

TARTU KUTSEHARIDUSKESKUSE ÕPPEKAVA						
Õppekavarühm		Majutamine ja toitlustamine				
Õppekava nimetus		Vastuvõtu ja majapidamistöde korraldus				
		Arrangement of reception and housekeeping				
Õppekava kood EHS-es		207099				
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: Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandard, vastu võetud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 5, 03.11.2016, kehtib kuni 02.11.2021 (https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10622681/pdf/hotelliteeninduse-spetsialist-tase-5.6.et.pdf) Kutseharidusstandard, VV määrus nr 130, vastu võetud 26.08.2013, (https://www.riigiteataja.ee/akt/128082013013?leiaKehtiv#para26)						
Õppekava õpiväljundid: Õpetusega taotletakse, et õppijal on teadmised, oskused, hoiakud ja sotsiaalne valmidus töötamiseks teenindusteadliku majutusteenuste korraldajana avatud tööturul erinevates majutusteenuste pakkuvas ettevõttes ning valmidus elukestvaks õppeks: Õppekava õpiväljundid: 1. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenuste informatsiooni liikumist ja töötlemist, küllastajate vastuvõtu, tellimuste tegemise ja arveldamise protseduure kasutades ning hallates hotellijuhtimissüsteeme, kasutades oma töös arvutit baasmoodulites ja standardmoodulites nõutud tasemel 2. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib klienditeeninduse, kliendisuhete ja müügiprotsessi majutusteenust pakkuvas ettevõttes eesti keeles tasemel B2, inglise keeles tasemel B2 3. Planeerib, korraldab, juhendab ja juhib majutusteenust pakkuvas ettevõttes majapidamistöid lähtuvalt töötavishoiu ja tööohutuse nõuetest, arvestades inimeste ja keskkonnaga ning ettevõtte jätkusuutlikkusega						
Õppekava rakendamine: Keskkooliõppe või töökogemuse või hotelliteenindaja või muu majutuse valdkonna tase 4 kutse kompetentsidega õppija. Õppekava rakendatakse nii statsionaarse kui mittestatsionaarse õppe vormis.						
Nõuded õpingute alustamiseks: Keskkooliõpe või töökogemus või hotelliteenindaja tase 4 või muu majutuse valdkonna 4.taseme kutse kompetentside olemasolu						
Nõuded õpingute lõpetamiseks: Õpingud viienda taseme kutseõppes loetakse lõpetatuks pärast õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile või osakutsele vastavate õpiväljundite saavutamist. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse lõpueksamiga.						
Lõpetamisel väljastatavad dokumendid: Kooli lõputunnistus koos hinnetelehega						
Õppekava struktuur Põhiõpingute moodulid (30 EKAP)						
<i>Nimetus</i>	<i>Maht</i>	<i>Õpiväljundid</i>				
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	4,5 EKAP	mõistab oma vastutust teadlike otsuste langetamisel elukestvas karjääriplaneerimise protsessis mõistab majanduse olemust ja majanduskeskkonna toimimist mõtestab oma rolli ettevõtluskeskkonnas kasutab oma õigusi ja täidab oma kohustusi töökeskkonnas tegutsemisel käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil				
Vastuvõtutöö korraldus	6 EKAP	koostab majutusteenuste teenuste hinnapakumisi individuaal- ja rühmakülalastajatele. vormistab nõuetekohaselt vastuvõtutööga seotud aruandeid juhendab uut vastuvõtutöötajat selgelt ning arusaadavalt ametiülesannete, teenindusstandardite ning muude ettevõtte töönormdokumentide alusel töötab välja ja haldab kliendi tagasisissidesüsteemi planeerib tööjõu vajadust ja koostab töögraafikuid luues optimaalse suurusega				

