja tööväimele</p> <p>koostab harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile</p>	<p>Majapidamistöös ette tulevad sundasendid ja nende mõju tervisele.</p> <p>Staatiline ja dünaamiline lihaspinge.</p> <p>Harjutused lihaspinge vähendamiseks</p>	<p>Praktiline ettenäitamine</p>	<p>Mitteeristav</p>

arendamiseks Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	sooritab koostatud harjutuste kompleksi			
Hindamisülesanne: Praktiline harjutamine			Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Õpilane koostab komplekti harjutustest ja sooritab neid harjutusi valikuliselt praktilistes tundides.				
Iseseisvad tööd				
Võimlemisharjutuste koostamine ja kasutamine igapäevatöös				
Praktilised tööd				
Õpilane kasutab praktilise koristamise käigus erinevaid võimlemisharjutusi				
Praktika				
Õpilane kasutab praktilise koristamise käigus erinevaid võimlemisharjutusi				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
puhastab ja hooldab hügieeniliselt erinevaid pindasid vastavalt mustuse liigile ja pinnakattematerjalile Jaotus tundides: praktiline töö: 5 praktika: 55 iseseisev töö: 4 kokku: 64	-kirjeldab põranda ja muude pindade kattematerjalide peamisi omadusi -valib juhendi alusel vastavalt mustusele ja pinnale sobiva koristus-, kaitse- või hooldusmeetodi -puhastab, kaitseb ja hooldab juhendamisel levinumaid põranda ja muude pindade kattematerjale töötades asjakohaste töövõtetega ja hügieeniliselt	Põrandakattematerjalid, hooldamine, puhastamine Pinnakattematerjalid, hooldamine, puhastamine Koristusmeetodid, hooldusmeetodid, kaitsemeetodid Põrandate ja teiste pindade praktiline hooldamine, puhastamine, kaitsmine	Praktiline töö, interaktiivne loeng, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Ühe ruumi hoolduskoristus (koristusplaan, koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine, ruumi koristamine ergonoomiliselt ja ökonoomselt.			Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö	
Lävend				
Ühe ruumi hoolduskoristus (koristusplaan, koristusainete valimine ja doseerimine, koristustarvikute valik ja ettevalmistamine, ruumi koristamine ergonoomiliselt ja ökonoomselt.				
Iseseisvad tööd				
Iseseisev töö arvutis http://www.lincona.ee . Õpetaja poolt antud töölehe täitmine (erinevate põrandakatete iseloomustamine)				
Praktilised tööd				

Põrandate kuivalt-, niiskelt- ja märjalt pühkimine Põrandate pesemine ja kaitsmine Seinapindade puhastamine Laepindade puhastamine Mööbli puhastamine ja hooldamine Sanpindade puhastamine ja desinfitseerimine

Praktika

Põrandate kuivalt-, niiskelt- ja märjalt pühkimine Põrandate pesemine ja kaitsmine Seinapindade puhastamine Laepindade puhastamine Mööbli puhastamine ja hooldamine Sanpindade puhastamine ja desinfitseerimine

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab vastavalt koristusplaanile erinevaid majutusettevõtte ruume Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 5 prakтика: 85 iseseisev töö: 2 kokku: 102	koristab paaristööna majutusruumi vastavalt etteantud koristusjuhendile kirjeldab tehtud koristustöid ja vastab asjakohastele küsimustele koristab paaristööna majutusettevõtte üldruumi vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile käitub külalistest mahajäänud esemetega nõuetekohaselt järgides ettevõtte töökorraldust hindab enda koristustöö kvaliteeti vastavalt etteantud koristustöö kvaliteedikriteeriumitele	Majutusruumi vahe- ja lõppkoristus, suurpuhastus. Kvaliteedinäitajad ja kvaliteedi hindamine. Üldruumide hooldus- ja põhikoristus, suurpuhastus. Kvaliteedi hindamine. Tegevused külalistajatest mahajäänud esemetega	Praktiline töö, iseseisev töö,	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Majutusruumi lõppkoristus. Praktiline hindamisülesanne on ühtlasi toateenija kompetentside hindamine ja toimub kooli hindamiskomisjoni poolt

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

Õpilane koristab majutusruumi peale külastaja lahkumist. Koostab koristusjuhendi, selgitab oma töö vajalikkust. Töötab ergonoomiliselt, hügieeniliselt ja kvaliteetselt.

Iseseisvad tööd

Majutusruumi koristusjuhendi koostamine etteantud kriteeriumide alusel. Koostab ja vormistab juhendi järgides kirjutamisel õigekirjareegleid.

Praktilised tööd

Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine

Praktika

Majutusruumide lõppkoristus Majutusruumide vahekoristus Suurpuhastus Üldruumide koristamine

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hindamiseks kasutatakse mitteeristavat hindamist. Majapidamistöde õpiväljundite hindamisel õppija koostab majutusruumi koristamiseks koristusjuhendi, koristab majutusettevõtte majutusruumi töötades säästlikult, hügieeniliselt ja ergonoomiliselt. Mooduli õpiotsessi hinnatakse mitteeristavalt ja kujundavalt.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	T.Tamm, E.Kuura, S.Lapp "Majapidamistöde majutusettevõttes"; http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/ergonoomia ;

<http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/puhastusvahendid>; <http://www.hkhk.edu.ee/majapidamisplaan/>;
<http://www.hkhk.edu.ee/majutus/>;
<http://www.hkhk.edu.ee/minibaar/>;
Kuhhi, M. Eesti ametikeel Ilo,2006
Kraut, E Eesti õigekeel, Koolibri, 2004

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused	1	Endla Kuura
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib enda tööalast arengut majutamise ja toitlustamise valdkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
20 t	6 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas ja lähipiirkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 1 kokku: 5</p>	<p>Õppija: leiab ja paigutab kaardile lähipiirkonnast eluks ja õpinguteks olulisemad objektid leiab õppetööks vajaliku informatsiooni kooli infosüsteemist kirjeldab rühmatööna praktikaettevõtteid vastavalt juhendile nimetab ja leiab üles oma kooli erinevad teenindusüksused ja algaval perioodil õpetavad õpetajad nimetab õpilase kohustused ja õigused vastavalt õppetööd reguleerivatele dokumentidele kasutab sobivat õppemeetodit etteantud õppeülesande lahendamiseks</p>	<p>Tutvumine kooliga, õppeklasside ja –laboritega. Tutvumine õpperühmaga</p> <p>ÕIS –i kasutamine, kooli koduleht, vajaliku info leidmine</p> <p>PKHK õppekorralduseeskiri, kooli kodukord</p> <p>Majutusettevõtted linnas ja regioonis</p> <p>Praktikaettevõtete kirjeldus</p>	<p>Õppekäik, iseseisev töö</p> <p>arvutis, rühmatöö, loeng</p>	<p>Mitteeristav</p>

Hindamisülesanne:

Individuaalne kirjalik töö. Õpilane leiab koolist talle vajalikud ruumid ja inimesed; kasutab info leidmiseks kooli kodulehte, õppeinfosüsteemi ja infokioski.

Rühmatöö. Õpilane kirjeldab rühmatööna talle olulisi objekte linnas ja regioonis sh kahte praktikaettevõtet

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

Õppija:
 leiab ja paigutab kaardile lähipiirkonnast eluks ja õpinguteks olulisemad objektid
 leiab õppetöoks vajaliku informatsiooni kooli infosüsteemist
 kirjeldab rühmatööna praktikaettevõtteid vastavalt juhendile
 nimetab ja leiab üles oma kooli erinevad teenindusüksused ja algaval perioodil õpetavad õpetajad

Iseseisvad tööd

Praktikaettevõtete kirjeldus

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb õpingute ülesehituse eri etappe ja planeerib eriala õppekava alusel oma isiklikud õppe-eesmärgid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 3 kokku: 7	Õppija: kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, toob välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eetikat leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab hindamise sisu ja toimumist loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma	Kutsestandard, kutsekirjeldus, kutseeetika Kutsestandardi nõuded majutusteenindajale Kutseeksam, eksamitöö, EHRL Elukestev õpe, edasiõppimisvõimalused Õppekava, moodulid, hindamine, õppeplaani Isiklik õppeplaani, valmisolek õpinguteks	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Mõistekaart. Õpilane koostab mõistekaardi hommikusöögiteenindajast lähtudes isiksuseomadustest ja kutseeetikast. Rühmatöö. Õpilane selgitab kutse omistamist ja kutseeksami sisu ning toimumist, elukestva õppimise võimalusi valitud erialal. Isiklik õppeplaani. Õpilane sõnastab oma õppeeesmärgid, analüüsib enda valmisolekut õppimiseks ja koostab etteantud juhendi alusel isikliku õppeplaani.			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
Õppija: kirjeldab kutsestandardi põhjal tööandjate ootusi endale kui tulevasele valdkonna töötajale, toob välja tööks vajalikud isikuomadused ja kirjeldab valdkonna kutse-eetikat leiab kutse omistamisega seonduvat informatsiooni ja kirjeldab hindamise sisu ja toimumist loetleb rühmatööna elukestva õppimise võimalusi oma				
Iseseisvad tööd				
Isikliku õppeplaani koostamine				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses	Õppija: kirjeldab rühmatööna turismi kui majandusharu sisu ja tähtsust lähtuvalt peamistest suundumustest Eestis	Turism kui majandusharu, majutusettevõtete roll turismimajanduses Turismiettevõtteid linnas ja regioonis Turismimajanduse kasu ettevõtjatele, külastajatele ja kohalikule elanikkonnale Turismiettevõtete maine	Rühmatöö, esitlus, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

<p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8</p>	<p>kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu turismisihtkoha, turismiettevõtjate, külastajate ja kohalike elanike seisukohast kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust turisti silmis riigi kui turismisihtkoha maine kujundajana juhendi alusel</p>			
<p>Hindamisülesanne: Rühmatöö. Õpilane kirjeldab turismi kui majandusharu, selle olulisust Eesti ja kohalikus majanduses ettevõtte, elanikkonna, turistide ja sihtkoha vaates. Analüüsib kuidas turism mõjutab paikkonna arengut ja mainet.</p>		<p>Hindamismeetod: Rühmatöö</p>		
<p>Lävend</p>				
<p>Õppija: kirjeldab rühmatööna turismi kui majandusharu sisu ja tähtsust lähtuvalt peamistest suundumustest Eestis kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust ja kasu turismisihtkoha, turismiettevõtjate, külastajate ja kohalike elanike seisukohast kirjeldab rühmatööna majutus- ja toitlustusettevõtete tähtsust turisti silmis riigi kui turismisihtkoha maine kujundajana juhendi alusel</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Linna ja regiooni turismiettevõtetega tutvumine kodulehtede baasil</p>				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõtestab majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 kokku: 6</p>	<p>Õppija: kirjeldab rühmatööna Eestis toimivatest valdkonna ettevõtetest vähemalt kolme erineva äriidee järgi tegutseva ettevõtte äriideid ning tuues välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused sõnastab rühmatööna vähemalt kolm majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed vastates küsimustele kellele, mida ja kuidas ning toob välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh leiab</p>	<p>Majutusettevõtete äriideed, kodulehed, teabeallikad Majutusettevõtete äriideede analüüs, ettevõtete arengulood Majutusettevõtete kliendirühmad, teenused ja tooted</p>	<p>Rühmatöö, iseseisev töö arvutis</p>	<p>Mitteeristav</p>

meediast, viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele

Hindamisülesanne:

Rühmatöö. Õpilane leiab kolme majutusettevõtte kodulehed, toob välja ettevõtete äriideed ja võrdleb neid omavahel. Nimetab samade ettevõtete kliendirühmad, tooted ja teenused. Analüüsib etteantud juhendi alusel ettevõtete kodulehete kujundust. Tutvub ettevõtete arengulooga ja nimetab töös kasutatud allikad.

