

PÄRNUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Majutamine ja toitlustamine				
Õppekava nimetus		Majutusettevõtte juhtimine				
		Hotel Management				
Õppekava kood EHS-es		210019				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
						X
Õppekava maht: 30 EKAP						
Õppekava koostamise alus: Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5. Kutsestandardi tähis: 04-03112016-3.1/6k Vabariigi Valitsuse määrus 26.08.2013 nr 130 "Kutseharidusstandard"						
Õppekava õpiväljundid: Kutseõppe lõpetaja: <ul style="list-style-type: none"> • pakub majutusteenuseid, lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ning majutusettevõtte äriideest ja õigusaktidest; • väärtustab erinevate teeninduskultuuride mitmekesisust ning väljendab seda oma tööalase käitumisega; • korraldab oma tööd ratsionaalselt, ohutult, ressursisäästlikult ning tulemuslikult; • analüüsib, hindab ja parendab oma ning meeskonna tööd majutusettevõttes; • juhib ja planeerib meeskonnatööd oma vastutusvaldkonnas; • suhtleb inglise keeles tasemel B2 ning teises ja kolmandas õpitavas võõrkeeles iseseisva keelekasutajana (B1); • kasutab oma majandus- ja ettevõtlusalaseid teadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks. 						
Õppekava rakendamine: Õppekava rakendatakse isikule, kellel on keskharidus ning kellel on vähemalt Eesti Kvalifikatsiooniraamistiku 4. taseme Hotelliteenindaja või omandatud vastavad kompetentsid. Õppekava on võimalik rakendada statsionaarses (koolipõhine ja töökohapõhine) või mittestatsionaarses õppevormis.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Vähemalt Eesti Kvalifikatsiooniraamistiku 4. taseme Hotelliteenindaja või vastavate kompetentside ja keskhariduse olemasolu.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks pärast hotelliteenindaja spetsialist, tase 5 kutsele vastavate õpiväljundite/kompetentside saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Osakvalifikatsioonid: Puuduvad.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Pärnumaa Kutsehariduskeskuse lõputunnistus koos hinnetelehega.						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (30 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	4,5 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				
Eesti turismigeograafia	2,5 EKAP	tunneb Eesti kaarti (haldusjaotus, transpordiühendused, turismipiirkonnad) soovib Eesti tuntumaid turismi sihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi loodusest soovib Eesti tuntumaid turismi sihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse				

võimalustest

Majutusosakonna töökorraldus	2 EKAP	planeerib, korraldab ja juhendab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes ning vajadusel koristab ise korraldab ja vastutab klientide teenindamise ja müügitöö korraldamise eest vastutab klientidega arveldamise protsessi korrektse korraldamise eest korraldab majutusettevõttes küllastajate tagasiside andmise protsessi
Majutusettevõtte juhtimine	3 EKAP	koostab, analüüsib ja uuendab juhendmaterjale majutusettevõttes, kaasates töötajad arendustegevustesse. juhendab meeskonda, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise printsiibid ning juhendab meeskonda nende järgimisel
Finantsjuhtimise alused	2 EKAP	mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast koostab eelarve oma vastusvaldkonnas olevale osakonnale, kajastades personalikulu ning muid jooksvaid kulusid analüüsib majutusettevõtte eelarve püsikulude ja muutuvkulude suhet majutusettevõtte hooajalise täituvuse erisustest lähtuvalt
Majutusettevõtte juhtimise praktika	10 EKAP	mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove analüüsib ennast kui praktikanti
Teenuste disain ja turundus	6 EKAP	analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihtturgusid korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes küllastajate ootustest rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest

Põhiõpingute moodulid 30 EKAP, millest 10 EKAP on ettevõttepraktika.

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 10.00 EKAPit.

Spetsialiseerumise võimalused:

Puuduvad.

Õppekava kontaktisik:

Endla Kuura

kutseõpetaja

Telefon , endla.kuura@hariduskeskus.ee

Märkused:

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

https://ois.hariduskeskus.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=414

https://ois.hariduskeskus.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=414&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)

Majutusettevõtte juhtimine

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	30	30
Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	4,5	4,5
Eesti turismigeograafia	2,5	2,5
Majutusosakonna töökorraldus	2	2
Majutusettevõtte juhtimine	3	3
Finantsjuhtimise alused	2	2
Majutusettevõtte juhtimise praktika	10	10
Teenuste disain ja turundus	6	6

Majutusettevõtte juhtimine

Seosed kutsestandardi „Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5. Kutsestandardi tähis: 04-03112016-3.1/6k“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid						
	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused	Eesti turismigeograafia	Majutusosakonna töökorraldus	Majutusettevõtte juhtimine	Finantsjuhtimise alused	Majutusettevõtte juhtimise praktika	Teenuste disain ja turundus
1. Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine							
1.1. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab nendele operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;			X	X		X	
1.2. kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;			X	X		X	
1.3. selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamise seotud probleeme ettevõtte vastutusala piires;			X	X		X	
1.4. kinnitab tellimused ning annab sellest kliendile teada kliendile sobival viisil;			X	X		X	
1.5. sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele;			X			X	
1.6. palub kliendil täita külastajakaardi;			X			X	
1.7. kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;			X			X	
1.8. jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele;			X			X	
1.9. määrab toad klientide vahel, arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi;			X			X	
1.10. valmistab ette võtmekaardid.			X			X	
2. Arveldamine							
2.1. arveldab klientidega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid);			X				

2.2. vahetab vajadusel kliendi valuutat, järgides valuuta vahetamise eeskirju;			X				
2.3. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;			X				
2.4. kliendi lahkudes registreerib kliendi välja, tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;			X				
2.5. loeb enne tööpäeva algust üle rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;			X		X		
2.6. kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;			X		X	X	
2.7. tagab piisava sularahavaru vastuvõttus, arvestades klientide arvuga majutusettevõttes;			X				
2.8. koostab õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.			X				
3. Klientide teenindamine ja müügitöö							
3.1. loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades;	X		X	X	X		
3.2. kasutab erinevaid suhtlustehnikaid keerulistes teenindussituatsioonides;	X	X	X	X	X	X	
3.3. tutvustab klientidele majutusasutust, andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest;	X		X				
3.4. tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale;	X		X	X			
3.5. teeb lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise;	X		X	X			
3.6. annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta;	X	X	X	X			
3.7. organiseerib kliendile transpordi (tellib takso, korraldab transfeere jms);			X	X			
3.8. annab infot ühistranspordi kasutamise kohta;			X	X			
3.9. lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid;	X		X	X			
3.10. analüüsib probleemi ja hindab nende võimalikke mõjusid;	X		X	X			
3.11. võtab vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;	X		X	X			
3.12. jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;	X		X	X			
3.13. annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;	X		X	X			
3.14. edastab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni;	X		X	X			
3.15. edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise (nt lisavoodi paigaldamine);			X	X			
2.16. võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise;			X				
3.17. vajaduse korral äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega;			X				
3.18. küsib kliendilt tagasisidet ja korraldab tagasiside saamise vastuvõtuletis;			X	X			
3.19. analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale;			X	X			
3.20. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, eesmärgiga kliendikontakti jätkamiseks.			X	X			

