

**Kinnitatud direktori A. Gritskov poolt**

**21.06.2023, Tallinn**

<b>Õppekava nimetus</b>	Hotelliteenindaja koolitus, algõppe (Hotelli administraator)
<b>Õppekavarühm</b>	Majutamine ja toitlustamine
<b>Õppekava koostamise alus</b>	Kutsestandard Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 (välja arvatud B.2 Hotelliteeninduse spetsialisti, tase 5 kutset läbiv üldoskus 8. valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2; B.3 Hotelliteeninduse spetsialisti, tase 5 kutset läbiv kompetentsid B.3.8 Juhendamine ja B.3.9 Juhtimine)
<b>Koolituse eesmärk</b>	Hotelliteenindaja koolituste eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada teadmised, vilumused, oskused ja hoiakud tööks majutusettevõtetes nii Eestis, kui ka välismaal; luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks ning kujundada õppijates valmidus iseseisvaks tööks ja pidevaks erialaseks enesetäiendamiseks.
<b>Õppekeel</b>	vene keel
<b>Õpiväljundid</b>	Õppija: 1) saab aru külalislahkuse põhimõtteid 2) teostab majutusettevõtte küllastajate sisse- ja väljasregistreerimise; 3) vormistab majutusteenusega seotud tellimuse; 4) nõustab külalist ja tutvustab lisateenuseid (sh piirkonna turismiteenused) abistades teenusetellimisel; 5) suhtleb külalisega erinevate kanalide vahendusel vastavalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ja lähtuvalt klienditeeninduse heast tavast; 6) korraldab toitlustusteenindust ja serveerib toite ja jooke; 7) korraldab ja teostab majutusruumide puhastuse ja korrashoidmise vastavalt juhendile; 8) järgib tööohutuse, isikliku-, töö- ja toiduhügieeni ning arvestab õigusaktidest tulenevaid nõudeid

	<p>oma töös; 9) osutab esmaabi vajadusel.</p>
<b>Sihtgrupp</b>	Täiskasvanud, kes soovivad tööle asuda majutust pakutavas ettevõttes hotelli administraatorina või hotelliteenindajana.
<b>Õpingute alustamise tingimused, juhul kui need on eeltingimuseks õpiväljundite saavutamisel</b>	Hotelli administraatori koolituse õppekava alusel võib asuda õppima isik, kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada antud alal. Soovituslikud on eesti ja inglise keelte valdmine suhtlustasandil ja keskharidus. Koolitus on mõeldud nii naistele, kui ka meestele.
<b>Õppe kogumaht, sealhulgas auditoorse, praktilise ja iseseisva töö osakaal</b>	380 akadeemilist tundi (198 ak. tundi auditoorne õppetöö, 160 ak. tundi ettevõtte praktika, 22 ak. tundi iseseisvat tööd)
<b>Õppe sisu</b>	<p>1. Sissejuhatus hotellimajandusesse (42 ak.tundi; 32 ak.tundi koolikeskkonnas ja 10 ak.tundi iseseisvalt)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hotellimajanduse alused</li> <li>- majutusettevõtte struktuur ja töökorraldus</li> <li>- hotelli administraatori mõiste ja roll</li> <li>- majutusettevõtete ja -ruumide tüübid</li> <li>- turismiettevõtlus</li> </ul> <p>2. Vastuvõtutöö korraldus (42 ak.tundi koolikeskkonnas; 36 ak.tundi koolikeskkonnas ja 6 ak.tundi iseseisvalt)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- külalislahkuse põhimõtted</li> <li>- klienditeeninduse alused ja teeninduspsühholoogia</li> <li>- sisse- ja välisregistreerimine</li> <li>- tellimuste haldamine</li> <li>- arvelduste tüübid</li> <li>- kaebuste ja probleemsete situatsioonide lahendamine</li> </ul> <p>3. Turismi alused (8 ak.tundi koolikeskkonnas)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eesti piirkonna turismimajandus</li> <li>- turismi- ja lisateenuste tutvustamine ja müük</li> <li>4. Toitlustusteenindamine (32 ak. tundi; 30 ak.tundi koolikeskkonnas ja 2 ak.tundi iseseisvalt)</li> <li>- külaliste teenindamine söögikohal</li> <li>- toidu ja jookide serveerimine</li> <li>- hommisöökide korraldamine</li> <li>- toiduhügieen ja ohutus</li> <li>5. Puhastus- ja koristustööd majutusettevõttes (20 ak.tundi koolikeskkonnas).</li> <li>- majutusruumide korrashoid ja puhastamine</li> <li>- hotelli üldruumide ja territooriumi korrastamine</li> <li>6. Esmaabi koolitus (16 ak.tundi koolikeskkonnas)</li> <li>7. Hotelliteenindaja töö alused (12 ak. tundi koolikeskkonnas)</li> <li>- hotelliteenindaja kutse-eetika</li> <li>- töödokumendid ja õigusaktid</li> <li>- tööohutus</li> <li>8. Praktiline eesti keel (40 ak.tundi koolikeskkonnas; 36 ak.tundi koolikeskkonnas ja 4 ak.tundi iseseisvalt)</li> <li>9. Arvutiõpetus (8 ak.tundi koolikeskkonnas)</li> <li>- Exceli kasutamise alused</li> <li>- Wordi kasutamise alused</li> <li>10. Õppepraktika majutusettevõttes (160 ak.tundi koolikeskkonnas)</li> </ul>
<b>Õppemeetodid</b>	Loengud, paaris- ja grupitöö, praktilised ülesanded (esitlusega esinemine, situatsioonülesannete lahendamine), õppepraktika ettevõttes, iseseisev töö (teoreetilise materjali uurimine ja küsimuste vastamine, esitluse ettevalmistamine, videomaterjalidega tutvumine ja konspekterimine, terminoloogia õppimine).
<b>Praktika korraldus</b>	Praktika mooduliga taotletakse, et õpilane arendab, täiendab ja rakendab teoreetilises õppetöös omandatud teadmisi ja oskusi praktilises töökeskkonnas, kujundab sotsiaalseid oskusi,