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

Õppija:

kirjeldab rühmatööna Eestis toimivatest valdkonna ettevõtetest vähemalt kolme erineva äriidee järgi tegutseva ettevõtte äriideid ning tuues välja nende olulisemad sarnasused ja erinevused sõnastab rühmatööna vähemalt kolm majutamise ja toitlustamise valdkonna ettevõtte äriideed vastates küsimustele kellele, mida ja kuidas ning toob välja nende ettevõtete äriideede olulisemad sarnasused ning erinevused

nimetab ja iseloomustab rühmatööna etteantud ettevõtete kliendirühmi

loetleb etteantud äriidee järgi töötavate ettevõtete tooteid ja teenuseid

kirjeldab valdkonna ettevõtete kodulehekülgi kujunduslikust aspektist

kirjeldab rühmatööna Eesti majutamise ja toitlustamise ettevõtete arengulugu

leiab juhendi alusel informatsiooni majutamise ja toitlustamise kohta asjakohastest teabeallikatest sh leiab meediast, viitab kirjalikes töödes kasutatud allikatele

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Õppija moodulihinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine vähemalt lävendi tasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	http://www.ehrl.ee ; http://www.kutsekoda.ee ; http://www.puhkaeestis.ee ; majutusettevõtete kodulehed, õpetaja koostatud PP esitlused, http://www.hariduskeskus.ee ; ÕIS; infokiosk,

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	3	Aino Juurikas, Endla Kuura, Kristel Sepp, Terje Jürivete, Stella Nuust
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas lähtudes elukestva õppe põhimõtetest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
58 t	16 t	4 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 18 iseseisev töö: 4 kokku: 22	analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, soovivaldus valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani	Mina kui isiksus- tugevused ja nõrkused. Vajadused, töö väärtused, võimed, motivatsioon Erivõimed, oskused, vilumus. Elurollid, töötamist mõjutavad isiksuseomadused. Hea töötaja omadused õpitavas valdkonnas Tööjõuturg ja selle muutumine õpitavas valdkonnas. Tööotsimise allikad. Avatud- ja varjatud tööturg. Töökoha sobivuse hindamine. Karjääriplaani koostamine. Karjääriinfo otsimine ja karjääriinfo kasutamine. Planeerimine ja otsustamine –karjääriotsuseid mõjutavad tegurid, alternatiivid ja valiku tegemise tagajärjed. Muutustega toimetulek, nõustamisvõimalused. Isikliku karjääriplaani koostamine. Lühi- ja pikaajalise karjääriplaani koostamine Kandideerimisdokumentide koostamine ja vormistamine CV koostamine ja vormistamine arvutis Võõrkeelse CV vormistamine CV sisestamine tööotsingu portaali Kaaskirja koostamine ja vormistamine. Motivatsioonikirja koostamine ja vormistamine.	Interaktiivne loeng, rühmatöö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

	Tööintervjuu. Ettevalmistused tööintervjuuks. Tööintervjuul osalemine		
Hindamisülesanne: Õpilane koostab õpetaja poolt antud juhendite alusel õpingute alguses eneseanalüüsi ja õpingute lõpus karjääriplaani, osaleb näidistööintervjuul.		Hindamismeetod: Arvestustöö	
Lävend			
Eneseanalüüs Näidistööintervjuu Karjääriplaani			
Iseseisvad tööd			
Eneseanalüüs Karjääriplaani			

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12 iseseisev töö: 3 kokku: 15	kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve Õppija loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt finantsasutuste poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik	Majanduse olemus. Inimese majanduslikud vajadused, ressursid, ressursside piiratus. Turg. Nõudmine ja pakkumine. Turumajandus. Eelarve, eelarve koostamine. Maksud, otsesed ja kaudsed maksud. Tulud ja kulud. Tulude deklareerimine. Pangad, pankade teenused. e-riik. Portaali kasutusvõimalused	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö, iseseisev töö, loeng	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Valikvastustega ja avatud küsimustega test		Hindamismeetod: Test	
Lävend			
kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve Õppija loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni			

leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt finantsasutuste poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik

Iseseisvad tööd

Pere eelarve koostamine etteantud juhendi alusel

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtudes õpitavast valdkonnast võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid tutvustab meeskonnatööna ühe ettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda kirjeldab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuridevaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed õpitava valdkonna näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani	Ettevõtluskeskkond Eestis. Ettevõtja, palgatööline. Ettevõtluskeskkond õpitavas valdkonnas. Kultuurilised erinevused ettevõtluskeskkonna mõjutajana Äriidee, äriplaan, äriplaani koostamine	Loeng, iseseisev töö arvutis, rühmatöö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Äriplaan, kus õpilane kirjeldab erialase ettevõtluse keskkonda Eestis, ettevõtluse põhimõtteid, oma võimalusi ettevõtjana tegutsemiseks, oma äriideed ja selle teostamise võimalusi kaasaegses multikultuurises keskkonnas.

Hindamismeetod:

Arvestustöö

Lävend

Äriplaani koostamine etteantud kriteeriumide alusel

Iseseisvad tööd

Äriplaani koostamine

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 12	loetleb ja selgitab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutuse põhilisi suundumisi lähtudes riiklikust strateegiast loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja	Tööohutus ja töötervishoid Tööseadusandlus Asjaajamine	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitteeristav

<p>iseseisev töö: 4 kokku: 16</p>	<p>töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel ja kirjeldab riskianalüüsi olemust tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldist füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega kirjeldab meeskonnatööna tulekahju ennetamise võimalusi ja kirjeldab iseseisvalt enda tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest juhtumi näitel leiab iseseisvalt ja elektrooniliselt juhendi alusel töölepinguseadusest informatsiooni töölepingu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta võrdleb iseseisvalt töölepingu, töövõtulepingu ja käsunduslepingu põhilisi erinevusi loetleb ja kirjeldab lühidalt töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust sisaldavaid organisatsioonisiseseid dokumente arvestab juhendi abil iseseisvalt ajatöö, tükitöö ja majandustulemustelt makstava tasu bruto- ja netopalka ning ajutise tööõimetuse hüvitist kirjeldab meeskonnatööna asjaajamise ja dokumendihalduse tähtsust organisatsioonis koostab ja vormistab iseseisvalt juhendi alusel elektroonilise algatus- ja vastuskirja ning e-kirja sh allkirjastab digitaalselt</p>			
<p>Hindamisülesanne: Praktikaettevõtte töökeskkonna analüüs (praktikaaruande osa)</p>		<p>Hindamismeetod: Analüüs</p>		
<p>Lävend</p>				
<p>Õpilane kirjeldab ja analüüsib praktikaettevõtte töökeskkonda etteantud kriteeriumide alusel</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Praktikaettevõtte töökeskkonna analüüs</p>				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 praktika: 4 iseseisev töö: 3 kokku: 13	kasutab situatsioonile sobivat verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava selgitab ja järgib suhtlemissituatsioonides üldtunnustatud käitumistavasid kasutab tulemusliku meeskonnatöö põhimõtteid kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid lahendab juhendi alusel tavapäraseid teenindussituatsioone	Suhtlemise alused, verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine Suhtlemisvahendid, telefoni- ja internetisuhtlus. Suhtlemissituatsioonid, hea suhtlemise tavad Kultuurilised erinevused suhtlemisel Kliendikeskne teenindus, suhtlemis- ja teenindussituatsioonid.	Loeng, rollimängud, õppekäik, vaatlus, praktiline ettenäitamine	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Praktiline töö, mida hinnatakse koos moodulitega Klienditeeninduse alused ja Toitlustamine

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

Õpilane katab meeskonnatööna etteantud menüü alusel piduliku laua, valmistab toidud, serveerib ja teenindab ning nõustab kliente. Hindamine toimub koos toitlustamise mooduli ja klienditeeninduse mooduli hindamisega.

Iseseisvad tööd

E-kirja koostamine ja saatmine etteantud ülesande alusel

Praktilised tööd

Peolaua katmine, teenindamine, suhtlemine klientidega

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide hindamistööde teostamine lävendi tasemel
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	õpetaja koostatud töölehed, harjutused kandideerimise dokumentide näidised www.tootukassa.ee , www.rajaleidja.ee T. Paes, T. Jürivete, H Ferschel Oma rada, 2013 Norman Amundson, Gray Poehnell Karjääriteed, 2011 Karjääriõpetuse valikkursus kutseõppeasutuses - Kutseõppeasutuse õpetajaraamat , SA Innove 2007

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Toitlustamine	11	Endla Kuura, Malle Kallus, Heli Hinrikson
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib, valmistab ja serveerib einet lähtudes ressursisäästlikkusest, toiduhügieeni nõuetest ja toitlustusettevõtte töökorraldusest		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	Praktika
55 t	11 t	40 t	180 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 40 iseseisev töö: 2 kokku: 42	kirjeldab toitlustusettevõtte ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust nimetab juhendi alusel toiduhügieeni meetmed ja ülesanded, mida toidukäitleja rakendab toitlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale nimetab mikroorganismide arengut soodustavad tegurid ja nimetab meetmed, kuidas takistada mikroorganismide paljunemist - kirjeldab rühmatööna toiduohutuse tagamist toitlustusettevõttes - kirjeldab rühmatööna enesekontrolliplaani järgimise põhimõtteid erinevat tüüpi toitlustusettevõtteid ja kirjeldab neid vastavalt äriideele kirjeldab toitlustusettevõtte ruumide jaotust ja tehnoloogilise liini loogilist järjestust nimetab juhendi alusel toiduhügieeni meetmed ja ülesanded, mida toidukäitleja	Toitlustusettevõtete ja -teenuste liigid Toiduhügieen Suurköögi töötaja hügieen mikrobioloogia mikroobide elutegevus mikroobide paljunemise takistamine	Interaktiivne loeng. Rühmatöö.	Mitteeristav

	rakendab tootlustusettevõtte kõigis toidu käitlemise etappides loetleb isikliku hügieeni nõuded toidukäitlejale nimetab mikroorganismide arengut soodustavad tegurid ja nimetab meetmed, kuidas takistada mikroorganismide paljunemist kirjeldab rühmatööna toiduohutuse tagamist tootlustusettevõttes kirjeldab rühmatööna enesekontrolliplaani järgimise põhimõtteid			
--	---	--	--	--

Hindamisülesanne:

Õppija planeerib rühmatööna etteantud tootlustusettevõtte ruumide paigutuse ja kirjeldab tehnoloogilise liini loogilist järjestust (ideekaart ja skeem)

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

Õppija planeerib rühmatööna etteantud tootlustusettevõtte ruumide paigutuse ja kirjeldab tehnoloogilise liini loogilist järjestust (ideekaart ja skeem)

Iseseisvad tööd

Isikliku hügieeni meelespea

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab majutusettevõttele hommikusöögimenüüsid, lähtudes ettevõtte äriideest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 15 iseseisev töö: 5 kokku: 20	Õpilane: kirjeldab majutusettevõtte tootlustuses kasutatavaid menüüsid erialaselt korrektsete väljenditega koostab rühmatööna, juhendi alusel majutusettevõtte hommikusöögi menüüsid lähtudes äriideest, kliendi vajadustest ja ootustest ning menüü koostamise põhimõtetest järgib menüü koostamisel tervisliku toitumise põhimõtteid soovib rühmatööna menüüsse eesti köögi toite ja jooke	Menüü koostamise alused Toitumise alused Eesti toidukultuur ja rahvuskök	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng	Mitmeeristav

Hindamisülesanne:

Õpilane koostab rühmatööna õpetaja poolt antud kliendirühmale hommikusöögi menüü, sobitab menüüsse eesti köögi toite ja jooke.