4. Puhastus ja laomajandus						
4.1. hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;	X		X	X	X	X
4.2. kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid, järgides kasutusjuhendeid;			X			X
4.3. organiseerib numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;			X			X
4.4. vajaduse korral vahetab voodipesu ja rätikuid, kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;			X			X
4.5. öövoodi ettevalmistamine (turn down service);			X			X
4.6. paigutab vajaduse korral nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;			X			X
4.7. komplekteerib vajaduse korral kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;			X			X
4.8. registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele, võimalusel informeerib klienti;			X			X
4.9. organiseerib hoolduskoristust üldruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;			X			X
4.10. valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu;			X			X
4.11. tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;			X			X
4.12. organiseerib inventuuri;			X			X
4.13. korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.			X			X
5. Toitlustusteenindus						
5.1. vastutab hommikusöögi ettevalmistuste eest vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;						X
5.2. vajaduse korral planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule;						X
5.3. ajastab toitude valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile;						X
5.4. valmistab vajaduse korral hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;						X
5.5. vastutab laudade katmise ja koristamise eest ning vajadusel katab ja koristab ise;						X
5.6. vastutab hommikusöögi väljapanemise eest ja vajadusel teeb seda ise;						X
5.7. vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega;						X
5.8. külm- ja kuumtöötlemismeetodid;						X
5.9. toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamismõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad.						X
6. Üritusteenindus						
6.1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;						X
6.2. vastutab ruumi ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorrasolekut;						X

6.3. kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks) ja juhendab nende kasutamist teistele töötajatele;						X	
6.4. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamist;						X	
6.5. organiseerib kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise;						X	
6.6. vajadusel väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist;						X	
6.7. tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne);						X	
6.8. küsib kliendilt tagasisidet;						X	
6.9. koostab korrektsed arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele, arvestades raamatupidamise nõudeid ning küsides vajaduse korral kõrvalist abi.						X	
7. Juhendamine							
7.1. vastutab juhendmaterjalide koostamise ja uuendamise eest;	X	X	X	X	X	X	
7.2. annab uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas;	X	X	X	X	X	X	
7.3. pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning probleemide lahendamisel;	X	X	X	X	X	X	
7.4. jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust kuni korrektse tulemuse saavutamiseni;	X	X	X	X	X	X	
7.5. kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma töö kohta ning annab juhendatavale tagasisidet;	X	X	X	X	X	X	
7.6. tunnustab uut töötajat tema edusammudes;	X	X	X	X	X	X	
7.7. analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegutsemise suhtes.	X	X	X	X	X	X	
8. Juhtimine							
8.1. edastab teistele osakondadele asjakohast ja operatiivset infot;			X	X	X	X	
8.2. kaasab töötajaid arendustegevustesse;	X		X	X	X	X	
8.3. seab ühised eesmärgid ja annab informatsiooni nende täitmise kohta ;	X		X	X	X	X	
8.4. innustab töötajaid ühiste eesmärkide saavutamisele;	X		X	X	X	X	
8.5. organiseerib tööd tegevustepõhiselt;	X	X	X	X	X	X	
8.6. on kursis igapäevase informatsiooniga ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale;	X	X	X	X	X	X	
8.7. kohaneb kiiresti muutuvatele olukordadele, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö;	X		X	X	X	X	
8.8. kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja täpsustab seda;	X	X	X	X	X	X	
8.9. annab informatsiooni vastavale töötajale edasi;	X	X	X	X	X	X	
8.10. koostab töögraafikud, jälgides hotelli täituvust ja muid ettevõttes toimuvaid üritusi;			X	X		X	
8.11. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;	X		X	X	X	X	

8.12. organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist;	X		X	X	X	X	
8.13. inspireerib meeskonda;	X		X	X	X	X	
8.14. viib läbi arenguveestlusi ja analüüsib tulemusi;			X	X			
8.15. selgitab välja töötajate koolitusvajadused.	X		X	X	X	X	
9. Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents							
9.1. koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduurireegleid, arvestades kehtivat seadusandlust;	X						
9.2. on oma käitumisega eeskujuks meeskonnale;	X	X	X	X	X	X	
9.3. järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber;	X	X	X	X	X	X	
9.4. oskab eesti keelt C1, inglise keelt B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt B1 (vt. lisa 1 „Keelte oskustasemete kirjeldused“);	X	X	X	X	X	X	
9.5. otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks;	X	X	X	X	X	X	
9.6. suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga;	X	X	X	X	X	X	
9.7. kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid vastavalt olukorrale;	X	X	X	X	X	X	
9.8. võtab vastutuse keeruliste olukordade lahendamisel;	X	X	X	X	X	X	
9.9. analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale;	X	X	X	X	X	X	
9.10. tagab konfidentsiaalsuse;	X	X	X	X	X	X	
9.11. on kultuuriliselt salliv;	X	X	X	X	X	X	
9.12. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu;	X	X	X	X	X	X	
9.13. kasutab oma töös arvutit baasmoodulites „Arvuti põhitõed“, „Interneti põhitõed“, „Tekstitöötlus“, „Tabelitöötlus“ ja standardmoodulites „Esitlus“, „Andmebaasid“, „IT turvalisus“ ja „Koostöö internetis“ nõutud tasemel (vt. lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused“);	X	X	X	X	X	X	
9.14. annab infot kogu Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta.		X	X			X	

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
1	Karjääri planeerimine ja ettevõtluse alused.	4,5	Anu Laas
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õpilane tuleb toime oma karjääri planeerimisega kaasaegses majandus-, ettevõtlus- ja töökeskkonnas, lähtudes elukestva õppe põhimõtetest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
50 t	22 t	45 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 6 kokku: 25	<ul style="list-style-type: none"> - analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi; - seostab kutse, eriala ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega; - leiab iseseisvalt erialast informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta; - leiab iseseisvalt erialast informatsiooni sh elektrooniliselt praktika ja töökohtade kohta; - koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus; - valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul; - koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplaani. 	<p>1. KARJÄÄRI PLANEERIMINE Enesetundmine karjääri planeerimisel: närvitüüp, temperament ja iseloom. Väärtused, soovid, huvi, võimed, oskused, motivatsioon. Tööturg – trendid, arengusuunad, prognoosid. Nõutud kompetentsid tööturul. Tööandjate ootused. Elukestev õpe. Karjääri planeerimine ja otsuste tegemine. Karjääriteenused ja – nõustamine. Tööotsimise viisid. Eneseanalüüsi läbiviimine: tugevad ja nõrgad küljed. Töötamine välisriigis. Tööintervjuu.</p> <p>2. ASJAAJAMISE ALUSED Kandideerimisdokumendid: CV ja sellega kaasnevad dokumendid. Tööintervjuu. Motivatsioonikirja koostamine. Tööintervjuu</p>	Köitev loeng, iseseisev töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: 1. Iseseisev töö – koostada juhendi alusel CV ja motivatsioonikiri, esitada elektrooniliselt.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	

2. Meeskonnatöös ja rollimängudes osalemine.

Praktiline töö
Õpimapp/portfoolio

Lävend

1. Analüüsib juhendamisel enda isiksust ja kirjeldab enda tugevusi ja nõrkusi.
2. Seostab kutse-, eriala- ja ametialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendamise võimalustega.
3. Leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt tööturu, erialade ja õppimisvõimaluste kohta.
4. Leiab iseseisvalt informatsiooni sh elektrooniliselt praktika- ja töökohtade kohta.
5. Koostab juhendi alusel elektroonilisi kandideerimisdokumente lähtudes dokumentide vormistamise heast tavast: CV, motivatsioonikiri, sooviavaldus.
6. Valmistab juhendi alusel ette ja osaleb näidistööintervjuul.
7. Koostab juhendamisel endale sh elektrooniliselt lühi- ja pikaajalise karjääriplani.

