

1. Õppekava nimetus:

Hotelliteenindaja baaskoolitus

2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

ÕPPEKAVARÜHM: Majutamine ja toitlustamine

ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS: 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)

3. Eesmärk ja õpiväljundid

EESMÄRK: 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 enesetäienduseks.

ÕPIVÄLJUNDID: koolituse lõpuks õppija

- saab aru külalislahkuse põhimõtteid
- teostab majutusettevõtte külastajate sisse- ja väljaregistreerimise;
- vormistab majutusteenusega seotud tellimuse;
- nõustab külalist ja tutvustab lisateenuseid (sh piirkonna turismiteenused) abistades teenusetellimisel;
- suhtleb külalisega erinevate kanalite vahendusel vastavalt kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ja lähtuvalt klienditeeninduse heast tavast;
- korraldab toitlustusteenindust ja serveerib toite ja jooke;
- korraldab ja teostab majutusruumide puhastuse ja korrashoidmise vastavalt juhendile;
- järgib tööohutuse, isikliku-, töö- ja toiduhügieeni ning arvestab õigusaktidest tulenevaid nõudeid oma töös;
- osutab esmaabi vajadusel.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

SIHTGRUPP: Täiskasvanud, kes soovivad tööle asuda majutust pakutavas ettevõttes hotelli administraatorina või hotelliteenindajana.

ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED: Hotelli administraatori koolituse õppekava alusel võib asuda õppima isik, kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada antud alal. Koolitus on mõeldud nii naistele, kui ka meestele.

5. Õppe maht, õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

ÕPPE MAHT JA ÜLESEHITUS: 290 akadeemilist tundi (112 ak. tundi auditoorne õppetöö, 98 ak. tundi ettevõtte praktika, 80 ak. tundi iseseisvat tööd).

ÕPPEKESKKOND: Koolitus toimub aadressil Vabaduse väljak 2, Tallinn ja veebikeskkonnas Zoom.

Koolitusklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Igale koolitusel osalejale tagatakse kohvipaus. Koolitusel on võimalik kasutada toimivat internetiühendust. Osalejatele on koolituskeskuse poolt tagatud töövahendid.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

Õppe ülesehitus ja maht	Õppe sisu ja õppematerjalid	Õppemeetodid
Auditoorne töö 8 ak.tundi	Hotelliteenindaja töö alused - hotelliteenindaja kutse-eetika - töödokumendid ja õigusaktid - tööohutus	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 40 ak.tundi	Sissejuhatus hotellimajandusse - hotellimajanduse alused - majutusettevõtte struktuur ja töökorraldus - hotelli administraatori mõiste ja roll	Loeng

	- majutusettevõtete ja -ruumide tüübid - turismiettevõtlus	
Auditoorne töö 40 ak.tundi	Vastuvõttutöö korraldus - külalislahkuse põhimõtted - klienditeeninduse alused ja teeninduspsühholoogia - sisse- ja väljaregistreerimine - tellimuste haldamine - arvelduste tüübid - kaebuste ja probleemsete situatsioonide lahendamine	Loengud, paaris- ja grupidöö, praktilised ülesanded (esitlusega esinemine, situatsioonülesannete lahendamine)
Auditoorne töö 8 ak.tundi	Turismi alused - Eesti piirkonna turismimajandus - turismi- ja lisateenuste tutvustamine ja müük	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 8 ak.tundi	Toitlustusteenindamine - külaliste teenindamine söögikohal - toidu ja jookide serveerimine - hommikusöökide korraldamine - toiduhügieen ja ohutus	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 8 ak.tundi	Puhastus- ja koristustööd majutusettevõttes - majutusruumide korrashoid ja puhastamine - hotelli üldruumide ja territooriumi korrastamine	Loeng, näitlikud õppevahendid
Praktika 98 ak.tundi	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.	Praktiline teenindamine
Iseseisev töö 80 ak. tundi	Teoreetilise materjali uurimine ja küsimuste vastamine, esitluse ettevalmistamine, videomaterjalidega tutvumine ja konspekterimine, terminoloogia õppimine.	Näitlikud õppevahendid

7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

Õppija

- osalenud vähemalt 75% õppetundidest,
- sooritanud kõik vajalikud ülesanded ja testid:
 - esitluse esitamine
 - esmaabi koolituse läbimine täies mahus
 - toiduhügieeni test
- läbinud praktika, esitanud korrektselt täidetud praktikapäeviku ja saanud selle kohta positiivse hinnangu. Moodul loetakse arvestatuks, kui on sooritanud praktika, esitanud koolile nõutavad praktikadokumendid ja praktikaaruanne praktika lõpuseminaris kaitstud. Kool tagab igale õppijale praktikakoha.

8. Väljastatavad dokumendid

Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:

1. Eriala tunnistus
2. Esmaabi tunnistus
3. Toiduhügieeni tunnistus.

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.

9. Koolitaja kvalifikatsioon

Andrei Hakkinen omab kõrgharidust hotellide ja restoranide juhtimise valdkonnas (Bachelor's degree: Northwood University Switzerland, Montreux; MBA EU Business School: Germany, Munich). Endine restorani Chapters Boutique Café omanik. Rohkem kui 10 aastat kogemust külalislahkuse valdkonnas. Personali koolituste kogemused nii välismaal kui ka Eestis klienditeeninduse valdkonnas.

Diana Malkevits. Toidu- ja tööhügieeni erialane õpetaja koka koolides alates 1985.a. Täiskasvanute koolitaja. Omab magistriharidust.

Tõnu Niinemäe on tootlustusala professionaal, kellel on väga head erialased teadmised ja kogemused kelneri/ettekandja /teenindaja töös. Tõnu on olnud seotud restoranide ja tootlustusfirmadega 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.

Angela Melikhova. Õigusteaduste doktor, rohkem kui viiekümne Tsiviilõiguse teadustööde ning koolitusmetoodikate autor. Aktiivselt tegeleb õiguspraktikaga.