Hindamismeetod:

Rühmatöö

Lävend

Õppija koostab rühmatööna õpetaja poolt antud kliendirühmale hommikusöögi menüü, sobitab menüüsse eesti köögi toite ja jooke.

Iseseisvad tööd
Tööleht. Õppija tutvub erinevat tüüpi toitlustusettevõtete kodulehel olevate hommikusöögi menüüdega, analüüsib menüü vastavust äriideega, sobivust eritoitumisvajadusega kliendile, lähtuvust tervisliku toitumise põhimõtetest

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valib toitlustustöötajale sobilikke võimlemisharjutusi rühi, koordineerimise ja vastupidavuse arendamiseks Jaotus tundides: praktika: 10 kokku: 10	koostab rühmatööna harjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile, sooritab koostatud harjutuste kompleksi	Sundasendist tingitud terviseprobleemid ja nende vältimine Ergonoomika	Interaktiivne loeng, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Toitlustustöötajale sobiliku harjutustekomplekti koostamine ja kasutamine			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
Toitlustustöötajale sobiliku harjutustekomplekti koostamine ja kasutamine				
Praktika				
Õpilane sooritab enda poolt koostatud harjutuste kava igal puhkepausil ca 2-3 minutit				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib vastavalt menüüle oma köögitoimingud ja toitude serveerimise Jaotus tundides: praktiline töö: 20 praktika: 40 iseseisev töö: 4 kokku: 64	Õpilane koostab juhendi alusel paaristööna toitute valmistamiseks tööplaani ja planeerib oma töökohta köögis arvutab tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja küllastajate arvule ja koostab tellimuse kirjeldab planeeritavate toitute valmistamiseks köögitoote järjekorda ja planeerib selleks kuluva aja teeb ettevalmistused köögis vastavalt tehnoloogilistele kaartidele või standardretseptidele planeerib valmistatavate toitute serveerimise vastavalt ettevõtte äriideele ja klienditellimusele	Kalkuleerimise alused Töökorralduse alused toitlustuses	Paaristöö, praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjalik aruanne. Õpilane koostab juhendis antud ülesande alusel menüü, arvutab tooraine vajaduse ja koostab tellimuse.				
Lävend				

Õpilane koostab paaristööna köögitööde tööplaani, planeerib vastavalt etteantud menüüle toitude serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud
 Õpilane leiab etteantud menüü serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud
 Kirjalik aruanne. Õpilane koostab juhendis antud ülesande alusel menüü, arvutab tooraine vajaduse ja koostab tellimuse.

Iseseisvad tööd

Õpilane koostab paaristööna köögitööde tööplaani, planeerib vastavalt etteantud menüüle toitude serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud

Praktilised tööd

Õpilane leiab etteantud menüü serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud

Praktika

Õpilane leiab etteantud menüü serveerimiseks vajalikud töövahendid ja nõud. Koostab oma tööks plaani. Täidab juhendaja poolt etteantud ülesandeid.

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab juhendi järgi lihtsamaid toite vastavalt standardretseptidele Jaotus tundides: praktiline töö: 10 praktika: 40 kokku: 50	kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke kül- ja kuumtöötlemise meetodeid valmistab toitu ressursisäästlikult, erivajadusega küllastajaid arvestades, kasutab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, kül- ja kuumtöötlemisvõtteid ning pidades kinni toiduhügieeni reeglitest loeb ja kasutab toidu valmistamisel olemasolevaid tehnoloogilisi kaarte ja standardretsepte ja järgib retseptis olevaid tooraine koguseid ajastab toitumise vastavalt ajaressursile ja teenindussituatsioonile paneb toidud välja vastavalt tehnoloogilisele kaardile nõutud kogustes ja ettenähtud temperatuuril paneb toidud välja sobivatele nõudele, arvestades küllastajate arvu ja serveerimisega peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel	Toiduvalmistamise teooria Toiduvalmistamine -praktiline õppekõök	praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

õpilane lahendab ülesande, mis sisaldab toidu ressursisäästlikust, arvestab erivajadusega klienti, leiab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, sobitab õiged kül- ja kuumtöötlemisvõtted ja peab kinni toiduhügieeni reeglitest
 Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

<p>Õpilane lahendab ülesande mis sisaldab toidu ressursisäästlikust, arvestab erivajadusega klienti, leiab sobivaid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, sobitab õiged külm ja kuumtöötlemisvõtted ja peab kinni toiduhügieeni reeglitest</p> <p>Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel</p>
<p>Praktilised tööd</p>
<p>Tehnoloogiliste kaartidega tutvumine ja nende kasutamine toiduvalmistamisel töökoha ettevalmistamine standardretseptide järgi toitude valmistamine toitude valmistamine etteantud menüü järgi toitude serveerimine nõude pesemine töökoha korrastamine</p>
<p>Praktika</p>
<p>Tehnoloogiliste kaartidega tutvumine ja nende kasutamine toiduvalmistamisel töökoha ettevalmistamine standardretseptide järgi toitude valmistamine toitude valmistamine etteantud menüü järgi toitude serveerimine nõude pesemine</p>

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>teenindab külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides vastavalt menüüle ja külastajate arvule lähtudes ettevõtte äriideest</p> <p>Jaotus tundides: praktiline töö: 10 praktika: 40 kokku: 50</p>	<p>valmistab rühmatööna ette vastavalt menüüle toitude ja jookide serveerimiseks</p> <p>sööginõud, klaasid, söögiriistad</p> <p>koostab serveerimiseks vajalike vahendite nimekirja erialaselt ja keeleliselt korrektsete väljenditega</p>	<p>Sööginõud, nende valik, ettevalmistamine serveerimiseks</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö, rühmatöö</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.</p>			<p>Hindamismeetod: Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p>				
<p>Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.</p>				
<p>Praktilised tööd</p>				
<p>Õpilased valmistavad rühmatööna ette hommikusöögi laua iseteeninduseks</p> <p>Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid</p>				
<p>Praktika</p>				
<p>Õpilased valmistavad rühmatööna ette hommikusöögi laua iseteeninduseks</p> <p>Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid</p>				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>esitleb külastajale toitlustusettevõtte</p>	<p>kirjeldab arusaadavalt külastajatele menüüs</p>	<p>Hommikusöögi toitude tutvustamine</p>	<p>Iseseisev töö arvutis,</p>	<p>Mitteeristav</p>

menüüs pakutavaid toite ja jooke Jaotus tundides: praktika: 50 kokku: 50	pakutavaid toite nimetades nende koostise ja valmistamismeetodeid kirjeldab korrektsete väljenditega mittealkohoolsete ja alkohoolsete jookide sortimenti ja valmistamise põhimõtteid lähtuvalt valmistamise tehnoloogiast nimetab erinevate alkohoolsete ja mittealkohoolsete jookide serveerimistemperatuurid soovib juhendamisel kliendile menüüga kooskõlas olevaid jooke	Hommikusöögi juurde pakutavate jookide tutvustamine Alkohoolsete ja mittealkohoolsete jookide pakkumine	paaristöö, praktiline töö
---	---	--	---------------------------

Hindamisülesanne: Valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele, peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha juhendi alusel Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid Õpilane serveerib kliendile toidud, tutvustab neid vastates kliendi küsimustele, pakub sobivaid jooke, serveerib joogid õigel temperatuuril.	Hindamismeetod: Praktiline töö
---	--

Lävend

Õpilane valmistab etteantud hommikusöögi menüü järgi toidud, serveerib toidud etteantud kogustes ja temperatuuril, paneb toidud välja sobivatele nõudele. Peseb nõud, töövahendid ja korrastab töökoha. Õpilane teeb vastavalt etteantud menüüle eelkatte, serveerib toidud ja teenindab külastajaid lauas. Koostab arve ja arveldab külastajatega. Korrastab tööala ja töövahendid.
--

Praktilised tööd

Tutvustab kliendile toitusid, nende valmistamise tehnoloogiat ja koostist. Tutvustab kliendile mittealkohoolseid jooke ja alkohoolseid jooke, pakub erinevate toitude juurde sobivaid jooke

Praktika

Tutvustab kliendile toitusid, nende valmistamise tehnoloogiat ja koostist. Tutvustab kliendile mittealkohoolseid jooke ja alkohoolseid jooke, pakub erinevate toitude juurde sobivaid jooke

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli õpiprotsessi hinnatakse mitmeeristavalt. Mooduli hinde saamiseks sooritab õpilane kõik hindelised tööd ja kokkuvõtva praktilise töö, mis vastavad lävendile.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	S. Rekkor- A. Kersna- A. Roosipõld- M.Merits „ TOITLUSTAMISE ALUSED“, 2008 S. Rekkor- A. Kersna- M.Merits- I. Kivisalu „ TOIDUVALMISTAMINE SUURKÖÖGIS“, 2010 S. Rekkor- A. Vainu- R. Eerik- T. Palm „ TEENINDAMISE KUNST“, 2013 M. Kotkas- A. Roosipõld“ RESTORANITEENINDUS“, 2010 HEA HÜGIEENITAVA JUHEND: http://www.vet.agri.ee/toidukontrolli_hygienipakett http://e-ope.khk.ee/ek/2012/toiduvalmistamine_suurkoogis http://e-ope.khk.ee/ek/2011/tookorraldus_suurkoogis http://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/toitumisopetus/?Avaleht http://Valgamaa.kok.ee/oppe/2010_toitumine_haiguste_ajal/tervislik_toitumine.html http://eope.ehte.ee/toitlustus/?Avaleht

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsioonarne - koolipõhine õpe, statsioonarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Praktika -toitlustamine	11	Endla Kuura, Karin Torin
Nõuded mooduli alustamiseks	Läbitud Majutamise ja toitlustamise valdkonna alused; Klienditeenindus; Karjääriplaneerimise ja ettevõtluse alused; Toitlustamine		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
Iseseisva töö tunde	Praktika		
10 t	276 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning toitlustusosakonna korraldust Jaotus tundides: praktika: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 22	Õppija kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri nimetab praktikaettevõtte toitlustusosakonna ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta toitlustusosakonnas kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte toitlustusosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd teiste osakondadetoitajatega kirjeldab praktikaettevõtte teenindussaali ja köögi ruumide jaotust ning köögi tehnoloogilise liini järjestust	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande I osa koostamine	Õppekäik, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

Hindamisülesanne:
Praktikaaruande I osa

Hindamismeetod:
Iseseisev töö

Lävend

Praktikaaruande I osa. Õpilane koostab juhendi alusel praktikaaruande I osa, milles kirjeldab: praktikaettevõtte äriideed, suurust ja struktuuri; nimetab toitlustusosakonna ametid ja tööülesanded ning positsioneerib

ennast osakonnas;
kirjeldab osakonna vastutusala ja koostööd teiste ettevõtte osakondadega;
kirjeldab teenindussaali, köögi ruumide jaotust ja tehnoloogilist liini.