osakonna struktuuri lähtuvalt ettevõtte eripärast ja teenustest

Majapidamistööde korraldus	4 EKAP	korraldab majutusettevõttes majapidamistöid, numbritubade ja üldruumide hooldust ning üritusruumide ettevalmistamist ning teenindamist koostöös majutusettevõtte teiste osakondadega koostab ja analüüsib majapidamisosakonna dokumentatsiooni edastades tulemused kokkulepitud tingimustel korraldab majutusettevõttes laomajandust ning varade ja varude haldust tagades ettevõtte jätkusuutlikkuse
Ürituste ja sündmuste korraldus	1,5 EKAP	planeerib ja korraldab sündmusi ja üritusi arvestades küllastajate ootusi ja soove
Personalitöö	1 EKAP	korraldab ja planeerib majutusettevõtte meeskonna personalitööd, koolitamist ja arendustegevust ning annab tagasisidet hindab meeskonnaliikmete töö tulemusi, juhendab ja annab neile tagasisidet
Külaliskorraldus	2 EKAP	selgitab turismiettevõtluse sisu ja toimimist kasutades reguleerivaid õigusakte ja andmebaase selgitab majutusettevõtluse sisu ja toimimist kasutades reguleerivaid õigusakte ja andmebaase
Klienditeenindus ja müügitöö alused	3 EKAP	selgitab küllastaja vajadustele ja soovidele orienteeritud teenuse ja teenindamise olemust loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades lahendab iseseisvalt keerulistest olukordades tekkivad küllastaja kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale teeb lisamüüki läbi kliendile täiendavate vajaduste tekitamise
Praktika	8 EKAP	planeerib oma praktika eesmärgid ja tööülesanded tulenevalt praktikajuhendist ja mõistab praktikaettevõtet kui organisatsiooni õppija sooritab majutusettevõtte vastuvõtu ja majapidamise töökorraldusest lähtuvalt igapäevatoiminguid ning töötab meeskonnaliikmena õppija iseloomustab ennast kui praktikanti

Praktika:

Põhiõpingutest moodustab praktika 8.00 EKAPit.

Õppekava kontaktisik:

Maire Merits

toitlustuse ja turismi osakonna juhataja

Telefon 7361864, maire.merits@khk.ee

Märkused:

Rakenduskavad on kättesaadavad Tartu Kutsehariduskeskuse kodulehel, aadressil <http://khk.ee/oppimine/kutseope>

Vastuvõtu ja majapidamistöõde korraldus

Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP)	Maht kokku	1. õppeaasta
Põhiõpingute moodulid	30	30
Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	4,5	4,5
Vastuvõtutöö korraldus	6	6
Majapidamistöõde korraldus	4	4
Ürituste ja sündmuste korraldus	1,5	1,5
Personalitöö	1	1
Külalismajandus	2	2
Klienditeenindus ja müügitöö alused	3	3
Praktika	8	8

Vastuvõtu ja majapidamistööde korraldus

Seosed kutsestandardi „Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5^a kompetentside ja eriala õppekava moodulite vahel.

Kompetentsi nimetus kutsestandardis	Eriala õppekava moodulid							
	Karjääri planeerimine ja ettevõtlus	Vastuvõtutöö korraldus	Majapidamistööde korraldus	Ürituste ja sündmuste korraldus	Personalitöö	Külastajamajandus	Klienditeenindus ja müügitöö alused	Praktika
<p>Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine</p> <ol style="list-style-type: none"> võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab nendele operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamisega seotud probleeme ettevõtte vastutusala piires; kinnitab tellimused ning annab sellest kliendile teada kliendile sobival viisil; sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele; palub kliendil täita külastajakaardi; kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele; määrab toad klientide vahel, arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi; valmistab ette võtmekaardid. 		X		X			X	X
<p>Arveldamine</p> <ol style="list-style-type: none"> arveldab klientidega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid); vahetab vajadusel kliendi valuutat, järgides valuuta vahetamise eeskirju; kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; kliendi lahkudes registreerib kliendi välja, tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 		X		X			X	X

5. loeb enne tööpäeva algust üle rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;								
6. kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;								
7. tagab piisava sularahavaru vastuvõttus, arvestades klientide arvuga majutusettevõttes;								
8. koostab õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.								
Klientide teenindamine ja müügitöö		X	X	X			X	X
1. loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades;								
2. kasutab erinevaid suhtlustehnikaid keerulistes teenindussituatsioonides;								
3. tutvustab klientidele majutusasutust, andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest;								
4. tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale;								
5. teeb lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise;								
6. annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta;								
7. organiseerib kliendile transpordi (tellib takso, korraldab transfeere jms);								
8. annab infot ühistranspordi kasutamise kohta;								
9. lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid;								
10. analüüsib probleemi ja hindab nende võimalikke mõjusid;								
11. võtab vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas;								
12. jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;								
13. annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;								
14. edastab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni;								
15. edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise (nt lisavoodi paigaldamine);								
16. võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise;								
17. vajaduse korral äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega;								
18. küsib kliendilt tagasisidet ja korraldab tagasiside saamise vastuvõtuletis;								
19. analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale;								
20. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, eesmärgiga kliendikontakti jätkamiseks.								
Puhastus ja laomajandus	X	X	X	X				X
1. hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;								
2. kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid, järgides kasutusjuhendeid;								
3. organiseerib numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;								
4. vajaduse korral vahetab voodipesu ja rätikuid, kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;								
5. öövoodi ettevalmistamine (turn down service);								
6. paigutab vajaduse korral nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;								
7. komplekteerib vajaduse korral kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;								
8. registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele, võimalusel informeerib klienti;								