Iseseisvad tööd

Iseseisev töö – koostada juhendi alusel CV ja motivatsioonikiri, esitada elektrooniliselt.

Praktilised tööd

Praktiline töö – meeskonnatöös ja rollimängudes osalemine.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 6 kokku: 25	<ul style="list-style-type: none">- 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;- loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse;- täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni;- leiab iseseisvalt informatsiooni panga poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta;- kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik.	1. MAJANDUSE ALUSED Vajadus ja ressursid. Turumajanduse olemus. Nõudluse ja pakkumise mehhanism. Konkurents ja hinnasüsteem. Valitsuse roll ja funktsioonid: riigieelarve, maksud ja nende olemus. Pank ja pangateenused. E- riik.	Kõitev loeng, kirjalik töö, intervjuu, iseseisev töö.	Mitteeristav

Hindamisülesanne:

Iseseisev töö - leiab iseseisvalt informatsiooni panga poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta.

Hindamismeetod:

Iseseisev töö
Ülesanne/harjutus

Lävend

1. Kirjeldab juhendi alusel oma majanduslikke vajadusi, lähtudes ressursside piiratusest.

2. Selgitab juhendi alusel nõudluse ja pakkumise ning turutasakaalu kaudu turumajanduse olemust.
3. Koostab elektrooniliselt juhendi alusel enda leibkonna ühe kuu eelarve.
4. Loetleb iseseisvalt Eestis kehtivaid otseseid ja kaudseid makse.
5. Täidab juhendamisel etteantud andmete alusel elektroonilise näidistuludeklaratsiooni.
6. Leiab iseseisvalt informatsiooni panga poolt pakutavate põhiliste teenuste ja nendega kaasnevate võimaluste ning kohustuste kohta.
7. Kasutab majanduskeskkonnas orienteerumiseks juhendi alusel riiklikku infosüsteemi e-riik.

Iseseisvad tööd

Eesti maksud nende arvutamine.

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 3 kokku: 22</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis. - võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana; - kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid; - tutvustab meeskonnatööna majutusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda; - selgitab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele; - kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed majutusettevõtte näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani. 	<p>1. ETTEVÕTLUSE ALUSED</p> <p>Ettevõtluskeskkond.</p> <p>Ettevõtte, ettevõtja, palgatöötaja.</p> <p>Tööjõuturg.</p> <p>Äriidee.</p> <p>Ettevõtte loomine, juhtimine.</p> <p>Tootmine ja teenidus: toode ja toodang, püsiv- ja muutuvkulud, kasum ja käive, aruandlus.</p> <p>Äriplaani koostamine.</p>	<p>Kõitev loeng, demonstratsioon, kirjalik töö, rühmatöö, analüüs, iseseisev töö.</p>	<p>Mitteeristav</p>

Hindamisülesanne:

Praktiline töö – äriplaani struktuuri koostamine

Hindamismeetod:

Praktiline töö

Lävend

1. Kirjeldab meeskonnatööna ettevõtluskeskkonda Eestis lähtuvalt majutusvaldkonnast.
2. Võrdleb iseseisvalt lähtuvalt ettevõtluskeskkonnast oma võimalusi tööturule sisenemisel palgatöötajana ja ettevõtjana.
3. Kirjeldab meeskonnatööna vastutustundliku ettevõtluse põhimõtteid.
4. Tutvustab meeskonnatööna majutusettevõtte majandustegevust ja seda mõjutavat ettevõtluskeskkonda.
5. Selgitab meeskonnatööna juhendi alusel kultuuride vaheliste erinevuste mõju ettevõtte majandustegevusele.
6. Kirjeldab ja analüüsib ettevõtte äriideed majutusettevõtte näitel ja koostab elektrooniliselt meeskonnatööna juhendi alusel lihtsustatud äriplaani.

Iseseisvad tööd

Iseseisev töö – koostada juhendi alusel meeskonnatööna lihtsustatud äriplaani ja esitleda. Kultuuride vahelised erinevused ettevõtluses.