Iseseisvad tööd

Praktikaaruande I osa koostamine

Praktika

Tutvumine praktikaetvõtte kui organisatsiooniga, töökorraldusega, tööohutusnõuetega, ruumiplaneeringu ja tehnoloogilise liiniga

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib enda tööd ning töötab majutusettevõtte toitlustusosakonnas iseseisvalt ja meeskonnas Jaotus tundides: praktika: 60 iseseisev töö: 2 kokku: 62	Õppija: koostab meeskonnaliikmena tööplaani lähtudes pakutavast menüüst ja toitlustustoimingutest valmistab ette oma töökoha, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt toitlustusosakonnas kehtestatud nõuetele teostab planeeritud igapäeva tööd õigeaegselt ja tehnoloogilises järjekorras töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste toitlustusosakonna töötajatega	Praktikaaruande II osa Tööplaani koostamine Praktiline töö toitlustusosakonnas Töökoha ettevalmistus ja korrashoid Isikukaitsevahendid ja nende kasutamine Meeskonnatöö	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Tööplaani koostamine. Õpilane koostab tööplaani, milles kirjeldab oma ühe tööpäeva praktilist tööd praktikaetvõttes

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

Praktikaaruande II osa. Õpilane koostab tööplaani, milles kirjeldab oma ühe tööpäeva praktilist tööd praktikaetvõttes
Praktiline töö. Õpilane valmistab ette oma töökoha ja valmistab meeskonnas hommikusöögimenüüs olevaid toite lähtuvalt tehnoloogiast, hügieeninõuetest, ergonoomiast, ja ajast. Õpilane kasutab tööriietust ja isikukaitsevahendeid, korrastab peale tööd oma töökoha.

Iseseisvad tööd

Tööplaani koostamine

Praktika

Töökoha ettevalmistamine Menüüs olevate toitvate valmistamine vastavalt praktikaetvõtte menüüle Töökoha korrastamine

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
töötab ergonoomiliselt erinevate toitlustamises kasutatavate seadmete ja töövahenditega, täites igapäevaselt tööhügieeni ja tööohutuse nõudeid Jaotus tundides: praktika: 60 kokku: 60	Õppija: kasutab oma igapäevases töös asjakohaseid väikevahendeid ja töö lõppedes paneb need kokkulepitud kohta tagasi töötab seadmetega ohutult, tundes nende kasutusjuhendeid ja töö lõppedes lülitab välja ja puhastab seadmed koostab võimlemisharjutuste kompleksi koos põhjendustega vastavalt etteantud juhendile sooritab koostatud võimlemisharjutuste kompleksi	Praktikaaruanne III osa Toiduvalmistamisel kasutatavad väikevahendid ja seadmed, nende ohutu kasutamine, puhastamine Taastavad võimlemisharjutused	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane valmistab menüüs olevaid toite kasutades selleks vajalikke väikevahendeid ja seadmeid ohutult ja ergonoomiliselt. Peale tööd puhastab väikevahendid ja seadmed nõuetekohaselt ja korrastab oma töökoha.			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
Praktikaaruande III osa. Õpilane koostab juhendi alusel kuni 10 -st võimlemisharjutustest kava ja põhjendab oma valikuid. Praktiline töö. Õpilane valmistab menüüs olevaid toite kasutades väikevahendeid ja seadmeid ohutult. Hoiab korras oma töökoha ja puhastab peale töö lõppemist kasutatud väikevahendid ja -seadmed.				
Iseseisvad tööd				
Praktikaaruande III osa				
Praktika				
Väikevahendite ja seadmete kasutamine menüüs olevate toitude valmistamiseks Menüüs olevate toitude valmistamine Seadmete ja väikevahendite puhastamine võimlemisharjutuste sooritamine				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
valmistab ja serveerib hommikusöögilaua toite ja jooke, korrastab teenindussaalisis söögilaudu ja peseb nõusid Jaotus tundides: praktika: 66 iseseisev töö: 2 kokku: 68	Õppija: valmistab juhendamisel hommikusöögilaua toite ja jooke kasutades etteantud tehnoloogilisi kaarte serveerib juhendamisel hommikusöögilaua toite vastavalt ettevõtte võimalustele korrastab juhendi alusel teenindussaalisis söögilauad pärast küllastaja lahkumist peseb iseseisvalt nõud vastavalt ettevõtte võimalustele tööde lõppedes korrastab oma töökoha	Praktikaaruanne IV osa Toitude ja jookide valmistamine hommikusöögiks Toitude ja jookide serveerimine Toitlustusala korrastamine Nõudepesu Töökoha korrastamine	Praktiline töö, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane valmistab hommikusöögi toidud ja joogid vastavalt tehnoloogilistele kaartidele. Õpilane serveerib toidud ja joogid juhendamisel, korrastab söögisaali ja oma töökoha ning peseb toidunõud				

Lävend
Praktikaaruande IV osa. Ühe päeva hommikusöögi menüü koos tehnoloogiliste kaartidega. Praktiline töö. Hommikusöögiks sobivate toitude ja jookide valmistamine ning serveerimine. Teenindussaali koristamine, nõudepesu.
Iseseisvad tööd
Praktikaaruande IV osa
Praktika
Hommikusöögi toitude ja jookide valmistamine Toitude serveerimine Teenindussaali korrastamine Toidunõude pesemine Töökoha korrastamine

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
teeb ettevalmistustööd toitude ja jookide serveerimiseks, teenindab ja arveldab küllastajatega ning korrastab kliendi lahkudes teenindusala Jaotus tundides: praktika: 70 iseseisev töö: 2 kokku: 72	teeb meeskonnas ettevalmistustööd ja iseseisvalt laua eelkatte vastavalt etteantud menüüle ja küllastajate arvule tutvustab juhendi alusel küllastajatele etteantud menüüd ja toite, kasutades erialast terminoloogiat serveerib toidud ja joogid sobilike serveerimisvahenditega ja asjakohaste töövõtetega serveerib juhendamisel ja meeskonnaliikmena vastavalt ettevõtte võimalustele toite ja mittealkohoolseid jooke lähtudes teenindusstandardist arveldab juhendamisel sularaha, maksekaardi ja vautšeritega, arvestades nii turvalisuse nõudeid kui ettevõttes kehtestatud reegleid teenindab meeskonnaliikmena erineva kultuuritaustaga küllastajaid, lähtudes ettevõtte äriideest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest küllastaja lahkumisjärgses etapis korrastab vastavalt juhendile teenindusala ja töövahendid	eelkatted vastavalt menüüle Salvrätikute voltimine Menüüde tutvustamine Toitude serveerimine Klientide teenindamine Arvete koostamine, arveldamine Teenindusala korrastamine	Praktiline töö, iseseisev töö	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Õpilane valmistab etteantud menüüle vastavad toidud. Teeb vastavalt menüüle eelkatte. Serveerib toidud kliendile. Teenindab klienti lauas, arveldab kliendiga. Hindamistöö on kutseeksami II osa ja toimub eksamikomisjoni juuresolekul. Hindab eksamikomisjon.	Hindamismeetod: Praktiline töö
---	--

Lävend
Õpilane koostab kolmekäigulise lõuna menüü, valmistab toidud, teeb vastava eelkatte, serveerib kliendile toidud, teenindab klienti lauas ja arveldab kliendiga.
Iseseisvad tööd

Praktikaaruande V osa. Lauakatte skeem üheks söögikorraks. Serveerimisvahendite loetelu.

Praktika

Laua katmine vastavalt etteantud menüüle, eelkatted Toitude ja jookide tutvustamine kliendile Toitude ja jookide serveerimine kliendile Arve koostamine ja arveldamine kliendikeskne teenindamine Töökoha korrastamine

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
iseloostab ennast kui praktikanti toidlustusettevõttes Jaotus tundides: iseseisev töö: 2 kokku: 2	loetleb oma tugevused toidlustustööde teostaja ja klienditeenindaja ning praktikaettevõtte meeskonnaliikmena loetleb juhendi alusel tegevusi, mis toidlustustööde teostaja ja klienditeenindajana õnnestusid hästi nimetab juhendi alusel, mida toidlustustööde teostaja ja klienditeenindaja ning meeskonnaliikmena on veel vaja arendada annab juhendi alusel hinnangu enda füüsilisele töövõimele kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Praktikaaruande VI osa Eneseanalüüs, enesehinnang	Iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikaaruande VI osa. Praktika analüüs, enesehindamine ja kokkuvõte praktikast.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Praktikaaruande VI osa. Praktika analüüs, enesehindamine ja kokkuvõte praktikast.				
Iseseisvad tööd				
Praktikaaruande VI osa				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks esitab õpilane täidetud praktikadokumendid -praktikaaruanne, praktikapäevik, tagasisideleht, praktikaaruanne. Õpilane sooritab ettevõttes praktilise töö, mis on kirjeldatud V õpiväljundi all.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Pärnumaa Kutsehariduskeskuse kirjalike tööde koostamise juhend, praktikakorralduse eeskiri, praktikajuhend, erialane konspekt ja erialased õppematerjalid. Ettevõtte poolt pakutavad tehnoloogilised kaardid, ohutusjuhendid jne

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Praktika -numbritubade hooldus	11	Endla Kuura, Karin Torin
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	õpetusega taotletakse, et õppija omandab oskusi, vilumusi ja kogemusi töötades teenindusteadlikult ja tulemuslikult majutusteenust pakkuvas ettevõttes, arvestades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, lähtudes ettevõtte äriideest, standarditest ja õigusaktidest		
Iseseisva töö tunde	Praktika		
10 t	276 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Hindamine
teab praktikaettevõtet, kui organisatsiooni ning selle majapidamistöö korraldust Jaotus tundides: praktika: 20 iseseisev töö: 2 kokku: 22	-kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri -nimetab majapidamistööga seotud ametikohad ja nende peamised tööülesanded praktikaettevõtte töökorraldusest lähtuvalt -kirjeldab juhendi alusel praktikaettevõttes majapidamisosakonna vastutusala ja igapäevast koostööd vastuvõtu ja teiste osakondade töötajatega -hindab juhendi alusel enda, kui praktikandi kohta majutuosakonnas	Tutvumine praktikaettevõttega Praktikaaruande I osa koostamine	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikaaruande I osa		Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend			
Praktikaaruande I osa. Õpilane koostab juhendi alusel praktikaaruande I osa, milles kirjeldab: praktikaettevõtte äriideed, suurust ja struktuuri; nimetab majapidamisosakonna ametid ja tööülesanded ning positsioneerib ennast osakonnas; kirjeldab osakonna vastutusala ja koostööd teiste ettevõtte osakondadega;			
Iseseisvad tööd			