<p>9. organiseerib hoolduskoristust üldruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise;</p> <p>10. valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu;</p> <p>11. tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;</p> <p>12. organiseerib inventuuri ;</p> <p>13. korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.</p>								
<p>Toitlustusteenindus</p> <p>1. vastutab hommikusöögi ettevalmistuste eest vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;</p> <p>2. vajaduse korral planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule;</p> <p>3. ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile;</p> <p>4. valmistab vajaduse korral hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;</p> <p>5. vastutab laudade katmise ja koristamise eest ning vajadusel katab ja koristab ise;</p> <p>6. vastutab hommikusöögi väljapanemise eest ja vajadusel teeb seda ise;</p> <p>7. vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega;</p> <p>8. külm- ja kuumtöötlemismeetodid;</p> <p>9. toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad.</p>	X	X		X		X	X	X
<p>Üritusteenindus</p> <p>1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;</p> <p>2. vastutab ruumi ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorrasolekut;</p> <p>3. kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks) ja juhendab nende kasutamist teistele töötajatele;</p> <p>4. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise;</p> <p>5. organiseerib kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise;</p> <p>6. vajadusel väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist;</p> <p>7. tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne);</p> <p>8. küsib kliendilt tagasisidet;</p> <p>9. koostab korrektse arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele, arvestades raamatupidamise nõudeid ning küsides vajaduse korral kõrvalist abi.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X
<p>Juhendamine</p> <p>1. vastutab juhendmaterjalide koostamise ja uuendamise eest;</p> <p>2. annab uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas;</p> <p>3. pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning probleemide lahendamisel;</p> <p>4. jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust kuni korrektse tulemuse saavutamiseni;</p> <p>5. kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma töö kohta ning annab juhendatavale tagasisidet;</p> <p>6. tunnustab uut töötajat tema edusammudes;</p>	X	X	X	X	X		X	X

7. analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegutsemise suhtes.								
<p>Juhtimine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. edastab teistele osakondadele asjakohast ja operatiivset infot; 2. kaasab töötajaid arendustegevustesse; 3. seab ühised eesmärgid ja annab informatsiooni nende täitmise kohta ; 4. innustab töötajaid ühiste eesmärkide saavutamisele; 5. organiseerib tööd tegevustepõhiselt; 6. on kursis igapäevase informatsiooniga ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale; 7. kohaneb kiiresti muutuvatele olukordadele, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö; 8. kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja täpsustab seda; 9. annab informatsiooni vastavale töötajale edasi; 10. koostab töögraafikud, jälgides hotelli täituvust ja muid ettevõttes toimuvaid üritusi; 11. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; 12. organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist; 13. inspireerib meeskonda; 14. viib läbi arenguveestlusi ja analüüsib tulemusi; 15. selgitab välja töötajate koolitusvajadused. 		X	X	X	X		X	
<p>Läbivad kompetentsid</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid, arvestades kehtivat seadusandlust; 2. on oma käitumisega eeskujuks meeskonnale; 3. järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber; 4. oskab eesti keelt C1, inglise keelt B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt B1 (vt. lisa 1 „Keelte oskustasemetel kirjeldused“); 5. otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks; 6. suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga; 7. kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid vastavalt olukorrale; 8. võtab vastutuse keeruliste olukordade lahendamisel; 9. analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale; 10. tagab konfidentsiaalsuse; 11. on kultuuriliselt salliv; 12. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; 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“); 14. annab infot kogu Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta. 	X	X	X	X	X	X	X	X

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Võrdlusanalüüsi koostaja **Piret Tamm, kutseõpetaja**

Võrdlusanalüüsi koostamise kuupäev **10.01.2019**

LISA 3 : Vastuvõtu- ja majapidamistöõde korraldus_lõpueksam (1)

LISA 4 : Vastuvõtu ja majapidamistöõde korralduse õppekava avamise vajalikkuse põhjendus