

VÕRUMAA KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Turismi-, toitlustus- ja majutusteenindus				
Õppekava nimetus		Majutuskorraldus				
		Hospitality Management				
		Организация размещения				
Õppekava kood EHISes		129517				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA					JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA	
<b>EKR 2</b>	<b>EKR 3</b>	<b>EKR 4 kutsekesk haridus</b>	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>
				X		
Õppekava maht (EKAP):		120 EKP				
Õppekava koostamise alus:		Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist tase 5 kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsus 5/03.11.2016 ning Vabariigi Valitsuse 26.08.2013 määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“				
Õppekava eesmärk:		Õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalne valmiduse töötamiseks teenindusteadliku majutusteenuste korraldajana avatud tööturul erinevates majutusteenuseid pakkuvates ettevõtetes, kes on võimeline elukestvaks õppeks				
Õppekava õpiväljundid:		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. korraldab majutusettevõttes informatsiooni liikumise ja töötlemise, tellimuste ja küllastajate vastuvõtu, arveldamise protseduure kasutades reserveerimis-programmi;</li> <li>2. korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust, laomajandust ning varade ja varude haldust lähtuvalt töötervishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga, ettevõtte jätkusuutlikkusega;</li> <li>3. korraldab majutusettevõttes toitlustus- ja üritusteenindust, planeerides koostöös köögiga menüüid, tehnoloogilisi kaarte ja hinnapakkumisi, rakendades uudseid tehnoloogiaid loovalt tavalistes ja uudsetes töösituatsioonides;</li> <li>4. korraldab klienditeenindust, kliendisuhteid ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvates ettevõtetes nii eesti kui ka võõrkeeles;</li> <li>5. töötab iseseisvalt, tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-eeetikast vastutades tööülesannete täitmise eest ning kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid;</li> <li>6. algatab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt äriidee, arendades ja rakendades seda majutusteenustega seotud äriplaani koostamisel;</li> </ol>				

	<p>7. korraldab majanduslikust keskkonnast lähtuvalt majutusettevõtte personali-ja meeskonnatööd, tootearenduse-, turunduse protsesse;</p> <p>8. planeerib oma tööd ja tööalast arengut ettevõttes lähtudes turismivaldkonna arengust, täiendades end iseseisvalt ja ennast juhtivalt.</p>
<p><b>Õppekava rakendamine:</b> statsionaarne koolipõhine või töökohapõhine õpe, mittestatsionaarne õpe.</p>	
<p><b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> keskharidus.</p>	
<p><b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Õpingud viienda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavate õpiväljundite saavutamist.</p> <p>Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga, mida võib sooritada ka osade kaupa. Kui kutse- või erialal ei ole kutseksami sooritamine võimalik, lõpetatakse õpingud erialase lõpueksamiga. Juhul, kui kutseksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks samuti erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.</p>	
<p><b>Õpingute läbimisel omandatav(ad)</b></p>	
<p>...kvalifikatsioon(id):</p>	<p>Õppekava õpiväljundite saavutamisel täismahus omandatakse kutsele „Hotelliteeninduse spetsialist tase 5“ vastavad kompetentsid</p>
<p>... osakutse(d):</p>	
<p><b>Õppekava struktuur</b> Põhiõpingute moodulid (nimetus, maht ja õpiväljundid):</p> <p><b>1. Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid.</li> <li>• Analüüsib ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni probleeme ning võimalusi, lähtudes jätkusuutlikkuse põhimõtetest.</li> <li>• Hindab oma panust enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses.</li> <li>• Koostab ennastjuhtiva õppijana isikliku lühi- ja pikaajalise karjääriplaani.</li> </ul> <p><b>1. Turismimajanduse alused 4 EKAP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab turismi tähtsust rahvusvahelises ja Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses;</li> <li>• edastab eesti ja võõrkeeles asjakohast Eesti turismi- ja majutusala infot, kasutades turismimajandust reguleerivaid õigusakte ja andmebaase;</li> <li>• mõistab hotellimajanduse sisu, sellega seotud ettevõtete liigitamist ja ülesehitust;</li> <li>• mõistab majutusettevõtte põhi- ja lisateenuseid, lähtudes erinevate küllastajate ootustest, vajadustest ja ettevõtte äriideest;</li> <li>• mõtestab turismiettevõtluse sisu ning majutamise ja toitlustamise valdkonna erinevate ettevõtete äriideesid;</li> <li>• mõistab reisijate liigitust ning konkreetse majutusettevõtte küllastajate peamisi reisimotiive, vajadusi ja ootusi;</li> </ul>	

