

HAAPSALU KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Majutamine ja toitlustamine				
Õppekava nimetus		Majutusteenindus				
		Tourism service provider				
Õppekava kood EHS-es		200522				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
EKR 2	EKR 3	EKR 4 kutsekesk- haridus	EKR 4	EKR 5	EKR 4	EKR 5
		X				
Õppekava maht: 180 EKAP						
Õppekava koostamise alus: Kutseharidusstandard, Vabariigi Valitsuse määrus nr 130 26.08.2013; Kutsestandard "Turismiettevõtte teenindaja, tase 4", kinnitatud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 5 03.11.2016.						
Õppekava õpiväljundid: - mõistab turismimajanduse ja turismiettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, onalgatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul rakendamiseks - teenindab turismiettevõtte külastajaid kogu külastajatekonna vältel, lähtuvalt sihtrühma vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtluse eripärast; - tutvustab külastajatele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid ja müüb turismiettevõtte tooteid/teenuseid lähtuvalt külastaja vajadustest ja ettevõtluse eripärast, - töötab meeskonnaliikmena toitlustuse, sündmuste ja vaba aja tegevuste läbiviimisel, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-eeetikast, kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid, vastutades tööülesannete täitmise eest ning arendades sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi; - mõistab loetud tekste, väljendab ennast tööalaselt selgelt ja arusaadavalt eesti keeles ja inglise ning veel ühes võõrkeeles niisuliselt kui kirjalikult, suheldes võõrkeeles iseseisva keelekasutajana; - mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning hangib, kasutab, töötleb, edastab ja säilitab tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase, otsingusüsteeme ja muid teenuseid; - kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks; - mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid; - mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;- kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks; - väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajaduse korral taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.						
Õppekava rakendamine: Stationsaarne koolipõhine õpe						
Nõuded õpingute alustamiseks: Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õpilane on omandanud õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasemel ja sooritanud kutseeksami.						
Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: Turismiettevõtte teenindaja tase 4, Majutusteenindaja						
Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid: puuduvad						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (120 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Turismimajanduse alused	15 EKAP	mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses analüüsides turismialast infot mõistab sihtrühmadele turismialase info edastamise põhimõtteid lähtudes nende külastuseesmärkidest analüüsib turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas kasutades digivahendeid tutvustab eesti ja võõrkeeles Eesti turismiregioonide loodus- ja				

kultuurigeograafilist eripära lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest
 mõistab Euroopa regioonide ja riikide turismi- ja kultuurigeograafilist eripära lähtudes euroopalikest väärtushinnangutest
 mõistab maailma turismigeograafiat ja kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure ja teadvustades ennast kultuurikandjana

Teenindamine ja müük	10 EKAP	võtab vastu külastajate tellimusi eesti ja inglise keeles, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid ning lähtudes etteantud standardist müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid sh arveldab klientidega eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles lähtuvalt külastajate vajadustest, soovidest ja ootustest, teenindusprintsipidest ning ettevõtte töökorraldusest teenindab külastajaid kogu külastajateekonna vältel, suheldes aktiivselt eesti ja inglise ning valitud võõrkeeles arvestades külastajate vajadusi ja soove ning kultuurilisi eripärasid tutvustab külastajale Eesti turismisihtkohti ja seal pakutavaid turismiobjekte ja –teenuseid, tuues välja piirkonna ajaloolise ja kultuuripärandi eripära
Sündmuste teenindamine	8 EKAP	valmistab meeskonnaliikmena ette koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside territooriumi, ruumid ja vahendid, arvestades kujundamise põhimõtteid tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside tellimusest teenindab eesti, inglise ja valitud võõrkeeles meeskonnaliikmena külastajaid koosolekute, seminaride, koolituste ja konverentside jooksul
Vaba aja tegevuste teenindamine	12 EKAP	kavandab meeskonnaliikmena külastajateekonna vaba aja tegevuste läbiviimiseks valmistab meeskonnaliikmena ette vaba aja tegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest viib meeskonnaliikmena läbi vaba aja tegevusi, teenindades eesti ja inglise keeles esitab eesti ja inglise keeles vaba aja tegevusega seotud lugusid
Toitlustusteenindus	15 EKAP	valmistab vastavalt juhenditele hommikusöögi, kohvipausi toidud, suupisted ja joogid teenindab hommikusöögi ja kohvipausi külastajaid eesti ja inglise keeles lähtudes teenindusstandardist Abistab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toitade valmistamisel ja serveerimisel teenindab vastavalt menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides luues elamusliku õhkkonna teenindab vastavalt menüüle külastajaid välitoitlustamise tingimustes
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	9 EKAP	mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid teeb heakorratõid hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks ettevõtte eripärast lähtuvalt
Majutusteenindus	15 EKAP	võtab vastu külastajate tellimusi, koostades pakkumiskirju nii eesti kui ka inglise keeles, arvestades majutusettevõtte töökorraldust ja võimalusi pakub ja müüb majutusettevõtte põhija lisateenuseid eesti ja inglise keeles, kasutades sobivaid müügitehnikaid teenindab külastajaid eesti, inglise ja ühes võõrkeeles külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja ärielistest huvidest koostab arve, jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid
Teeninduspraktika	21 EKAP	planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid ja territooriumi külalistele vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile teenindab vastavalt praktikaettevõtte menüüle külastajaid erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides luues elamusliku õhkkonna teenindab erinevate sündmuste ja vaba aja tegevuste külastajaid vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile teenindab praktikaettevõtte külastajaid kogu külastajateekonna vältel lähtudes teenindus-põhimõtetest ja praktikaettevõtte eripärast

analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes

Majutusteeninduspraktika 9 EKAP planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist töötab juhendamisel teenindades külastajaid majutusettevõttes, järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid teenindab praktikaettevõtte külastajaid külastajateekonna jooksul, lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest, majutusettevõtte töökorraldusest ja äriilistest huvidest

analüüsib oma tööd ja ülesannete täitmist praktikaettevõttes

Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused 6 EKAP õppija mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestva karjääriplaneerimise protsessis õppija mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist õppija mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas õppija mõistab oma õigusi ja kohustusi töökeskkonnas toimimisel õppija käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil

Üldõpingute moodulid (30 EKAP)

Nimetus

Maht

Õpiväljundid

Keel ja kirjandus

6 EKAP

- 1.Väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja üldkirjakeele normidele vastavalt nii suuliselt kui ka kirjalikus suhtluses
- 2.Arutleb loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal teemakohaselt ja põhjendatult
- 3.Koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena nii teabe- ja ilukirjandustekste kui ka teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates
- 4.Loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid
- 5.Väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga
- 6.Tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega

Võõrkeel

4,5 EKAP

- 1.Suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana; esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti
- 2.Mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel
- 3.Kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga
- 4.Kasutab võõrkeeles arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostab võõrkeeleõpet elukestva õppega
- 5.On teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest; koostab tööleasumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusedokumentid

Matemaatika

5 EKAP

- 1.Kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust
- 2.Kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest
- 3.Seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutab nende õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi
- 4.Esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendab oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult
- 5.Kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel

Loodusained

6 EKAP

- 1.Mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, saab aru mudelite tähtsusest reaalsete objektide kirjeldamisel
- 2.Mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimivate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide lahendamisel
- 3.Mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele. Saab aru ümbritseva keskkonna mõjust inimese tervisele
- 4.Leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel

Sotsiaalsained

7 EKAP

- 1.Omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis

toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist
 2.Omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust
 3.Mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi
 4.Hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu

Kunstiained	1,5 EKAP	<ol style="list-style-type: none"> 1.Eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid 2.Tunneb maailma ning Eesti kunsti ja muusika olulisi teoseid ning seostab neid ajalooga 3.Analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse 4.Kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks 5.Väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse
-------------	----------	--

Põhiõpingud 120 EKAP
 Üldõpingud 30 EKAP
 Valikõpingud 30 EKAP

Valikõpingute moodulid (30 EKAP)