Praktilised tööd

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 3 kokku: 22</p>	<ul style="list-style-type: none"> - loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel; - tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi 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 tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas; - leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest (sh elektroonsetest) juhtumi näitel. 	<p>1. TÖÖKESKKONNAOHUTUS Töökeskkonnavalne teave. Riiklik strateegia töötervishoiu ja tööohutuse valdkonnas. Tööohutuse ja töötervishoiu tagamise meetmed. Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. Tööõnnetused. Tööandja ja töötaja kohustused ja õigused. Riskianalüüs ja selle olemus. Õnnetusoht ja käitumine ohuolukorras. Tulekahju ennetamise võimalused. Tegutsemise õnnetuspaigal. Põhilised esmaabivõtted.</p> <p>2. TÖÖSEADUSANDLUSE ALUSED Lepingulised suhted. Lepingu mõiste. Töölepinguseadus. tööleping. Töövõtuleping. Käsundusleping. Töötamine välismaal. Lepingu pooled, nende õigused ja kohustused. Töö- ja puhkeaeg. Puhkuse liigid: põhi- ja lisapuhkus, palgata puhkus, vanemapuhkused, õppepuhkus. Palgaseadus. Töönorm, tööpäev, töönael, töövahetus. Palga maksamise kord. Palk, lisatasu. Töövõimetushüvitis. Puhkuse tasustamine. Ametijuhend ja sisekorraeeskirjad.</p>	<p>Loeng, näitlikustamine, iseseisev töö, analüüs, probleemsituatsiooni lahendamine, õppevideod.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ülesande alusel koostada tööõnnetuse analüüs. 2. Rühmatööna ohutegurite kaardistamine ja meetmete selgitamine riskide vähendamiseks. 3. Test tööohutuse- ja töökeskkonnavalaste põhimõistete tundmisest. 			<p>Hindamismeetod:</p> <p>Rühmatöö Test Ülesanne/harjutus Analüüs</p>	
<p>Lävend</p>				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Loetleb ja selgitab iseseisvalt tööandja ja töötajate põhilisi õigusi ning kohustusi ohutu töökeskkonna tagamisel. 2. Tunneb ära ja kirjeldab meeskonnatööna töökeskkonna üldisi füüsilisi, keemilisi, bioloogilisi, psühhosotsiaalseid ja füsioloogilisi ohutegureid ja meetmeid nende vähendamiseks. 3. Tunneb ära tööõnnetuse ja loetleb meeskonnatööna lähtuvalt seadustes sätestatud töötaja õigusi ja kohustusi seoses tööõnnetusega. 4. Kirjeldab tulekahju ennetamise võimalusi ja oma tegevust tulekahju puhkemisel töökeskkonnas. 5. Leiab iseseisvalt töötervishoiu ja tööohutusealast informatsiooni erinevatest allikatest (sh elektroonsetest) juhtumi näitel. 				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Koostada juhendi alusel tööõnnetuse näite põhjal tööõnnetuse analüüs. 2. Koostada elektrooniliselt ülevaade töölepinguseadusest lähtuvalt töölepingu sisu, töökorralduse puhkuse kohta. 3. Arvutada juhendi alusel ajatöö palk. 				
<p>Praktilised tööd</p>				
<p>Rühmatööna ohutegurite kaardistamine ja meetmete selgitamine riskide vähendamiseks.</p>				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil Jaotus tundides: teoreetiline töö: 10 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 4 kokku: 23	- suhtleb nii verbaalselt kui mitteverbaalselt etteantud situatsioonile sobival, järgides üldtunnustatud käitumistavasid; - kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse hea tava põhimõtteid; - selgitab tulemusliku meeskonnatöö eelduseid; - kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel; - loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; - lahendab juhendi alusel tavapäraseid erialaga seonduvaid teenindussituatsioone.	1. SUHTLEMISE ALUSED Suhtlemisvajadused ja –ülesanded. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Ametlik ja mitteametlik suhtlemine. Telefoni- ja internetisuhtlus. Üldtunnustatud käitumistavad. Kontakti loomine. 2. KLIENDITEENINDUSE ALUSED Erineva kultuuritaustaga kliendid. Käitumine erinevates suhtlemis- ja klienditeenindussituatsioonides. Toimetulek probleemituatsioonides. Probleemne klient. Meeskonnatöö.	Kõitev loeng, rühmatöö, rollimäng, iseseisev töö	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Referaat teemal „Kliendikeskse teenindamise põhimõtted“ koostamine ja esitlemine meeskonnatööna		Hindamismeetod: Rühmatöö Iseseisev töö Referaat Suuline esitus		
Lävend				
1. Kasutab erinevaid suhtlemisvahendeid, sh järgib telefoni- ja internetisuhtluse head tava põhimõtteid. 2. Selgitab tulemusliku meeskonnatöö eelduseid. 3. Kirjeldab juhendi alusel meeskonnatööna kultuurilisi erinevusi suhtlemisel. 4. Loetleb ja kirjeldab meeskonnatööna kliendikeskse teeninduse põhimõtteid. 5. Lahendab juhendi alusel tavapäraseid tööga seonduvaid teenindussituatsioone.				
Iseseisvad tööd				
Koostada ja esitleda meeskonnatööna referaat teemal „Kliendikeskse teenindamise põhimõtted“				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Õpiväljundite saavutamist hinnatakse mitteeristavalt. Mooduli kokkuvõttev hinne kujuneb protsessihinnete koondhindest ja õpiväljundite omandamisel sooritatud iseseisvatest töödest:☐ 1. CV ja motivatsioonikirja koostamine, õv 1 2. Leibkonna ühe kuu eelarve koostamine, õv 2 3. Referaadi koostamine teemal „Finantsasutuse poolt pakutavad teenused ning kaasnevad kohustused“, õv 2 4. Meeskonnatööna lihtsustatud äriplaani koostamine ja esitlemine, õv 3 5. Referaat teemal töötervishoiu, tööohutusealase informatsiooni ja juhtumi näite põhjal, õv 4 6. Ülevaade töölepinguseadusest lähtuvalt töölepingu sisu, tööajakorralduse ja puhkuse kohta, õv 4 7. Ajatöö palga arvutamine, õv 4 8. Ametijuhendi koostamine, digitaalselt allkirjastamine, õv 4 9. Meeskonnatööna referaadi koostamine teemal „Kliendikeskse teenindamise põhimõtted“, õv 5
--	---

	<p>ja praktilistest töödest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meeskonnatöös ja rollimängudes osalemine, õv 1 2. Eesti maksude arvutamise ülesannete lahendamine, õv 2 3. Äriplaani struktuuri koostamine, õv 3 4. Õmbleja palga, puhkuse tasu ja töövõimetushüvitise arvutamine, õv 4 5. Elektroonilise algatus- ja vastuskirja koostamine ja vormindamine, õv 4 6. Töölepinguseaduse test, õv 4 7. Elektroonilise algatus- ja vastuskirja koostamine ja vormindamine, õv 4 8. Käsunduslepingu, töövõtulepingu ja töölepingu võrdlus, õv 4 9. Rühmatööna riskianalüüsi koostamine, õv 4 10. Käitumine ja suhtlemine tellimustöö vastuvõtmisel ja üleandmisel, õv 5 11. Teenindussituatsioonis kliendi teenindamine tellimustööde vastuvõtmisel, proovimisel ja üle andmisel (hinnatakse moodulis 8)
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Töötervishoiu ja tööohutuse seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/106072012060 Töötervishoiu ja tööohutuse käsiraamat kutsekoolidele. (2012) Sotsiaalministeerium, Tallinn http://www.tooelu.ee/et/Tookeskkond/ohutegurid/ergonoomia Töölepingu seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/122122012030 Tööseadusandluse alused https://moodle.e-ope.ee/enrol/index.php?id=1240 Palgaseadus - https://www.riigiteataja.ee/akt/12869872 EVS-ISO 15489-1:2004 „Informatsioon ja dokumendihaldus. Dokumendihaldus. Osa 1:“Üldnõuded“ EVS 882-1:2006 „Informatsioon ja dokumendihaldus. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1:“Kiri“ Rahvusarhiiv www.ra.ee Asjaajamise alused https://moodle.e-ope.ee/enrol/index.php?id=1307 Schumann, S.. Klienditeeninduse alused lihtsas keeles.(2012) http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/HEV/Lihtsa%20keele%20klienditeenindus%202.pdf Oja, A. (2005) Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäev</p>

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
2	Eesti turismigeograafia	2,5	Tiina Kiibus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õppija teab Eesti üldandmeid ja haldusjaotust, maakondade turismivõimalusi ja vaatamisväärsusi. Õppija tutvustab Eesti turismiregioone ja jagab turistidele turismialast informatsiooni.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde		
20 t	32 t		