Praktikaaruande I osa

Praktika

Ringkäik praktikaettevõttes, tutvumine majapidamisosakonnaga

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib enda tööd ning töötab meeskonnaliikmena majutusettevõtte majapidamisosakonnas Jaotus tundides: praktika: 60 iseseisev töö: 2 kokku: 62	-valmistab ette oma töökoha või tööruumi, hoiab selle tööajal korras ja korrastab selle pärast töö lõppu vastavalt majapidamisosakonnas kehtestatud nõuetele -koostab juhendamisel tööplaani lähtudes etteantud koristuslehe infost ja küllastajate liikumisest -töötab hügieeniliselt, ergonoomiliselt ning kasutab ettenähtud tööriietust ja isikukaitsevahendeid -töötab meeskonnaliikmena, arvestades teiste majapidamisosakonna töötajatega	Praktikaaruande II osa Tööplaani koostamine Praktiline töö	Iseseisev töö arvutis, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab tööplaani lähtudes koristuslehest ja küllastajate liikumisest ühe tööpäeva kohta			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Õpilane koostab tööplaani lähtudes koristuslehest ja küllastajate liikumisest ühe tööpäeva kohta				
Iseseisvad tööd				
Praktikaaruande II osa				
Praktika				
Majutusruumi lõppkoristus paaristööna				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koristab iseseisvalt majutusruume ja töötajate üldruume ning juhendamisel kliendipiirkonna üldruume praktikaettevõttes Jaotus tundides: praktika: 70 kokku: 70	-komplekteerib endale koristuskäru või koristuskorvi, vajalike koristusainete, -tarvikute, voodipesu ja rätkutega vastavalt majutusettevõtte standardile -teostab iseseisvalt majutusruumi vahe- ja lõppkoristuse vastavalt koristusjuhendile -koristab iseseisvalt töötajate üldruume ning juhendamisel üldruume kliendipiirkonnas	Koristuskäru ja koristuskorvi komplekteerimine Majutusruumide vahe- ja lõppkoristus Kasutatavad töölehed ja nende täitmine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

	vastavalt koristusplaanile ja koristusjuhendile -täidab juhendi alusel koristustöö käigus ettenähtud majapidamisaruandeid -külastajaga suheldes kasutab viisakusväljendeid ja korrektset erialast sõnavara lähtuvalt praktikaettevõtte teenindusstandardist		
--	---	--	--

Hindamisülesanne: Majutusruumi iseseisev lõppkoristus koristusjuhendi alusel	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

Õpilane koristab majutusruumi peale kliendi lahkumist vastavalt tööjuhendile ja ettevõtte standardile

Iseseisvad tööd

Koristusjuhendi koostamine majutusruumi vahekoristuseks, praktikaaruande III osa
--

Praktika

Koristuskäru ja koristuskorvi komplekteerimine. Majutusruumide vahe- ja lõppkoristus koristusjuhendi alusel. Üldruumide koristamine koristusjuhendite alusel. majapidamis-aruannete täitmine
--

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tegutseb nõuetekohaselt külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemetega, informeerib tehnilistest riketest ja materiaalsest kahjust Jaotus tundides: praktika: 126 iseseisev töö: 4 kokku: 130	-registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõttesse unustatud esemed järgides ettevõtte töökorraldust -edastab info majutusettevõtte ruumidest leitud tehnilistest riketest järgides ettevõtte töökorraldust -tegutseb tehniliste rikete korral ohutult ja vastavalt ettevõtte standardile -edastab info materiaalse kahjustuse kohta, järgides ettevõtte töökorraldust	Kliendi poolt mahaunustatud esemete käsitlemine Riketest, kahjustustest ja ohuolukordadest teavitamine	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Õpilane koristab majutusruumi peale kliendi lahkumist vastavalt tööjuhendile ja ettevõtte standardile. Õpiväljundit hinnatakse koos 3. õpiväljundiga	Hindamismeetod: Praktiline töö
--	--

Lävend

Õpilane koostab lõppkoristuseks tööplaani, valmistab ette koristusained ja koristustarvikud, komplekteerib koristuskäru/koristuskorvi. õpilane koristab iseseisvalt majutusruumi vastavalt hügieeni- ja ohutusnõuetele.

Iseseisvad tööd

Praktikaaruande IV osa - majutusettevõttes külastajate ohutust tagavate meetmete kirjeldus
--

Praktika

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib ennast kui praktikanti majutusettevõttes Jaotus tundides: iseseisev töö: 2 kokku: 2	-loetleb oma tugevused majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana ning majutusettevõtte meeskonnaliikmena -loetleb tegevusi, mis majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana õnnestusid hästi -nimetab, mida majapidamistöõde teostajana ja klienditeenindajana ning meeskonnaliikmena on vaja arendada -kirjeldab võimalusi aktiivse töövõime säilitamiseks	Eneseanalüüs	Iseseisev töö arvutis	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Iseseisev töö - eneseanalüüs			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Iseseisev töö. Praktikaaruande V osa. Praktika analüüs, enesehindamine ja kokkuvõte praktikast.				
Iseseisvad tööd				
Praktikaaruande V osa - eneseanalüüs				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks peab õpilane omandama kõik õpiväljundid lävendi tasemel ja esitama praktikadokumendid. Praktikahinne võrdub praktikaettevõttes praktilise töö hindamisülesande hindega.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Praktikadokumendid, praktikaettevõtte dokumendid, õpingute jooksul kogutud õppematerjalid

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm			
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Klienditeeninduse alused	3	Endla Kuura, Ruth Leping, Reet Parind, Malle Kallus, Kristel Sepp, Sirje Tamm, Heili Västrik
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane rakendab teenindusprotsessis kliendikeskse teenindamise põhimõtteid		
Auditoorseid tunde			Iseseisva töö tunde
42 t			36 t

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õpilane mõistab külastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust majutus- ja toitlustusettevõtluses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 12 kokku: 26	Õppija: mõistab teeninduse olemust ja teeninduskultuuri tähtsust eristab teenindusliku mõttelaadi mitteteeninduslikust mõttelaadist teab peast teenindusliku mõttelaadi tunnuseid tunneb teenindaja teeninduspädevusi mõistab klientide soove ja vajadusi toob näiteid erinevast kultuurist pärit klientide soovidest iseloomustab ühe kliendirühma soove ja vajadusi lähtuvalt toitumisest	TEENINDUS. Teenindusühiskond. Teeninduskultuur. Teeninduskultuur ja teeninduskvaliteet. Teeninduskvaliteedi seos elukvaliteediga. Teeninduspädevused. Teeninduslik mõttelaad ja mitteteeninduslik mõttelaad. Teenused ja kaubad. KLIENT. Klientide ootused teenindusele. Klientide rühmitamine. Erinevast kultuurist pärit klientide teenindamine. Erivajadustega klientide teenindamine. Laste ja seenioreide teenindamine.	Interaktiivne loeng, paaristöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta (lapsed, seenioreid, erinevast kultuuriruumist pärist kliendid (moslemid, juudid, kristlased jne), laktoositalumatud kliendid, gluteenitalumatud kliendid jt) Ettekandes sisalduvad: kliendirühma iseloomustus, toitumise eripäraga arvestamine ning põhimõtted, millega peab teeninduses vastavate klientide teenindamisel arvestama.			Hindamismeetod: Ettekanne/esitlus	

Lävend

Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta (lapsed, seeniorid, erinevast kultuuriruumist pärist kliendid (moslemid, juudid, kristlased jne), laktoositalumatud kliendid, gluteenitalumatud kliendid jt)

Ettekandes sisalduvad: kliendirühma iseloomustus, toitumise eripäraga arvestamine ning põhimõtted, millega peab teeninduses vastavate klientide teenindamisel arvestama.

Iseseisvad tööd

Õpilane koostab paaristööna ettekande ühe kliendirühma soovide ja vajaduste kohta.

Praktilised tööd

Kõneleb arusaadavalt, valib sobiva sõnakasutuse vastavalt suhtlussituatsioonile, ettekanne on koostatud ja vormistatud vastavalt juhendile.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Õpilane mõistab teenindaja erinevaid rolle teenindusprotsessis, rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 12 kokku: 26	nimetab külastaja peamised ootused teenindajale teenindusprotsessis -nimetab tööandja peamised ootused teenindajale lähtudes kliendikesksest teenindamisest ja kutse-eeetikast -selgitab rühmatööna teenindaja rolli ettevõtte maine kujundamisel -selgitab teenindaja vastutust teenindusprotsessi toimimise eest vastavalt etteantud majutusettevõtte teenindusstandardile	TEENINDAJA. Teenindaja isik, isikuomadused. Teenindaja rollid. Esmamulje. Positiivse esmamulje loomine. TEENINDAJA SUHTLEMISVIIS. Suhtlemisoscuse tähtsus ja olemus ning selle arendamise võimalused. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Teenindaja kõnekeel. Aktiivne kuulamine. Kontakti alustamine ja lõpetamine kliendiga. Telefonisuhtlus. Kuulamise oskus. Küsitlemise oskus.	Õppekäik, rollimängud, interaktiivne loeng, õppefilmid	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Teeninduse vaatlus ja selle analüüs. Õpilane külastab teenindusettevõtet, jälgib teeninduskultuuri ja koostab selle põhjal kokkuvõtte, mida esitleb tunnis kaasõpilastele.

Vaatluse

käigus jälgib:

Kliendi/klientide märkamine või kliendi märkamine suhtlemise nõudmisel

Kontakti loomine kliendiga

Kliendi soovide väljaselgitamine/mõistmine. Kliendi kuulamine

Teenindaja hoiak - sõbralikkus ja viisakus/ebasõbralikkus ja ebaviisakus jne

Teenindaja kehakeel

Abivalmidus/ Vastutulematus

Teeninduse sujuvus/korraldamatus

Kontakti lõpetamine

Hindamismeetod:

Iseseisev töö

Lävend

Õpilane koostab iseseisva õppekäigu tulemusena analüüsi kogetud/ nähtud teenindusolukorra kohta.

Iseseisvad tööd

Õppekäik Teeninduse vaatlus ja selle analüüs. Õpilane külastab teenindusettevõtet, jälgib teeninduskultuuri ja koostab selle põhjal kokkuvõtte, mida esitleb tunnis kaasõpilastele.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
rakendab majutus- ja toitlustusettevõtte teenindusprotsessis sobivat suhtlemistehnikat ja käitumist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 14 iseseisev töö: 12 kokku: 26	Lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest -alustab ja lõpetab teenindusolukorra kasutades sobivaid viisakusväljendeid luues positiivse õhkkonna -käitub kehtestavalt erinevates teenindusolukordades kasutades sobivaid sõnalisi ja mitesõnalisi suhtlusvahendeid -teenindab külastajat lähtudes tema vajadustest, soovidest ja ootustest -kasutab korrektset ja erialast terminoloogiat majutus- ja toitlustusvaldkonna toodete ja teenuste tutvustamisel	SUHTLEMINE. Suhtlemisahela komponendid. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Suhtlustõkked. Suhtlemine telefoni teel, läbirääkimised, koosolekud. Kuulamisoskused. Küsitlemisoskused. Vahetu- ja vahendatud suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Suhtlemise erinevad vormid. Suhtlemisbarjäär ja hirm. Isikutaju eripära ja seda mõjutavad tegurid. Enesekehtestamine. Mina-tasandid ja eneseanalüüs. Tõepärane enesehinnang. Erinevad käitumisviisid. Agressiivne, alistuv ja eirav käitumine. Kehtestav käitumine. SUHTLEMINE VEAOLUKORDADES. Veaolukorrad ja nende tekkepõhjused. Käitumine ja toimetulek veaolukordades. MEESKONNATÖÖ. Meeskond. Meeskonnatöö. Meeskonnatöö tähtsus toitlustus ja majutusettevõttes.	Rollimängud, arutelud, rühmatöö, praktiline töö	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Ülesandeks lahendada 2 veaolukorda rakendades sobivat kuulamis-ja küsitlemisoskust kliendi probleemi mõistmiseks, valida parim viis probleemi lahendamiseks.

Hindamismeetod:

Probleemsituatsiooni lahendamine

Lävend

Õpilane lahendab etteantud probleemse olukorra arvestades kliendi soovide ning vajadustega ja kasutades korrektset suhtlusviisi ja erialast terminoloogiat

Iseseisvad tööd

Suhtlemisolukordade jälgimine teenindusettevõttes

Praktilised tööd

Probleemsituatsiooni lahendamine

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitmeeristavalt. Mooduli kokkuvõtva hinde saamiseks on vajalik kolme hindamistöö teostamine lävendi tasemel.
Mooduli hindamine	mitmeeristav hindamine
Õppematerjalid	Teeninduskett- http://cmsimple.e-ope.ee/teeninduskett/ Teeninduskeel - http://cmsimple.e-uni.ee/teeninduskeel/ Tagasiside teeninduses - http://cmsimple.e-uni.ee/tagasiside_teeninduses/ Veaolukorrad teeninduses- http://cmsimple.e-ope.ee/veaolukorrad/ Suhtlemine- R. Bolton, Igapäevaoskused, Väike Vanker 2006 H. Lacey, Kuidas lahendada konflikte töökohal, Elmatar 2002 M. McKay, M. Davis jt Suhtlemisoskused, Väike Vanker 2000 Th. Gordon, Tark lapsevanem, Väike Vanker 2003 Kultuurilugu- Eesti kultuurilugu:

http://dspace.utlib.ee/dspace/bitstream/handle/10062/10225/Eesti_kultuurilugu_KaarelVanamolder.pdfsequence=1

<http://www.estonica.org/et/Kultuur/>

<http://www.hkhk.edu.ee/vanker/eestitoit/index.html>

Lauri Vahtre "Teekond läbi aja. Sugemeid eestlaste kultuuri ajaloost" 1992.

Maailma kultuurilugu:

Mati Lukas E-kursus Protokoll ja etikett (KULTUURIDE VAHELISESTERINEVUSEST)http://www.integrationresearch.net/uploads/1/3/0/7/1307353/kultkom_1.pdf

<http://www.hkhk.edu.ee/usundid/index.html>

Christopher Partridge "Maailma usundid" Eesti Entsüklopeediakirjastus 2006

Kuhhi, M. Eesti ametikeel Ilo, 2006

Kitsnik, M Koka ja kelneri erialane eesti keel, Tallinn, 2010

Kraut, E Eesti õigekeel, Koolibri, 2004

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
8	Arvuti kasutamine õppetöös	2	Endla Kuura
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija teab arvutialast sõnavara, teksti- ja tabelitöötlust ning veebis navigeerimise põhimõtteid ning oskab kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina teabe hankimiseks, töötlemiseks, kasutamiseks ja edastamiseks, esitluste loomiseks ja tööks vajalikuks suhtluseks.		
Iseseisva töö tunde	Praktiline töö		
12 t	40 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb arvuti seadmeid ja ohutusnõudeid kuvariga töötamisel, arvuti ja arvutivõrkude üldiseid toimimispõhimõtteid ning arvutialast sõnavara Jaotus tundides: praktiline töö: 4 iseseisev töö: 2 kokku: 6	Mõistab infotehnoloogia põhimõisteid ja termineid.	Operatsioonisüsteem. Failisüsteem. Pilveteenused	Loeng, arutlus, praktilised tööd	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Sooritab operatsioone failidega			Hindamismeetod: Praktiline töö	
Lävend				
Mõistab infotehnoloogia põhimõisteid ja termineid.				
Praktilised tööd				
Failide otsimine, kopeerimine, teisaldamine ja kustutamine. Tarvikute-programmide kasutamine.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab hea suhtlustava põhimõtteid, sh elektroonilises keskkonnas Jaotus tundides: praktiline töö: 10 kokku: 10	1) kasutab arvutit suhtlemisvahendina ja teab hea suhtlemistava põhimõtteid; 2) kasutab arvutit kirjavahetuseks ja informatsiooni hankimiseks	Internetiteenused Rakendustarkvarad suhtlemiseks Interneti turvalisus	Loeng, arutlus, praktilised tööd	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Osaleb grupi suhtluslistis			Hindamismeetod: Rühmatöö	
Lävend				
1) kasutab arvutit suhtlemisvahendina ja teab hea suhtlemistava põhimõtteid; 2) kasutab arvutit kirjavahetuseks ja informatsiooni hankimiseks.				
Praktilised tööd				
Seadistab kasutaja, tutvub ja kasutab erinevaid internetiteenuseid				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kasutab infotehnoloogiavahendeid, sh arvutit õppimis- ja töövahendina Jaotus tundides: praktiline töö: 20 iseseisev töö: 6 kokku: 26	1) vormistab kirjalikud tööd, kasutades teksti ja tabelitöötlusprogramme; 2) orienteerub internetis, kasutades erinevaid internetilehitsejaid	Tekstitöötlusprogrammid ja nende kasutamine Tabelarvutusprogrammid ja nende kasutamine Andmetöötlus. Internetilehitsejad ja nende kasutamine	Loeng, arutlus, praktilised tööd	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktiline ülesanne info otsimise ja teksti ning tabelite vormistamise kohta			Hindamismeetod: Arvestustöö	
Lävend				
1) vormistab kirjalikud tööd, kasutades teksti ja tabelitöötlusprogramme; 2) orienteerub internetis, kasutades erinevaid internetilehitsejaid.				
Iseseisvad tööd				
Erialase arvutustabeli koostamine				
Praktilised tööd				
Teksti kujundamine ja illustreerimine. Tabeli koostamine, arvutüüpide valik, valemid ning sagedasti kasutatavad funktsioonid				

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
loob ja kujundab erinevaid esitlusi Jaotus tundides: praktiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	loob ja vormistab esitlused, kasutades sobilikku arvutiprogrammi;	Esitlusprogrammid, esitlustele esitatavad nõuded Powerpointi kasutamine Prezi kasutamine	Loeng, praktiline töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Koostab erialase esitluse			Hindamismeetod: Ettekanne/esitlus	
Lävend				
1) loob ja vormistab esitlused, kasutades sobilikku arvutiprogrammi; 2) esitleb oma tööd kaasõpilastele.				
Iseseisvad tööd				
Erialase esitluse koostamine				
Praktilised tööd				
Slaidide kujundamine ja animatsioon				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinde saamiseks on vajalik kõikide õpiväljundite hindamisülesannete sooritamine vähemalt lävendi tasemel.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	http://www.e-uni.ee/e-kursused/baas1/index.html http://www.e-uni.ee/e-kursused/baas2/index.html Reinumägi, R. 2010. Tekstidokumendi loomine Word 2007-2010 abil. Greif Reinumägi, R. 2012. Excel 2007-2010 tavakasutajale. Greif Reinumägi, R. 2009. Esitluse loomine PowerPoint 2007 abil. Greif PKHK. 2005. Õpilaste kirjalike tööde koostamine ja vormistamine.

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenijad, hommikusöögiteenindajad		
Õppevorm	statsionaarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
9	Erialane soome keel	3	Ly Kukkk, Endla Kuura
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija suhtleb kliendiga soome keeles kasutades erialast sõnavara ja viisakusväljendeid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
50 t	10 t	18 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Hangib soomekeelset teavet, töötab välja isikliku keeleõppestrateegia. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	Leiab abistavaid teabeallikaid tekstide mõistmiseks ja töötab välja oma isikliku keeleõppeplaani. Kasutab sõnaraamatuid, ka elektroonilisi teabeallikaid, tekstide mõistmiseks. Hindab end keele õppimisel, tuues välja oma tugevused ja nõrkused keeleõppes. Kasutab teabeallikaid ja sõnaraamatuid, ka elektroonilisi, mis on abiks lihtsate tekstide koostamisel. Toetab keele õppimist, katsetades uusi talle sobivaid õpimeetodeid.	Teabeallikad ja sõnaraamatud internetis ja nende kasutamine. Isikliku keeleõppeplaani väljatöötamine. Keeleõpe virtuaalses õpikeskkonnas: vabavaralised abivahendid sõnavara ja grammatika õppimisel.	Rühmatöö, iseseisev töö arvutis, arutelu, rollimängud.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:
Õpilane koostab isikliku keeleõppeplaani.

Hindamismeetod:
Ülesanne/harjutus
Tööleht

Lävend

Isiklik keeleõppeplan õpetaja poolt etteantud juhendi järgi.