<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>
Veiniõpetus	1 EKAP	<p>õpilane mõistab veini stiili, kvaliteeti ja hinda mõjutavaid tegureid</p> <p>õpilane tunneb levinumaid viinamarjasorte</p> <p>õpilane sobitab veini ja toitu ning oskab koostada menüüd koos jookidega</p> <p>õpilane pakub kliendile tema maitsele sobivat veini ja serveerib seda kasutades asjakohaseid töövõtteid</p>
Massaaž	4 EKAP	<p>Õpilane omab ülevaadet massaaži olemusest, teab erinevaid massaažiliike ja oskab rakendada õigeid massaaži meetode.</p> <p>Õpilane omab ülevaadet Inimkeha anatoomia ja füsioloogia põhialustest.</p> <p>Õpilane loob kliendiga kontakti ja võtab anamneesi täites hügieeninõudeid</p> <p>Õpilane kasutab erinevaid massaaživõtteid lähtuvalt kliendist ja töötab ergonoomiliselt</p>
Looduskosmeetika	3 EKAP	<p>teab lühidalt kosmeetika ajalugu ja tänapäeva</p> <p>teab kodumaal kasvavaid põhilisi maitse- ja ravimtaimi, tunneb ära looduses ning oskab neid sihipäraselt kasutada</p> <p>teab kosmeetikumidesse kuuluvad koostisosad</p> <p>INCI - registri tundmine</p> <p>oskab valmistada erinevaid looduskosmeetikume</p>
Käte ja jalgade hooldus	1 EKAP	<p>õpilane teab nakkuslikke nahahaigusi; mittennakkuslikke nahahaigusi; küüntehaigusi.</p> <p>õpilane oskab teha lihtsamat käte- ja jalgade hooldust</p>
Rahvuslikud köögid (teoreetiline ja praktiline)	4 EKAP	<p>Õpilane kirjeldab juhendi alusel Eesti toidukultuuri eripärasid</p> <p>Õpilane valmistab ja serveerib meeskonnatööna juhendi alusel Eesti köögi roogasid ja jooke.</p> <p>Õpilane kirjeldab juhendi alusel erinevate rahvaste toidukultuuri eripärasid ja maailmausunditest tulenevaid toitumise eripärasid.</p> <p>Õpilane valmistab ja serveerib meeskonnatööna juhendi alusel teiste rahvusköövide roogasid , jooke ja sobilikke roogi maailmausunditesse kuuluvatele inimestele.</p>
Spaateenindus	6 EKAP	<p>õpilane mõistab spaa ajaloolist ja tänapäevast sisu ning Eestis tegutsevate spaahotellide erinevusi</p> <p>õpilane teenindab erineva kultuuritaustaga spaakülastajaid kogu külastusprotsessi vältel</p> <p>õpilane tunneb spaateenustega seotud ohuallikaid ja esmaseid esmaabi võtteid ning kutsab abivajajale abi</p> <p>õpilane broneerib ja müüb majutusettevõtte ilu-, tervise- ja spaateenuseid arvestades külastajate soove</p>
Majutusteeninduse praktika	6 EKAP	<p>Moodul on integreeritud põhiõpingute majutusteeninduse praktika mooduliga ja eelnimetatud moodulite väljundid ühtivad</p>

Teeninduspraktika	9 EKAP	Moodul on integreeritud põhiõpingute teeninduse praktika mooduliga ja eelnimetatud moodulite väljundid ühtivad
Soome keel	3 EKAP	õpilane mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste õpilane vestleb küllastajatega lihtsates igapäevastes tööalastes situatsioonides õpilane mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel majapidamistö- ja spaa-alast võõrkeelset terminoloogiat õpilane mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toidlustusalast võõrkeelset terminoloogiat õpilane mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel vastuvõtutööalast terminoloogiat
Jumestamine	2 EKAP	Teab erinevaid näokujusid ja nende korrigeerimise võimalusi jumestuses Mõistab värviteooria põhialuseid ja rakendab neid oma töös Teeb päevase – ja õhtuse jumestuse, arvestab kliendi soovidega, kasutab sobivaid jumestustooteid, -vahendeid ja rakendab ergonoomilisi töövõtteid ning järgib tööohutuse ja hügieeninõudeid.
Küünte kaunistamine	1 EKAP	valmistab ette ning viib läbi klassikalist kätehooldust lähtudes esteetilisest lõpptulemusest, rakendab ergonoomilisi töövõtteid ning järgib tööohutuse- ja hügieeninõudeid teab erinevaid küünte kaunistamisvõimalusi teeb korrekse ja viimistletud küünekaunistuse ühele või mitmele küünele, kasutab sobivaid värvitoone, kaunistusvahendeid ja töövõtteid, rakendab ergonoomilisi töövõtteid ja järgib tööohutuse ning hügieeninõudeid
Juuste seadmine	1 EKAP	teab erinevaid soengute liike, kujundamistehnikaid ja töövahendeid, rakendab omandatud teoreetilisi teadmisi praktilistes töödes
Valikõpingute valimise võimalused: Õpilasel on võimalik valida valikmooduleid teistest kooli õppekavadest või teisest koolist moodulite raames, mis toetavad eriala õpinguid. Valikõpingute valimine toimub Haapsalu Kutsehariduskeskuse õppekorralduseeskirjas sätestatud tingimustel.		
Praktika: Põhiõpingutest moodustab praktika 30.00 EKAPit.		
Spetsialiseerumise võimalused: puuduvad		
Õppekava kontaktisik: Enna Kallasvee Turismi, toitlustuste ja majutusteeninduse osakonna juhataja Telefon , enna.kallasvee@hkhk.edu.ee		
Märkused: Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad: https://hkhk.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=128 https://hkhk.siseveeb.ee/veebivormid/oppekavad/oppekava_pdf?oppekava=128&rakenduskavad=jah (koos moodulite rakenduskavadega)		