	isiksuseomadusi ja hoiakuid, mis tõstavad õpilase valmisolekut tulevaseks tööeluks. Moodul loetakse arvestatuks, kui on sooritanud praktika, esitatud koolile nõutavad praktikadokumendid ja praktikaaruanne praktika lõpuseminaris kaitstud. Kool tagab igale õppijale praktikakoha. Praktika maht on 160 akadeemilist tundi ehk 120 astronoomilist tundi.
<b>Õppekeskkonna kirjeldus</b>	Koolitus toimub aadressil Vabaduse väljak 2, Tallinn. Koolitusklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Igale koolitusel osalejale tagatakse kohvipaus. Koolitusel on võimalik kasutada toimivat internetiühendust. Õppeklassid on varustatud tänapäevaste koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel jm). Koolitusgruppide suurus on erinevad, sõltuvalt koolituse sisust, kuid eesmärgiks on tagada individuaalne areng koolituse jooksul ning õpimotivatsiooni säilimine. Kõik õppematerjalid tagatakse õpilastele kooli poolt.
<b>Õppematerjalide loend, juhul kui õppekava läbimiseks on ette nähtud õppematerjalid</b>	Õppematerjalid: õpetaja koostatud konspektid, esitlused, töölehed, jutumite materjalid; hotelliteeninduse alased raamatud. Soovituslik kirjandus: 1. Hotel Operations Management by Davis Hayes 2. Marketing for Hospitality and Tourism (8th Edition) by Philip T. Kotler, John T. Bowen and Seyhmus Baloglu 3. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets by Micah Solomon 4. Check-In Check-Out: Managing Hotel Operations by Gary K. Vallen, Jerome J. Vallen 5. Introduction to Hospitality Management by John R. Walker
<b>Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid</b>	Tunnistus väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on:  1. osalenud vähemalt 75% õppetundidest, 2. sooritanud kõik vajalikud ülesanded ja testid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esitluse esitamine</li> <li>• esmaabi koolituse läbimine täies mahus</li> <li>• toiduhügieeni test</li> </ul>

	<p>3. läbinud praktika, esitanud korrektselt täidetud praktikapäeviku ja saanud selle kohta positiivse hinnangu.</p> <p>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eriala tunnistus</li> <li>2. Esmaabi tunnistus</li> <li>3. Toiduhügieeni tunnistus.</li> </ol> <p>Tõend koolitusel osalemise või selle läbimise kohta väljastatakse õppijale juhul, kui õppija on osalenud vähem kui 75% õppetundidest või kui õppija ei saavutanud kõiki õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundeid. Tõend väljastatakse vastavalt tundide arvule, kus osaleja osales.</p>
<p><b>Koolituse läbiviimiseks vajaliku kvalifikatsiooni, õpi- või töökogemuse kirjeldus koolitajal</b></p>	<p>Andrei Hakkinen omab kõrgharidust hotellide ja restoranide juhtimise valdkonnas (Bachelor's degree: Northwood University Switzerland, Montreux; MBA EU Business School: Germany, Munich). Endine restoraani Chapters Boutique Café omanik. Rohkem kui 10 aastat kogemust külalishkuse valdkonnas. Personaali koolituste kogemused nii välismaal kui ka Eestis klienditeeninduse valdkonnas.</p> <p>Diana Malkevits. Toidu- ja tööhügieeni erialane õpetaja koka koolides alates 1985.a. Täiskasvanute koolitaja. Omab magistriharidust.</p> <p>Tõnu Niinemäe on toitlustusala professionaal, kellel on väga head erialased teadmised ja kogemused kelneri/ettekandja /teenindaja töös. Tõnu on olnud seotud restoranide ja toitlustusfirmadega rohkem kui 30 aastat, sealhulgas töötanud erinevatel juhtivatel kohtadel ka HoReCa sektoris. Tõnu on saanud koolitaja väljaõppe ja ta on aastaid teinud koolitaja ja lektori tööd Eestis.</p> <p>Angela Melikhova. Õigusteaduste doktor, rohkem kui viiekümne Tsiviilõiguse teadustööde ning koolitusmetoodikate autor. Aktiivselt tegeleb õiguspraktikaga.</p> <p>Tatjana Rumjantseva on esmaabi koolitaja, registreeritud tervishoiutöötajate riiklikus registris ja on läbinud esmaabiõpetaja koolitust.</p> <p>Veera Jefremova on eesti ja vene keele õpetaja. Omandatud kõrgharidus, magister (Tartu Riiklik Ülikool 1966.a. vene keele ja kirjanduse eriala; Tallinna Pedagoogiline Instituut, 1989.a. eesti keele ja kirjanduse eriala). Töötab Tallinna Erateeninduskoolis al. 1999.a</p>