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
tunneb Eesti kaarti (haldusjaotus, transpordiühendused, turismipiirkonnad) Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 10 kokku: 16		Eesti üldisloomustus. Eesti looduse eripära.	Õppekäik, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Esitluse (video) koostamine Eesti looduse teemadel.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Eesti looduse teemaline esitlus või video on rühmas esitletud.				
Iseseisvad tööd				
Ühe Eesti piirkonna looduse kirjeldus.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
---------------------	-----------------------------	-------------------------	---------------------	------------------

soovib Eesti tuntumaid turismisihtkohti ja vaatamisväärsusi rakendades teadmisi loodusest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 5 iseseisev töö: 12 kokku: 17		Turismi vaatamisväärsused Eestis. Ajaloolised-, arhitektuurilised-, kultuurilised-, looduslikud- jne vaatamisväärsused). Teemapargid, rahvuspargid, lastepargid.	Iseseisev töö arvutis, interaktiivne loeng.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Turismipakett siseturistile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades. Paketi tutvustamine õppegrupis.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Turismipakett on esitatud ja rühmale tutvustatud ning vastab etteantud tingimustele.				
Iseseisvad tööd				
Turismipakett siseturistile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
soovib Eesti tuntumaid turismisihtkohti rakendades teadmisi Eesti osalusvõimalusega muuseumitest, teemaparkidest ja aktiivse tegevuse võimalustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 9 iseseisev töö: 10 kokku: 19	- annab ülevaadet Eesti nii regioonidest kui turismipiirkondadest; - kirjeldab Eesti turismipiirkondade looduslikku eripära, rahvusparkide looduspärandit ja annab soovitusi lähtudes külastajate huvist; - soovib külastajatele Eesti teemaparke, aktiivse tegevuse võimalusi ning muuseume lähtudes külastaja soovidest.	Erinevate piirkondade muuseumid. Aktiivsete tegevuste liigid ja nende pakkujad piirkonniti.	Iseseisev töö arvutis, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Turismipakett välituristile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Turismipakett on esitatud ja esitletud rühmas ning vastab etteantud tingimustele.				
Iseseisvad tööd				
Turismipakett välituristile etteantud sihtrühma ja tingimusi arvestades.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
3	Majutusosakonna töökorraldus	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvast ettevõttes majapidamis- ja vastuvõtuosakonna töid.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
14 t	16 t	22 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib, korraldab ja juhendab numbritubade ja üldruumide hooldust majutusettevõttes ning vajadusel koristab ise Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 4 iseseisev töö: 5 kokku: 13	- kirjeldab majapidamistö planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid; - juhendab numbritubade ja üldruumide korrastamist majutusettevõttes; - planeerib töötajate vajaduse majapidamisosakonnas lähtudes majutusettevõtte täituvusest.	Majapidamistö tähtsus, sisu ja eesmärgid. Koostöö teiste osakondadega. Vastutusala. Majapidamisosakonna struktuur ja tööjaotus. Ametikohtade tööülesanded.	Iseseisev töö, praktiline töö, õppekäik, rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Etteantud andmetele vastavad tööplaan, töötajate graafik ja tööjaotusplaan on koostatud.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Tööplaan, töötajate graafik ja tööjaotusplaan vastavad etteantud lävendile.				
Iseseisvad tööd				
Õppija koostab majutusettevõtte majapidamisosakonnale tööplani, töötajate graafiku ning tööjaotusplani .				
Praktilised tööd				

Õppija juhendab turismiettevõtte teenindaja I kursuse õpilast teeninduskeskkonna kujundamise ja korrashoiu praktilises tunnis.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>korraldab ja vastutab klientide teenindamise ja müügitöö korraldamise eest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 16</p>	<p>- kirjeldab vastuvõtutöö planeerimisega seotud tegevusi ja peamisi aruandeid; - koostab vastuvõtuosakonna teenindustandardid;</p>	<p>Vastuvõtuosakonna seos teiste osakondadega. Tellimuste tüübid ja vastuvõtmine. Ülebroneering ja ülemajutus. Hinnapoliitika. Peamised ülesanded vastuvõtuosakonnas. Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid. Majaseis, analüüs ja korrigeerimine. Probleemsituatsioonide lahendamine.</p>	<p>Praktiline töö, iseseisev töö, rühmatöö.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Praktilise vastuvõtutöö olukorra lahendamine koos vajalike dokumentide täitmisega.</p>			<p>Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p>				
<p>Õpilane esitab lävendile vastava iseseisva töö. Õpilane lahendab vastuvõtutöö ülesande ja täidab vajalikud dokumendid veatult.</p>				
<p>Iseseisvad tööd</p>				
<p>Õppija koostab majutusettevõtte vastuvõtu osakonnale teenindustandardid lähtudes ettevõtte eripärast.</p>				
<p>Praktilised tööd</p>				
<p>Erinevate vastuvõtu olukordade läbimängimine.</p>				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
<p>vastutab klientidega arveldamise protsessi korrektse korraldamise eest</p> <p>Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 8 iseseisev töö: 4 kokku: 16</p>	<p>-arveldab küllastajatega kasutades erimevaid maksevahendeid.</p>	<p>Maksevahendid. Arvete koostamine. Kassatöö. Kassaaruanded.</p>	<p>Iseseisev töö, praktiline töö, rühmatöö.</p>	<p>Mitteeristav</p>
<p>Hindamisülesanne: Etteantud toodete ja teenuste kohta sularahaarve koostamine.</p>			<p>Hindamismeetod: Iseseisev töö Praktiline töö</p>	
<p>Lävend</p>				
<p></p>				

Praktilised tööd
Arvete koostamine etteantud toodete ja teenuste kasutamise kohta.

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab majutusettevõttes küllastajate tagasiside andmise protsessi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 2 praktiline töö: 2 iseseisev töö: 3 kokku: 7	- analüüsib tagasiside süsteemide eeliseid ja puudusi.	Tagasiside süsteem. Lojaalsusprogramm.	iseseisev töö arvutis, rühmatöö, praktiline töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õpilane koostab tagasiside küsitluse, lähtudes etteantud kliendirühmast.				
Lävend				
Tagasiside küsitluse leht vastab etteantud kliendirühmale.				
Iseseisvad tööd				
Erinevate majutusettevõtete tagasisidega tutvumine.				
Praktilised tööd				
Tagasisidesüsteemidega tutvumine. Tagasiside koostamine ja analüüs.				

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindenä.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Viin, T. Villig, R. Hotellimajanduse alused Tallinn 2011 Tamm, T. Kuura, E. Lapp, S. Majapidamistöök majutusettevõttes Tallinn 2012 Alt, H. Puusepp, K. Toom, J. Koristamine- see on lihtne? töövihik õpetajale, õpilasele, õppevideo , REK 2010 Kuura, E. Puhastusteenindus AS Kirjastus Ilo 2003 Padu, L. Schumann, S. Puhas kodu ja puhtad rõivad AS Kirjastus Ilo 2004 www.kutsekoda.ee

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe, stationary - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
4	Majutusettevõtte juhtimine	3	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse lähtudes majanduslikust keskkonnast ja keskkonnasäästlikest mõtteviisidest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	18 t	48 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab, analüüsib ja uuendab juhendmaterjale majutusettevõttes, kaasates töötajad arendustegevustesse. Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 16 iseseisev töö: 6 kokku: 26	- kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja kasutab seda töösoorituse kvaliteedi ja efektiivsuseparendamiseks.	Majutusettevõtete kvaliteedi standardid ja -kontroll. Programmide Fidelio ja Hotis kasutamine majutusettevõtte juhtimises. Majutusettevõtte majandustulemused.	Analüüs. Ettekanne/esitlus. Iseseisev töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus.				
Lävend				
Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüs vastab etteantud ülesandele.				
Iseseisvad tööd				
Kvaliteedistandardite kontrolli mõõdikute analüüsi esitlus.				
Praktilised tööd				