## **2. Vastuvõtutöö ja klienditeeninduse korraldus 15 EKAP**

- korraldab majutusettevõtte vastuvõtuosakonna töö kõigis külastaja teekonna etappides arvestades külastajate turvalisusega ja teiste osakondade tööga ning edastades asjakohast ja operatiivset infot;
- tutvustab emakeeles ja võõrkeeles Eesti Vabariiki ja lähipiirkonna huviväärsusi juhatahes kliendile teed soovitud kohta;
- korraldab kiiresti muutuvates olukordades vastuvõtuosakonna teenindusprotsessi rakendades ise ja juhendades töötajaid kasutama asjakohaseid suhtlemistehnikaid ja infotehnoloogiavahendeid;
- lahendab külastajate kaebused ja erisoovid, tagades oma tööga majutusettevõtte turvalisuse;
- koostab majutusettevõtte teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmakülastajatele;
- soovitab ja müüb külastajatele eesti-ja võõrkeeles majutusettevõtte, piirkonna ja Eesti turismitooteid ning teenuseid korraldades vajadusel teenuste vahendamist;
- vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid edastades tulemused kokkulepitud tingimustel;
- mõistab võõrkeelset erialast teksti, koostades igapäevatööga seotud erialaseid tekste, kasutades suulisel ja kirjalikul suhtlemisel võõrkeelset erialast terminoloogiat.

## **3. Majapidamistöo korraldus 8 EKAP**

- korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega;
- koostab ja analüüsib majapidamise osakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel;
- korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse.

## **4. Toitlustus-ja üritusteeninduse korraldus 12 EKAP**

- mõistab toitlustusettevõtte töökorralduse, toiduainete käitlemise, hügieeni ja enesekontrolli põhimõtteid;
- koostab erinevaid infotehnoloogilisi lahendusi kasutades majutusettevõttele menüüd, kalkulatsiooni-ja tehnoloogilised kaardid lähtudes ettevõtte äriideest;
- korraldab vastavalt menüüle tooraine käitlemise, köögitoimingud, toitade serveerimise;
- valmistab juhendamisel tehnoloogilise kaardi järgi lihtsamad toidud ja hommikueine toidud;
- teenindab külastajaid vastavalt menüüle ja külastajate arvule erinevates teenindussituatsioonides, lähtudes ettevõtte äriideest, Eesti ja võõrkeeles;
- korraldab külastajate teenindamise kogu klienditeekonnal;
- arendab meeskonnas uusi tooteid, lähtuvalt juhendist.

## **5. Teenuste disain ja turundus 8 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

külastajate huvidest;

- korraldab majutusettevõttes erinevate sündmuste võimaluste tutvustamise lähtudes külastajate ootustest;
- rakendab turundus- ja müügi tegevuses sobilikke meetodeid, lähtudes äri- ja kutse-eetika nõuetest ning kehtivatest õigusaktidest.

#### **6. Majutusettevõtte juhtimine ja finantsjuhtimise alused 8 EKAP**

- vastutab juhendmaterjalide koostamise, analüüsi ja uuendamise eest majutusettevõttes kaasates töötajad arendustegevustesse;
- juhendab meeskonda tagades standardite täitmise, töö kvaliteedi ja efektiivse majandamise;
- korraldab oma vastutusvaldkonnas personalitöö jälgides majutusettevõtte täitumust ja ettevõttes korraldatavaid üritusi;
- korraldab oma vastutusvaldkonnas majandusarvestust.

#### **7. Praktika 34 EKAP (30 EKAP praktilisi töid lõimitakse rakenduskavas moodulitesse)**

- mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni;
- mõistab majutusettevõtte toitlustusosakonna, vastuvõtuosakonna, spaa-teeninduse administreerimise ja koosolekuteeninduse töökorraldust ning töötab meeskonnaliikmena;
- sooritab igapäevatoiminguid majutusettevõtte erinevates osakondades;
- tunneb asjakohaseid tehnilisi seadmeid, edastab ettevõttesisest informatsiooni;
- broneerib ja müüb majutusettevõtte teenuseid, arvestades külastajate soove;
- iseloomustab ennast kui praktikanti;

#### **Valikmoodul: 26 EKAP**

Õppija valib valikõpingute moodulid, kogumahuga **26 EKAP**, vastavalt oma süvendatud huvi ja edasist tööalast tegevust silmas pidades. Õpilasel on õigus valida valikmoduleid, kas alljärgnevast loetelust või kooli teistest õppekavadest või teiste õppeasutuste õppekavadest kooli õppekorralduseeskirjas sätestatud korras.

- Pärandturismi korraldus 5 EKAP
- Spaateenuste korraldus 5 EKAP
- Ettevõttevõtlusõpe 6 EKAP
- Projektitöö 3 EKAP
- Erialane soome keel 3 EKAP
- Erialane inglise keel 3 EKAP
- Sündmuskorraldus 3 EKAP
- Tööseadusandlus 2 EKAP

**Spetsialiseerumised:** (moodulite nimetus ja maht)

#### **Õppekava kontaktisik**

ees- ja perenimi:	<b>Viibeke Turba</b>
ametikoht:	<b>Kutseõpetaja</b>
telefon:	<b>+372 7850 834</b>
e-post:	<b>Viibeke.turba@vkhk.ee</b>

**Märkused Lisa 1** - Kutsestandardi kompetentside ja õppekava moodulite vastavustabel

Rakenduskavad leiad - <http://tareke.vkhk.ee/rakenduskavad>