Majutusteenindus

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	120	42	34	44
Turismimajanduse alused	15	9	3	3
Teenindamine ja müük	10	2	4	4
Sündmuste teenindamine	8			8
Vaba aja tegevuste teenindamine	12	4	4	4
Toitlustusteenindus	15		15	
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	9	9		
Majutusteenindus	15			15
Teeninduspraktika	21	15	6	
Majutusteeninduspraktika	9			9
Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused	6	3	2	1
Üldõpingute moodulid	30	12	13	5
Keel ja kirjandus	6	2	2	2
Võõrkeel	4,5	1,5	2	1
Matemaatika	5	2	2	1
Loodusained	6	3	3	
Sotsiaalsained	7	3,5	2,5	1
Kunstiained	1,5		1,5	
Valikõpingute moodulid	30	6	13	11
Veiniõpetus	1			
Massaaz	4			4
Looduskosmeetika	3	3		
Käte ja jalgade hooldus	1	1		
Rahvuslikud köögid (teoreetiline ja praktiline)	4			
Spaateenindus	6			

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta	2. õppeaasta	3. õppeaasta
Majutusteeninduse praktika	6			6
Teeninduspraktika	9		9	
Soome keel	3		2	1
Jumestamine	2	2		
Küünte kaunistamine	1		1	
Juuste seadmine	1		1	

Majutusteenindus

Seosed kutsestandardi „Turismiettevõtte teenindaja tase 4, majutusteenindaja spetsialiseerumisega“ kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid										Väliskompetents moodulid		
	Turismimajanduse alused	Teenindamine ja müük	Sündmuste teenindamine	Vaba aja tegevuste teenindamine	Toitlustusteenindus	Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	Majutusteenindus	Teeninduspraktika	Majutusteeninduspraktika	Karjääri planeerimise ja ettevõtluse alused	Veiniõpetus	Majutusteeninduse praktika	Teeninduspraktika
vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale;		X						X	X		X	X	X
võtab vastu individuaalkülastaja tellimused nii telefoni kui e-maili teel, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning annab sellest külastajale teada külastajale sobival viisil;		X						X	X			X	X
edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks		X						X	X			X	X
loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külastaja vajadused, suheldes aktiivselt külastajaga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;		X						X	X	X		X	X
registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile;		X						X	X	X		X	X
määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi;		X						X	X			X	X
teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisvajadusi, kultuurilisi ja maailmavaatelisi eripärasid ning ettevõtte võimalusi;	X	X						X	X	X		X	X
tutvustab külastajale ettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest ning lisateenuste võimalustest;		X						X	X			X	X
tutvustab, soovitab ja müüb külastajale ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid;		X						X	X			X	X
jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist, annab külastajale esmaabi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;		X						X	X	X		X	X
küsis ja võtab vastu külastaja tagasiside ning edastab vastutavale töötajale		X						X	X			X	X