Iseseisvad tööd

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Mõistab soomekeelset teksti ja kirjalikku kommunikatsiooni. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 13	Kasutab suhtlemisel viisakusväljendeid ja argielulist sõnavara. Kirjutab juhendamisel ja abivahendite abil lihtsaid tekste nagu silte, teateid, reklaami, kutseid üritustele, menüüsid. Kirjutab juhendi abil läbitud teemadel tekste.	Teated eraelus ja tööl. Teate koostamine: aeg, koht, tegevused, päevaplaanid. Viisakas palve. Kuulutused. Lühendid. Kutsed tähtpäevadel. Riiklikud pühad meil ja Soomes. Soovid pühadeks ja tähtpäevadeks. Keelavad, kohustavad, hoiatavad sildid/märgid. Erialane sõnavara: toiduained, toitute nimetused.	Rollimängud, paaristöö, meeskonnatöö, vestlus, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab etteantud ülesande alusel soomekeelse retsepti ja tehnoloogia kirjelduse.			Hindamismeetod: Test Suuline esitus Ülesanne/harjutus	
Lävend				
Õpilane selgitab soome keeles toidu valmistamiseks kasutatavaid tooraineid ning toidu valmistamise tehnoloogiat.				
Iseseisvad tööd				
Soomekeelse sõnavara omandamine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Suhtleb meeskonnas ja töösituatsioonides Jaotus tundides: teoreetiline töö: 20 praktika: 10 iseseisev töö: 3 kokku: 33	Tutvustab end ja räägib oma tööst, oskab nimetada soome keeles töövahendeid ja kirjeldab oma tööülesandeid. Esitab lihtsaid küsimusi ja vastab neile, kui teemaks on tema ise ning konkreetne tüüpiline töösituatsioon ja kui vestluspartner räägib aeglaselt ja selgesti. Oskab paluda õeldu kordamist või veelkordset selgitust ja lahendab probleemi.	Enesetutvustamine: isikuandmed, pere, huvialad, teiste esitlemine. Töövahendid majutuses ja toitlustamisel. Tööülesanded klienditeeninduses. Telefonisuhtlus klienditeeninduses.	Rollimängud, paaristöö, vestlus, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane tutvustab ennast ja oma tööülesandeid rühmale soome keeles.			Hindamismeetod: Suuline esitus Arvestustöö	
Lävend				
Soomekeelne enesetutvustus suulise esitlusena.				
Iseseisvad tööd				

CV koostamine soome keeles.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab keeleerinevusi ja õpitava keele kultuuriruumi erinevusi. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktika: 8 iseseisev töö: 1 kokku: 19	Oskab hääldada oma emakeelest erinevaid häälikuid ja märke sõnades ja kasutab lausetes õiget intonatsiooni. Kasutab suhtlemisel sobivaid vastavale keeleruumile tavapäraseid viisakusväljendeid. Kasutab suhtlemisel sobivaid tavapäraseid viisakusväljendeid. Võrdleb erinevaid õpitud keeli.	Sinatamine ja teietamine. Viisakusväljendid. Tavad ja kombes meil ja õpitavat keelt kõnelevates maades. Toitumisharjumused meil ja õpitavat keelt kõnelevates maades. Rahvusköök: peamised road, nimetused ja seosed.	Rollimängud, paaristöö, iseseisev töö arvuti abil.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: 1. Enesetuvustus (nimi, keel päritolu, pere, hobid); 2. Märksõnade järgi sobivate klienditeeninduse situatsioonide koostamine koos partneriga (küsimused ja vastused paaristööna); 3. Vestlus õpitava keele kultuuriruumi tundmisest etteantud pildi järgi. Kõigi ülesannete puhul hinnatakse õpilase keelelist toimetulekut suulises kõnes vastavalt Euroopa keeleraamistiku A1 nõuetele.			Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus	
Lävend				
Õpilane saab hakkama igapäevastes teenindussituatsioonides ja oskab tegutseda probleeme ennetavalt restorani ja cateringi ala klienditeeninduse tavalisituatsioonides suheldes klientidega õpitud keeles.				
Iseseisvad tööd				
Erialase sõnavara omandamine Quizlet-õpikeskkonnas.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulit hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb praktilise hindamisülesande tulemusena.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Sonja Gehring, Sanni Heinzmann, Suomen mestari; FINN LECTURA, Helsinki, 2010, 3. trükk Margit Kuusk, Suomi selväksi, soome keele õpik, 4. trükk, Tartu 2013 Tiina Maripuu, Sülvi Mölder, Turismi soome keel, Argo 2009. Kaare Sark, Hyvä-parempi-paras, soome keele õppekomplekt algajatele, Tallinn 2009 jt uuem trükk. Õpi üldkasutatavaid sõnu 50 keeles: http://www.goethe-verlag.com/book2/ET/ETFI/ETFI002.HTM Supisuomea: http://yle.fi/vintti/yle.fi/supisuomea/01/ Kuulosta hyvältä http://www.youtube.com/view_play_list?p=99A0C61D8059FD96 http://quizlet.com/35935972/hotellivirkailija-flash-cards/ Keelesild http://www.keelesild.ee/opi-soome-keelt#algajale Ly Kukk e-kursus: Soome keel hotelliteenindajatele: https://moodle.e-ope.ee/course/view.php?id=6208 http://www.oneness.vu.fi/lesson2/vocabulary/L2V2/ Õpiobjektid: http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja_ja_turisti_dialogi/?Matkakohteet http://cmsimple.e-ope.ee/reisikorraldaja/?Kokouspalvelujen_sanasto

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija- hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
10	Erialane inglise keel	2	Sirje Tamm
Nõuded mooduli alustamiseks	Õppur on omandanud inglise keele grammatika ja sõnavara ulatuses, mis vastab Euroopa Nõukogu keeleoskustasemele A2.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab keerukamat erialast mõttevahetust, suhtleb ladiusalt inglise keelt kõnelevate majutus- ja toitlustusettevõtte külastajatega teenindussituatsioonides, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti, edastab oma erialases töös toitlustus- ja majutusettevõttega seotud suulist ja kirjalikku infot.		
Auditorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
40 t	12 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab erialase teksti tuuma, koostab selget ja üksikasjalikku erialast teksti ning väljendab ja põhjendab selles oma seisukohti Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	loeb keerukat erialast teksti ja vastab teksti sisu kohta esitatud küsimustele koostab erialase teksti, kasutades majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt edastab kirjalikku infot, sh elektrooniliselt, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid koostab juhendi alusel enda CV ja kaaskirja	Töö majutusosalal Hotelliäri ja kultuuride ristumine Erialase teksti analüüs Ametlik kirjavahetus Minu karjäär	Iseseisev töö tekstiga Arutus Intervjuu Rühmatöö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Erialane tekst Töövestlus Kinnituskiri CV ja kaaskirja koostamine		Hindamismeetod: Iseseisev töö Analüüs Intervjuu		
Lävend				
Õpilane mõistab erialase teksti sisu kuid keerukama teksti juures vajab abi. Mõistab erialast terminoloogiat. Koostab lihtsamaid korrektseid ametialaseid kirju. Saab hakkama töövestlusega ning CV koostamisega.				
Iseseisvad tööd				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
vestleb küllastajatega spontaanselt ja ladusalt igapäevastes tööalastes olukordades Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	suhtleb vabalt küllastajatega erinevates olukordades, sõnastab kliendiga suhtlemisel oma mõtteid ladusalt informeerib juhendamisel küllastajaid peamistest teenustest ja kasutustingimustest suhtleb juhendi alusel küllastajatega suuliselt, sh telefoni teel, arvestades suhtlemis- ja etiketinõudeid juhatab kliendile teed majutusettevõtte erinevatesse ruumidesse, kasutades ettevõtte ruumiplaani	Majutus ja muud pakutavad teenused Päringud Ametlik telefonisuhtlus Tee juhatamine majutusettevõttes	Vestlus Paaristöö Rühmatöö Rollimäng	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rollimäng		Hindamismeetod: Rühmatöö Suuline esitus		
Lävend				
Õpilane vestleb küllastajatega abivalmilt ja arusaadavalt igapäevastes tööalastes olukordades.				
Iseseisvad tööd				
Tutvub suulisel esitlusele esitatavate nõuetega. Koostab põhjaliku esitluse konkreetse majutusasutuse ning pakutavate teenuste kohta.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majutusalaalast võrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 2 kokku: 10	-nimetab korrektset võrkeelset majutus- ja toitlustusettevõtete liigid -nimetab korrektset võrkeelset terminitega erinevaid majutusettevõtte ruume -nimetab korrektset võrkeelset terminitega erinevaid toatüüpe ja kirjeldab numbritubade sisustust -tutvustab juhendi alusel majutusettevõtte teenuste sisu -tutvustab juhendi alusel ennast toateenijana tupa sisemisel ja selgitab välja külalise koristamise soovi -nimetab korrektset võrkeelset terminitega majutusruumis kasutatava voodipesu ja erinevad rätikud	Majutus- ja toitlustusettevõtete liigid Toatüüpe ja numbritubade sisustust Majutusasutuste poolt pakutavad lisateenused Toateenija kohustused ja ülesanded	Loeng Individuaalne töö Rollimäng Rühmatöö	Mitteeristav

	-tutvustab juhendi alusel küllastajale olulisemaid ilu-, tervise- ja spaateenuseid		
Hindamisülesanne: Rollimäng		Hindamismeetod: Suuline esitus	
Lävend			
Kasutades abimaterjale(hotelli infovoldik jms) tutvustab kliendile majutusasutuse poolt pakutavaid teenuseid. Tuleb toime küsimustele vastamisega.			
Iseseisvad tööd			
Koostab õpimapi, kuhu salvestab: 1) loetelu erinevatest majutus- ja toitlustusettevõtete liikidest kasutades ette antud online materjale (näiteks: http://babelnet.sbg.ac.at/themepark/services/accommodation/types/list.htm) 2) piltsõnastiku tubade koristamisel kasutatavatest puhastusvahenditest/tarvikutest ning voodipesust ja rätikutest			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast võõrkeelset terminoloogiat Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	nimetab korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua toite loetleb etteantud menüü alusel lõuna- ja õhtusöögi menüü roagrupid ja joogid nimetab etteantud menüü alusel, korrektsete ingliskeelsete terminitega hommikusöögilaua katmisel kasutatavad lauanõud ja serveerimisvahendid teenindab juhendi alusel küllastajaid toitlustusteeninduse olukorras inglise keeles, arvestades nende eripära ja viisaka suhtlemise reegleid tutvustab juhendi ja etteantud menüü alusel kliendile pakutava toidu koostist ja valmistusviise nimetab eritoitumise liigid ja toob etteantud menüü alusel näiteid neile sobivatest roogadest arveldab küllastajaga nii sularahas kui ka makseterminali kasutades	Toitlustamine • Lauanõud ja serveerimisvahendid • Hommikusöök hotellis • Menüü • Restoranis teenindamine • Eritoitumisvajadused	Loeng Väitlus Rühmatöö Rollimäng Vestlus	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Rollimäng - kelner/ettekandja (laua eelkatmisest arve tasumiseni) Rühmatöö - eritoitumisvajadused		Hindamismeetod: Rühmatöö Praktiline töö		
Lävend				
Teenindab abivalmilt inglise keelset menüüd kasutades küllastajaid majutusasutuse restoranis. Oskab anda soovitusi ja selgitusi menüüs olevate roogade kohta.				
Iseseisvad tööd				
Koostab menüü eesti rahvustoitudest Loeb ja tõlgib erialase teksti laiemalt levinud eritoitumisvajadustest; koostab kokkuvõtte				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tutvustab Eesti riiki ja lähipiirkonna huviväärsusi ning juhatab kliendile teed soovitud kohta Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 iseseisev töö: 4 kokku: 8	-kirjeldab Eesti riigi struktuuri ja ajaloolist kujunemist -nimetab Eesti Rahvakalendri Tähtpäevade Andmebaasi kasutades rahvakalendri tähtpäevi ja nendega seotud rahvustoite -kogub ja edastab külastajale informatsiooni lähipiirkonna kultuurisündmuste ja vaatamisväärsuste kohta, kasutades vastavat turismikataloogi -juhatab külastajale teed ja tutvustab tema poolt küsitud erinevaid kohalikke objekte kasutades vastavat turismikataloogi	Euroopa Liit ja Eesti Vabariik Eesti populaarsemad vaatamisväärsused Tee juhatamine ja ühistranspordi kasutamine Eesti Rahvakalender	Individuaalne töö Uurimusõpe	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Küsimustiku täitmine Suuline esitus		Hindamismeetod: Iseseisev töö Suuline esitus		
Lävend				
Oskab nimetada olulisemaid fakte Eesti Vabariigi kohta. Soovib infovoldikuid kasutades lähipiirkonna huviväärsusi ning annab arusaadavaid juhiseid soovitud kohta jõudmiseks				
Iseseisvad tööd				
Täidab küsimustiku kasutades Euroopa Liidu kodulehte Tutvustab suuliselt kahte vaatamisväärsust Eestis, põhjendades miks turist peaks neid külastama				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli läbimiseks on vajalik täita iga õpiväljundi puhul eraldi välja toodud hindamisülesanded vähemalt lävendi tasemel. Sooritatud peavad olema ka kõik iseseisva töö ülesanded.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Be My Guest Francis O'Hara, Cambridge University Press 2008 English Grammar in Use Raymond Murphy, Cambridge University Press 2002 Market Leader pre-intermediate David Cotton, David Falvey, Simon Kent, Pearson Education Limited 2009 Tourism and Catering Workshop Neil Wood, Oxford University Press 2003 Welcome Leo Jones Cambridge University Press 2008 E-kursus "Koka erialane inglise keel", autor Sirje Tamm

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
3. taseme kutseõppe õppekava „Hotelliteenindaja“
VALIKÕPINGUTE MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Toateenija hommikusöögiteenindaja õppekaval õppijad		
Õppevorm	stационаarne - töökohapõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
11	Kutse-eeetika ja etikett	2	Erna Gross
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmised ja oskused käituda vastavalt eetika ja etiketi reeglitele erinevates tööalastes situatsioonides. Õppija kasutab eetika alast sõnavara, kirjeldab eetilisi valikuid. Kasutab etiketalast sõnavara, mõistab käitumise ja heade kommete olulisust. Tunneb igapäevaetiketti, riietuse etiketti, ärietiketti ja vastuvõtuetiketti aluseid, mõistab kultuuridevahelisi erinevusi väärtushinnangutes ja käitumises. Õpetusega taotletakse õppija analüüsi-, ühistöö- ja suhtlemisoskuste arendamist.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
40 t	12 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 4	leiab vajalikku kirjandust raamatukogust ja internetist. Kirjeldab eetika olemust ja kutse-eetilise teeninduse põhiväärtuseid selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.	Eetika olemus. Kutse-eeetika olemus ja mõisted. Ärietiketa olemus ja mõisted. Teleoloogiline ja deontoloogiline eetika. Enesehuvi eetika. Eetika mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kirjeldab eetika olemust ja toimimist igapäevaelus ning seost kutse-eeetikaga. Selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.			Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine	
Lävend				
Kirjeldab eetika olemust ja toimimist igapäevaelus ning seost kutse-eeetikaga. Selgitab ärietiketa mõju ühiskonnale ja majanduskeskkonnale.				
Iseseisvad tööd				
Leiab ja kirjeldab erinevaid allikaid eetika ja etiketa teema kohta.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid, väärtushinnanguid ja nende mõju äritegevusele eristab professioni, kutse, ameti, kohustuse ja vastutuse eetika. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 kokku: 4	kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid arutleb väärtushinnangute ja nende mõju üle äritegevusele kirjeldab professioni, kutset, ametit ning nendega seotud kohustuse ja vastutuse eetikat	Avalik hoiak. Ühiskonna moraalsed hoiakud. Väärtushinnangud ja nende mõju äritegevusele. Profession, kutse, amet. Kohustuse ja vastutuse eetika.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Rühmatöö				
Lävend				
Kirjeldab avalikku hoiakut ja ühiskonna moraalseid hoiakuid. Arutleb rühmatööna väärtushinnangute ja nende mõju üle äritegevusele. Kirjeldab professioni, kutset, ametit ning nendega seotud kohustuse ja vastutuse eetikat.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
selgitab etiketti ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid, põhiväärtuseid (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas annab ülevaate Eestis levinud kommetest ja tavadest kultuuridevahelised erinevused viisakuses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 iseseisev töö: 2 kokku: 4	selgitab etiketi olemust ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid ja kasutab neid praktiliselt. põhiväärtused (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas analüüsib Eestis levinud kombeid ja tavasid	Etikett ja selle tähtsust. Protokoll mõiste ja tähendus. Tavaviisakuse põhimõtted. Põhiväärtused ühiskonnas. Kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine, usulised tavad. Kombed ja tavad Eestis. Kultuuridevahelised erinevused viisakuses.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Arutlus				
Lävend				
Selgitab etiketi olemust ja selle tähtsust, protokoll mõistet ja tähendust. Kirjeldab tavaviisakuse põhimõtteid ja kasutab neid praktiliselt. Põhiväärtused (kodanike võrdsus, taktitunne, imago, suhete loomine ja hoidmine) ühiskonnas. Analüüsib Eestis levinud kombeid ja tavasid.				
Iseseisvad tööd				

Kirjeldab ja esitleb kombeid ja tavasid Eestis.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
eristab ametliku ja mitteametliku suhtlemiskultuuri kasutab tervitamist, esitlemist, tutvustamist, Sina-teie pöördumist kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 2 kokku: 8	kasutab igapäevaetiketti mees ja naine suhtluses, tervitamisel, esitlemisel, sina-teie pöördumisel, käitumisel tänaval, ühistranspordis selgitab võrdluses ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused kirjeldab ametikohtumistel käitumist, tutvustamine-esitlemist Kingib probleemülesandena ärikingituse koostab kolm erineva otstarbega visiitkaarti	Igapäevaetikett: mees ja naine, tervitamine, esitlemine, sina-teie pöördumine, käitumine tänaval, ühistranspordis. Ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused. Ametikohtumistel käitumine, tutvustamine-esitlemine, ärikingituste kinkimine. Visiitkaart. Kultuuridevahelised erinevused tervitamisel ja viisakuses.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
Kasutab igapäevaetiketti mees ja naine suhtluses, tervitamisel, esitlemisel, sina-teie pöördumisel, käitumisel tänaval, ühistranspordis. Selgitab võrdluses ametliku suhtlemise ja mitteametliku suhtlemise erisused. Kirjeldab ametikohtumistel käitumist, tutvustamine-esitlemist. Kingib probleemülesandena ärikingituse. Koostab kolm erineva otstarbega visiitkaarti.				
Iseseisvad tööd				
Esitlusvahendite (nimesilt, lauasilt, visiitkaart) koostamine ja vormistamine.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab kutse ja edastab selle kingib lilled ja kingituse Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 12	koostab korrektse kutse ja edastab selle. kingib sündmusele ning isikule sobilikud lilled ja kingituse	Kutse erinevad vormid. Erinevate tähtpäevade kutsed. Kutsete edastamine paberil, telefoni teel, e-kirjana. Kingitavate lillede tähendused, kinkimise tavad ja kombad. Lillede üleandmine. Kingituste tegemise tavad ja kombad. Ametkondlikud kingitused ja nende kinkimine.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
Koostab korrektse kutse ja edastab selle. Kingib sündmusele ning isikule sobilikud lilled ja kingituse.				
Iseseisvad tööd				
Koostab korrektse kutse ja edastab erinevate vahenditega (paber, telefon, e-kiri).				

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 iseseisev töö: 2 kokku: 12	riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile Kirjeldab tavasid ja tabusid riietuses, välimuses ning ehete, kehakaunistuste, aksessuaaride, soengu, lõhnastamise sobilikkust ja arvestades isiksus ja isikupära, kehakuju sõlmib lipsusõlmed (2 erinevat)	Tavad ja tabud riietuses. Välimus. Hügieen. Ehted, kehakaunistused, aksessuaarid, soeng, lõhnastamine, lips. Isiksus ja isikupära. Kehakujud. Rõivaste valik vastavalt kehakujule, stiilile.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Probleemsituatsiooni lahendamine				
Lävend				
Riietub ametialaselt korrektselt ning kirjeldab tööriietuse ja vaba aja riietuse erinevusi. Valib riietuse vastavalt kehakujule ja isiklikele sobivatele värvitoonidele, stiilile. Kirjeldab tavasid ja tabusid riietuses, välimuses ning ehete, kehakaunistuste, aksessuaaride, soengu, lõhnastamise sobilikkust ja arvestades isiksus ja isikupära, kehakuju. Sõlmib lipsusõlmed (2 erinevat).				
Iseseisvad tööd				
Sõlmib kaks erinevat lipsusõlme. Koostab pildilise materjali tavad ja tabud riietuses.				

Õpiväljund 7	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
Selgitab lauaetiketi olemust ja käitub vastavalt lauaetiketile. Koostab vastuvõtuplaani ja ürituse läbiviimise kava. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 8 kokku: 8	Käitub lauas ja vastuvõtul viisakalt ning lauakombeid järgivalt. Kasutab salvrätikut kombekohaselt. Kirjeldab erineva sisu ja vormiga vastuvõtte. Koostab vastuvõtuplaani kohvilaud-vastuvõtu läbiviimiseks. Esitleb kohvilauas käitumist. Vormib salvrätiku kümnel erineval viisil.	Lauaetikett. Käitumine toidulauas, kohvilauas, püstiseisuga vastuvõtul, lauasisustamisega vastuvõtul. Salvrätiku kasutamine. Erineva sisu ja vormiga vastuvõttud. Vastuvõtuplaan. Ürituse (näiteks kohvilaud) läbiviimise kava. Vastuvõtul ja vastuvõtulauas käitumine. Kultuuridevahelised erinevused lauaetiketis.	teema tutvustamine, arutelu, probleemülesanne, situatsiooni analüüs, iseseisva ja rühmatöö juhendid, elulised näited	Mitteeristav
Hindamismeetod: Ülesanne/harjutus				
Lävend				
Käitub lauas ja vastuvõtul viisakalt ning lauakombeid järgivalt. Kasutab salvrätikut kombekohaselt. Kirjeldab erineva sisu ja vormiga vastuvõtte. Koostab vastuvõtuplaani kohvilaud-vastuvõtu läbiviimiseks. Esitleb kohvilauas käitumist.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb kõigi õpiväljundite kirjeldatud hindamiskriteeriumite saavutamisel. Kõik õpiväljundid on saavutatud lävendi tasemel ja väljendatakse sõnaga "arvestatud"(A). Kui õpiväljundid saavutatakse lävendi tasemest madalamal tasemel, siis on tulemus ebapiisav ehk "mittearvestatud"(MA).
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Meel,M.2003.Ärietiika. www.eetika.ee www.eetikakeskus.ee Tšatšua,T.,Lukas,M.1999.Protokoll ja etikett. Joonas,I.,Joonas,L.2008.Ärietikett. Kallast,M.2001.Käitumise kuldraamat. Kallast,M.2013. Oh ajad, oh kombes. Jay,M.2001. Kultuuridevahelised erinevused. Kroon,G.2012.Tänapäeva etikett. Tooman,H.,Mae,A.2002.Inimeselt inimesele.Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. McKay.2000. Suhtlemisoskused. Virovere,A.jt.2008. Organisatsioonikäitumine.</p>