Programmi FIDELIO kasutamine.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
juhendab meeskonda, tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 16 iseseisev töö: 6 kokku: 26	koostab töögraafikud, jälgides majutusettevõtte täitumust, hooaega ja ettevõttes toimuvaid sündmusi; - organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist tehes ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; - selgitab arenguevestluse käigus välja töötaja koolitusvajadused.	Personalijuhtimise uued väljakutsed ja suhete juhtimine majutusettevõttes.	Interaktiivne loeng. Juhtumianalüüs. Vaatlus. Rühmatöö. Iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Iseseisvad tööd: Töögraafik etteantud majutusettevõtte osakonna töötajatele. Demingi tsükkel parendustegevustele. Koolituskava koostamine ühe tööloigu töötajatele.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Iseseisvad tööd on esitatud ja vastavad püstitatud ülesannetele.				
Iseseisvad tööd				
Töögraafik etteantud majutusettevõtte osakonna töötajatele. Demingi tsükkel parendustegevustele. Koolituskava koostamine ühe tööloigu töötajatele.				
Praktilised tööd				
Töögraafikute koostamine erinevate osakondade töötajatele. Erinevate ülesannete sooritamise programm FIDELIO.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise printsiibid ning juhendab meeskonda nende järgimisel Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 16 iseseisev töö: 6 kokku: 26	- analüüsib keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise olulisust; - järgib keskkonnasäästlike mõtteviiside printsiipe oma vastutusallas; - juhendab kaastöötajaid keskkonnasäästlike mõtteviiside printsiipide rakendamisel.	Keskkonnasäästlikud mõtteviisid. Energiakasutus. Jäätmekäitlus. Paberikulu. Märgis "Roheline Võti". Majutusettevõtetes kasutatavad keskkonnasäästlikust märkivad märgised.	Iseseisev töö, praktiline töö, rühmatöö, õppekäik	Mitteeristav
Hindamisülesanne:			Hindamismeetod:	

Keskkonnasäästliku mõtteviisi rakendamise plaan	Iseseisev töö Praktiline töö
Lävend	
Keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise plaani majutusettevõttele on esitatud koos valminud analüüsidega energiamajanduse ja jäätmemajanduse kohta.	
Iseseisvad tööd	
Õppija koostab keskkonnasäästlike mõtteviiside rakendamise plaani majutusettevõttele	
Praktilised tööd	
Rühmatöö. Jäätmemajanduse analüüs ühe ettevõtte näitel. Rühmatöö. Energiamajanduse analüüs ühe ettevõtte näitel.	

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Mooduli hinne kujuneb õpiväljundite hindamistööde kokkuvõttena.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. 2006 Alas, R. Juhtimise alused. Külüm. 2001 Vadi, M. Organisatsiookäitumine. Tartu 2001 Horner, S. International Cases in Tourism Management Elsevier, 2004 Medlik, S. The Business of Hotels, 2005 Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009 Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004 Teearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Ärirahandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Vaksmäe, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999 Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998. Internetiallikad: www.emta.ee ; www.riigiteataja.ee ; www.rmp.ee www.eas.ee ; www.eesti.ee ; www.mkm.ee ; www.stat.ee ; www.ehrl.ee ; www.etfl.ee ; www.maturism.ee ; www.visitestonia.com ; www.puhkaeestis.ee ; www.aktiva.ee ;

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	stационаarne - koolipõhine õpe, stationary - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
5	Finantsjuhtimise alused	2	
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija mõistab majandusarvestuse printsiipe ning kasutab neid oma vastutusvaldkonnas.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
12 t	10 t	30 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab majandusarvestuse põhimõtteid, lähtudes majutusettevõtte eripärast Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 6 iseseisev töö: 3 kokku: 13	- tunneb tekkepõhise raamatupidamise põhimõtteid, sh nimetab info tarbijad, tunneb põhimõisteid, rakendab varade ja kohustuste arvestuse üldpõhimõtteid; - koostab kirjendeid ja kajastab neid arvestusregistris, arvutab kontokäibed ja saldod.	Finantsjuhtimise alused. Raamatupidamise korraldamine, seadusest tulenevad nõuded. Algdokumendid ja nende põhjal koostatud koonddokumendid.	Rühmatöö. Praktiline töö. iseseisev töö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas.			Hindamismeetod: Arvestustöö	
Lävend				
Iseseisev töö on esitatud ja vastab juhendile.				
Iseseisvad tööd				
- õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas.				
Praktilised tööd				

Juhtumi analüüs rühmatööna.
Praktika
Probleemsituatsioonide lahendamine.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab eelarve oma vastusvaldkonnas olevale osakonnale, kajastades personalikulu ning muid jooksvaid kulusid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 15 iseseisev töö: 3 kokku: 22	- koostab raamatupidamise põhjaruanded: bilanss ja kasumiaruanne ning maksuaruanded.	Kassapõhine ja tekkepõhine arvestusprintsip. Kontode süsteem, kirjendite koostamine. Põhilised aruanded.	Iseseisev töö arvutis, paaristöö, praktiline õõ.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutuseettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastusvaldkonnas.			Hindamismeetod: Arvestustöö	
Lävend				
Iseseisev töö on esitatud ja vastab juhendile.				
Iseseisvad tööd				
- õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutuseettevõtte personali- ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastusvaldkonnas.				
Praktilised tööd				
Erinevate raamatupidamisdokumentide täitmine ja koostamine.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib majutuseettevõtte eelarve püsikulude ja muutuvkulude suhet majutuseettevõtte hooajalise täituvuse erisustest lähtuvalt Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 9 iseseisev töö: 4 kokku: 17	- koostab oma vastusvaldkonna finantsanalüüsi, kasutades raamatupidamise aruannet.	Finantsprognoside koostamine lähtudes ettevõtte muutuv- ja püsikuludest.	Paaristöö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav

Hindamisülesanne: Õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas.	Hindamismeetod: Arvestustöö
Lävend	
Iseseisev töö on esitatud ja vastab juhendile.	
Iseseisvad tööd	
- õppija koostab paaristööna kirjaliku töö korraldamaks majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse ning majandusarvestust oma vastutusvaldkonnas.	
Praktilised tööd	
Juhtumite analüüs.	

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Moodulhinne kujuneb õpiväljundite hindamisülesannete koondhindena.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Õppematerjalid Tikk, J. Finantsarvestus. Valgus, 2009 Kallas, K. Finantsarvestuse alused. Tallinna Raamatutrükikoda 2002 Alver, L., Alver, J., Reinberg, J. Finantsarvestus, Deebet Tallinn 2004 Tearu, A., Krumm, E. Ettevõtte finantsjuhtimine. Pegasus 2005 Kõomägi, M. Äriarandus, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2006 Vaksmäe, E. Finantsjuhtimise õpik. Eesti Ärikoolitusprogramm 1999 Majandusarvestuse alustamine. Estada kirjastus 1998. Internetiallikad: www.emta.ee; www.rigiteataja.ee; www.rmp.ee www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee.

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutusettevõtte juhtimise õppekaval õppijad.		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe, statsionaarne - töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
6	Majutusettevõtte juhtimise praktika	10	
Nõuded mooduli alustamiseks	Praktika alguseks on läbitud kõik põhiõppemoodulid.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija arendab juhendamisel oma erialaseid teadmisi ja oskusi ning võtmepädevusi töösituatsioonis ning analüüsib oma erialaste ülesannete iseseisvat ja turvalist täitmist, erinevates meeskondades töötamist, õpi- ja suhtluspädevust ning edasisi karjäärivõimalusi.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktika	
22 t	18 t	350 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni Jaotus tundides: teoreetiline töö: 6 iseseisev töö: 4 kokku: 10	- analüüsib praktikaettevõtte äriideed, suurust ja organisatsioonistruktuuri; - teeb ettepanekuid ettevõtte arendustegevusteks.	Praktikaettevõttega tutvumine. Ohutualane juhendamine.	Analüüs, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikajuhendaja poolt etteantud praktiliste ülesannete lahendamine.				
Lävend				
Täidetud praktikapäevik, milles on kirjeldatud praktika ülesanded ja juhendaja hinnang tehtud töödele.				
Iseseisvad tööd				
Täidab praktikapäevikut, koostab praktikaaruannet.				

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine

mõistab majutusettevõtte töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 50 iseseisev töö: 4 kokku: 58	- kirjeldab majutusettevõtte teenuste disaini, turundus- ja juhtimistoimingute korraldust ja osaleb selles meeskonnaliikmena; - analüüsib praktikaettevõttes oma vastutusala ja igapäevast koostööd kõigi majutusettevõtte osakondade ja töötajatega.	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikajuhendaja poolt etteantud praktiliste ülesannete lahendamine.		Hindamismeetod: Praktiline töö Iseseisev töö	
Lävend			
Täidetud praktikapäevik, milles on kirjeldatud praktika ülesanded ja juhendaja hinnang tehtud töödele.			
Iseseisvad tööd			
Täidab praktikapäevikut, koostab praktikaaruannet.			
Praktika			
Praktilised tegevused ettevõtte meeskondades.			

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine
sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 100 iseseisev töö: 2 kokku: 106	- kirjeldab ja analüüsib ettevõtte peamisi küllastajasegmente ning turundustegevusi; - osaleb ettevõtte teenuste disainija turundustoimingutes meeskonnaliikmena.	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikajuhendaja poolt etteantud praktiliste ülesannete lahendamine.			
Lävend			
Täidetud praktikapäevik, milles on kirjeldatud praktika ülesanded ja juhendaja hinnang tehtud töödele.			
Iseseisvad tööd			
Täidab praktikapäevikut, koostab praktikaaruannet.			
Praktika			
Praktilised tegevused ettevõtte meeskondades.			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine
planeerib osakonna tööd oma vastutusvaldkonnas ning juhendab meeskonna liikmeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 100 iseseisev töö: 2 kokku: 106	- koostab koostöös ettevõttega individuaalse praktikakava; - reflekteerib ja analüüsib oma tegevust ettevõttes ja võrdluses oma isiklike arengu- ja karjäärieesmärkidega.	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktikajuhendaja poolt etteantud praktiliste ülesannete lahendamine.			
Lävend			
Täidetud praktikapäevik, milles on kirjeldatud praktika ülesanded ja juhendaja hinnang tehtud töödele.			
Iseseisvad tööd			
Täidab praktikapäevikut, koostab praktikaaruannet.			
Praktika			
Praktilised tegevused ettevõtte meeskondades.			

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Õppemeetodid	Hindamine
broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades küllastajate soove analüüsib ennast kui praktikanti Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktika: 100 iseseisev töö: 6 kokku: 110	- analüüsib oma suhtlemispädevusi ja keelekasutust eesti- ja võõrkeeles; - analüüsib oma eestvedavat rolli meeskonnatöös.	Praktiline töö, iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Praktilise suhtlussituatsiooni läbiviimine.		Hindamismeetod: Praktiline töö Iseseisev töö	
Lävend			
Täidetud praktikapäevik, milles on kirjeldatud praktika ülesanded ja juhendaja hinnang tehtud töödele.			
Iseseisvad tööd			
Täidab praktikapäevikut, koostab praktikaaruannet.			
Praktika			

Suhtlemine külastajatega erinevate probleemide lahendamiseks erinevates keeltes.Praktilised tegevused ettevõtte meeskondades.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	Praktika hinde saamiseks esitab õpilane praktikadokumendid (praktikaleping, tagasisideleht) ja koostab õppeinfosüsteemis praktikapäeviku ning aruande. Õpilane kaitseb praktikat õppegrupis.
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	Kooli praktikadokumendid, praktikajuhend.

Pärnumaa Kutsehariduskeskus
5. taseme kutseõppe õppekava „Majutusettevõtte juhtimine“
MOODULI RAKENDUSKAVA

Sihtrühm	Majutuskorralduse erialal õppijad.		
Õppevorm	statsionaarne - koolipõhine õpe		
Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli maht (EKAP)	Õpetajad
7	Teenuste disain ja turundus	6	Tiina Kiibus
Nõuded mooduli alustamiseks	Puuduvad.		
Mooduli eesmärk	Õpetusega taotletakse, et õppija korraldab majutusettevõttes teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid ja süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes külastajate huvidest ning rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.		
Auditoorseid tunde	Iseseisva töö tunde	Praktiline töö	
24 t	62 t	70 t	

Õpiväljund 1	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
analüüsib lähtuvalt majutusettevõtte äriideest majutusettevõtte ja sihtkoha teenuseid ja potentsiaalseid sihturgusid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 12 kokku: 26	- tõlgendab informatsiooni lähtuvalt trendidest, nõudlusest, pakkumisest, konkurentsituatsioonist; - analüüsib sihtkoha ja ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sealhulgas analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega; - analüüsib sihturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ja kohandab tooted ja teenused sihturgudele.	Teenuste disain. Elamusmajandus ja elamustoode. Turismoote keskkond. Riiklik Turismiarenduskava. Turismistatistika. Sihtkohatoode.	Videoloeng. Arutelu. Rühmatöö. Iseseisev töö arvutis.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Juhtumianalüüs.			Hindamismeetod: Analüüs	
Lävend				
Sihtkoha-, ettevõtte- ja tooteanalüüsid on esitatud ja vastavad õpetaja poolt etteantud nõuetele.				
Iseseisvad tööd				
Juhtumianalüüs: sihtkoha analüüs, ettevõtte analüüs, tooteanalüüs.				

Praktilised tööd
Iseseisev töö arvutis.

Õpiväljund 2	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab meeskonnatöö ja teenuste disaini protsessi kasutades erinevaid teenuste disaini meetodeid Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 12 kokku: 26	<ul style="list-style-type: none"> - töötab välja toote või teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust ning tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist; - koostab teenuste disaini protsessi meeskonnatöö mudeli; - töötab välja koostöölepingu potentsiaalsete partneritega; - arvestab paketi seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest. 	Sihtrühmapõhine teenuste disain. Strateegiline disain. Teenuste disaini protsess. Koostöö väestamine. Pakettimine ja programmimine.	Kõitev loeng. Mõistekaart. t Diskussioon väikeses rühmas. Arutlev analüüs.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs. Teenuste disaini protsessi mudel. Koostööleping. Kalkulatsioon.			Hindamismeetod: Iseseisev töö	
Lävend				
Iseseisvad tööd on esitatud ja vastavad etteantud andmetele.				
Iseseisvad tööd				
Teenuse või toote prototüüp ja selle analüüs. Teenuste disaini protsessi mudel. Koostööleping. Kalkulatsioon.				
Praktilised tööd				
Iseseisev töö arvutis.				

Õpiväljund 3	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab tellimuste teeninduse, haldamise, organiseerimise, aruandluse ja analüüsi Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 24	<ul style="list-style-type: none"> - koostab teenuste klienditeekonna mudeli; - vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja teenusega seotud tellimuste-, müügi- ja arveldusdokumendid; - kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks; - koostab operatiivaruandeid lähtuvalt 	Kliendi teekond analüüsimeetodina. Kvaliteedijuhtimise alused. Külastaja ja töötaja tagasiside kogumise ja analüüsimise meetodid. Teenuste korraldamise plaan.	Juhtumianalüüs. Arutlev loeng. Iseseisev töö. Rühmatöö. Mõttetalgud. Tellimuste haldus tellimusprogrammis.	Mitteeristav

	organisatsioonis kehtestatud nõuetest.		
Hindamisülesanne: Klientide tagasiside kogumine ja analüüs.		Hindamismeetod: Analüüs	
Lävend			
Tagasiside analüüs vastab õpetaja poolt etteantud nõuetele.			
Iseseisvad tööd			
Tagasiside analüüs			
Praktilised tööd			
Iseseisev töö arvutis.			

Õpiväljund 4	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
koostab süsteemse turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks lähtudes küllastajate huvidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 24	- hindab olemasolevaid tooteid ja teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest; - sõnastab väärtuspakkumised lähtuvalt küllastaja segmentide huvidest; - koostab turundustegevuste kava ettevõtte eesmärkide saavutamiseks.	Majutus-ja toitlustusettevõtte turundus. Turunduse olemus. Väärtuspakkumise keskne turundus. Turunduskeskkond. Turg, turu segmentimine. Siseturundus. Turundusmeetmik.	Uurimus. Mõttega lugemine. Grupi ettekanne. Ideekaart. Arutlev analüüs. Iseseisev turundustegevuste kava koostamine juhendi alusel.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Turundustegevuskava.		Hindamismeetod: Arvestustöö		
Lävend				
Esitatud turundustegevuskava vastab juhendile.				
Iseseisvad tööd				
Turundustegevuskava koostamine juhendi alusel.				
Praktilised tööd				
Iseseisev töö arvutis.				

Õpiväljund 5	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
korraldab majutusettevõttes erinevate	- selgitab välja sihtrühmade ootused, soovid	Tarbijate ostukäitumine.	Interaktiivne loeng.	Mitteeristav

sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes külastajate ootustest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 10 iseseisev töö: 10 kokku: 24	ja vajadused, kasutades sobivaid uurimismeetodeid; - koostab turismitoote ja teenuse pakkumise lähtuvalt kliendi vajadusest, arvestades organisatsiooni hinnakujunduse põhimõtteid ja õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning tuues välja unikaalse müügiargumendi; - esitleb turismitoodet ja teenust kliendile, lähtudes toote ja teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast; - nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eeetika nõuetest.	Sihtkohapõhise turundamise mudelid näidete varal. Turismitoodete turundamise näidete analüüs.	Mõttetalgud. Arutlev analüü.s Juhendatud uurimus.
---	--	--	---

Hindamisülesanne: Juhendatud uurimus ühe sihtrühma ootustele, vajadustele ja soovidele vastava turismitoote ja -teenuse pakkumiseks.	Hindamismeetod: Uurimustöö
Lävend	
Uurimustöö vastab sihtrühmale.	
Iseseisvad tööd	
Juhendatud uurimus.	
Praktilised tööd	
Iseseisev töö arvutis.	

Õpiväljund 6	Hindamiskriteeriumid	Teemad/alateemad	Õppemeetodid	Hindamine
rakendab turundus-ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eeetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest Jaotus tundides: teoreetiline töö: 4 praktiline töö: 20 iseseisev töö: 8 kokku: 32	- võrdleb majutusettevõtte külastajate reisimotiive kasutades turismistatistika andmeid; - analüüsib erinevate majutusettevõtete äriideede põhjal külastajate ootusi ja vajadusi; - kirjeldab kliendi rahulolu ja tagasisidesüsteemi olulisust ja kasu majutusettevõttele ja külastajale.	Turundusuuringud. Turustus. Turunduskommunikatsioon. Isiklik müük. Interneti turundus. Võrgustikupõhine koostöö turundamisel.	Kõitev loeng, õppefilmid, individuaalne töö, analüüs, arutelu, individuaalne ja rühmatöö.	Mitteeristav
Hindamisülesanne: Turundusplaan.		Hindamismeetod: Iseseisev töö		
Lävend				

Turundusplaan on esitatud ja vastab etteantud tingimustele.
Iseseisvad tööd
Turundusplaani koostamine etteantud turismitoote ja/või -teenuse turundamiseks.
Praktilised tööd
Iseseisev töö arvutis.

Mooduli kokkuvõtva hinde kujunemine	<p>Mooduli kokkuvõttev hindamine: mitteeristav hindamine hindamisjuhendite alusel. Mooduli kokkuvõtva hindamise eelduseks on 1, 2, 3, 4, 5 ja 6 õpiväljundite saavutamiseks sooritatud hindamisülesanded:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teenuse või toote prototüübi analüüsi esitus. 2. Stimulatsioon tellimusdokumentatsioon programmis Fidelios. 3. Rollimäng eesti ja võõrkeeles. 4. Turundusplaani kaitsmine. <p>Hinde saamiseks peab õppija järgima töö koostamise juhendeid ja PKHK kirjalike tööde juhendit.</p>
Mooduli hindamine	mitteeristav hindamine
Õppematerjalid	<p>Tooman, H. Kuidas kasvab turismipuu? Turismimajanduse alused. Kirjastus Argo. Tallinn 2010 Tooman.H. Turismiturundus. Tallinn 2002. Rekkor, S. Turundus. Majutus ja toitlustus. Tallinn: Ilo, 2006; Tooman, H., Müristaja, H. Turismisihtkoha arendus ja turundus. Tallinn: Argo, 2008. Davies, E., Davies B.J. Edukas turundus. Tallinn: Ilo, 1998; Jalak, K. Müügiprotsessi seitse astet. Tallinn: Elmatar, 1998; Kotler, P. Kotleri turundus. Tallinn: Best, 2002; Kotler, P. Muutuv turundus. Tallinn: Pegasus, 2003; Kotler, P. Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. Tallinn: Eesti Ekspressi kirjastus AS, 2003; Miljan M. Hinnakujundus turunduses Tartu; TÜ Kirjastus, 1996; Perens, A. Teenuste marketing. Tallinn: Külim, 1998; Tondorf, H.G. Turunduse tulevikutegurid. Tallinn: Külim, 2004; Vihalem, A. Marketing I. Tallinn: EMI, 1993; Vihalem, A. Marketing II. Tallinn: EMI, 1993; Vihalem A. Marketing. Hind, müük ja reklaam. Tallinn: Külim, 1996; Vihalem, A. Turunduse alused. Tallinn: Külim, 2003; Internetiallikad: www.eas.ee; www.eesti.ee; www.mkm.ee; www.riigiteataja.ee; www.stat.ee; www.ehrl.ee; www.etfl.ee; www.maaturism.ee; www.visitestonia.com; www.puhkaeestis.ee; www.hariduskeskus.ee</p>