arveldab külastajaga, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, lähtudes eelnevatest hinnakokkulepetest individuaalkülastaja ja ettevõtte vahel, koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi;		X						X	X			X	X
lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni, eesmärgiga külastajaga kontakti jätkamiseks;		X						X	X	X		X	X
dokumenteerib oma vahetuse müügitoomingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.		X						X	X			X	X
annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära;	X	X						X	X			X	X
6. tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest;	X	X						X	X			X	X
abistab külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel	X	X						X	X			X	X
osaleb meeskonnaliikmena külastajateekonna ettevalmistamisel;			X	X				X	X			X	X
valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale			X	X				X	X			X	X
informeerib külastajat tegevuste läbiviimise eripäradest ja reeglitest, juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele ning andes soovitusi riietuse ja vajamineva varustuse kohta			X	X				X	X			X	X
tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehniliste lahenduste võimalusi;			X	X				X	X			X	X
. tutvustab tooteid ja teenuseid, esitades võimalusel pärandkultuurile tuginevaid lugusid, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale;	X		X	X				X	X			X	X
osaleb meeskonnaliikmena tegevuste läbiviimisel, järgides tegevuste plaani			X	X				X	X			X	X
. jälgib nii üksikkülastaja kui ka kogu grupi käitumist tegevuste vältel, luues ja säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid;			X	X				X	X			X	X
. jälgib sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse; vajadusel annab külastajale esmaabi ja/või kutsus professionaalse abi.			X	X				X	X	X		X	X
valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani;					X			X		X			X
arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile;					X			X					X
katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle;					X			X					X
teenindab külastajat, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate eripäradest, ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest;					X			X		X			X
koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest					X			X					X
. katab selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle;					X			X					X
abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks;					X			X					X
serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst;					X			X					X

teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist;					X			X					X
koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.					X			X					X
pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani;					X			X					X
valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest;					X			X					X
abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst;					X			X					X
teenindab külastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastaja ja sündmuse eripärast;					X			X		X			X
koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist;					X			X					X
korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest.					X			X		X			X
koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külastaja erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid;						X		X					X
peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile;						X		X					X
registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele.						X		X	X			X	X
koristab üldkasutatavad ruumid vastavalt ettevõtte puhastusplaanile						X		X					X
korrastab ruumid, ladustab mööbli ja tehnilised vahendid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.						X		X					X
teeb vajalikke heakorratõid, hooldades muru, kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid; koristab kinnistult lahtise prahi ning tühjendab prügikaste, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest						X		X		X			X
puhastab talveperioodil kõnniteed ja parklad lumest, vajadusel teeb libedustõrjet, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest;						X		X	X	X		X	X
jälgib ettevõtte territooriumil olevate tehniliste seadmete töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat						X		X	X	X		X	X
jälgib ettevõtte territooriumil olevate mänguväljakute ja atraktsioonide töökorda ja puhtust, vajadusel puhastades need, järgides tööjuhendit, probleemide ilmnemisel teavitab vastutavat töötajat;						X		X	X	X		X	X
puhastab hoonete ukseesiseid, treppe ja aknaid, välimööblit jm ettevõtte inventari, lähtudes ettevõtte puhastusplaanist;						X		X	X	X		X	X
jälgib ettevõtte hoonete ja inventari korrasolekut, puuduste korral teavitab vastutavat töötajat						X		X	X			X	X
koostab kirju ja pakkumisi, arvestades ettevõttes kehtestatud nõudeid ja majutusettevõtte võimalusi, kasutades viisakusväljendeid ning pöörates tähelepanu detailidele külastaja päringus;		X					X	X	X			X	X
pakub lisateenuseid ja kõrgema kategooria tuba/tube ning tutvustab majutusettevõtte lojaalsusprogrammi, lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest;		X					X		X			X	

veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid;		X					X	X	X			X	X
seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires.		X					X	X	X			X	X
kasutab teeninduses vajalikku ja erinevatest infoallikatest kättesaadavat avalikku teavet (nt erinevad toitlustusvõimalused, muuseumid, külustuskeskused jne);	X	X					X	X	X			X	X
lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve;	X	X					X	X	X			X	X
järjestab oma tegevused ja sooritab need loogilises järjekorras ka pingelises teenindussituatsioonis;	X	X					X	X	X			X	X
abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläänud pagasi kättesaamisel;	X	X					X		X			X	
täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad;	X	X					X		X			X	
valdab erialast inglise keelt tasemel B2.		X					X	X	X			X	X
koostab iseseisvalt korrektsed arved, jälgides tellimuse kinnitust, hinnakokkuleppeid ja maksuerisusi, vajadusel lahendab veaolukorrad ning korrigeerib arveid;		X					X	X	X			X	X
kasutab pankade makseterminali vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid;		X					X	X	X			X	X
. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenustepakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega.		X					X	X	X			X	X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse