

Külalismajanduse eriala õppekava üldandmed, põhiõpingute struktuur ja moodulite kirjeldused

1. Õppekava üldandmed

- 1.1. Õppekava kuulub vastavalt suunavalikule kas õppekavarühma majutus- ja toitlustus või reisimine, turism ja vaba aeg ning võimaldab õpilasel omandada teadmised, oskused, väärtushoiakud ja sotsiaalse valmiduse õpingute jätkamiseks või töötamiseks külalismajanduse valdkonna teenuseid pakkuvates ettevõtetes täites tööülesandeid erinevates tegevussuundades.
- 1.2. Õppekava õppemaht on 240 EKAPit, mis jaguneb järgmiselt:
 - 1) kohustuslikud üldharidusõpingud 80 EKAPit;
 - 2) põhiõpingud 125 EKAPit, millest ühiseid põhiõpinguid 85 EKAPit sh praktika 25 EKAPit ja valitavaid põhiõpinguid 40 EKAPit;
 - 3) valikõpingud 35 EKAPit sh 5 EKAPit vabaõpingud.

2. Õppekava põhiõpingute struktuur

- 2.1. Ühised põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht on järgmised:
 - 1) oskused eluks ja tööks, 15 EKAPit;
 - 2) digioskuste arendamine, 5 EKAPit;
 - 3) sissejuhatus kutseõpingutesse, 10 EKAPit;
 - 4) klienditeenindusalaste suhtlemisoskuste arendamine, 2 EKAP;
 - 5) ohutus ja turvalisus külalismajanduse valdkonnas, 3 EKAP;
 - 6) külalismajanduse baasteadmised, 25 EKAP;
 - 7) praktika, 25 EKAPit.
- 2.2. Õppekava võimaldab järgmisi suunavalikuid ja spetsialiseerumisi, millest õpilane valib ühe:
 - 1) majutamise ja toitlustamise suunal on võimalik spetsialiseeruda toitade valmistamisele, toitlustusteenindusele ja turismiettevõtete teenindusele;
 - 2) reisimine, turism ja vaba aja veetmine suunal on võimalik spetsialiseeruda elamusturismi teenindusele ja sündmuste korraldamisele.
- 2.3. Valitavad põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht **majutamise ja toitlustamise suunal** on järgmised:
 - 2.3.1. Spetsialiseerumisel toitade valmistamisele:
 - 1) toitade valmistamine, 30 EKAPit;
 - 2) töötamine köögis, 5 EKAPit;
 - 3) menüü koostamine ja kalkuleerimine, 5 EKAPit.
 - 2.3.2. Spetsialiseerumisel toitlustusteenindusele:
 - 1) restoraniteenindamine, 22 EKAPit;
 - 2) catering ja peoteenindamine, 8 EKAPit;
 - 3) jookide valmistamine, 10 EKAPit.
 - 2.3.3. Spetsialiseerumisel turismiettevõtete teenindusele:
 - 1) külaliste teenindamine majutusettevõttes, 30 EKAPit;
 - 2) numbritubade hooldamine, 2 EKAPit;
 - 3) hommikusöögi valmistamine, 3 EKAPit;

- 4) kutsealane inglise keel, 5 EKAPit.

2.4. Valitavad põhiõpingute moodulid ja nende õppe maht **reisimine, turism ja vaba aja veetmine suunal** on järgmised:

2.4.1. Spetsialiseerumisel elamusturismi teenindusele:

- 1) toiduturism ja jätkusuutlikkus, 8 EKAPit;
- 2) pärimus- ja pärandkultuur tänapäeva turismis, 22 EKAPit;
- 3) kutsealane inglise keel, 5 EKAPit;
- 4) ettevõtte äriidee arendamine, 5 EKAPit.

2.4.2. Spetsialiseerumisel sündmuste korraldamisele:

- 1) külaliste kogemuste kujundamine, 10 EKAPit;
- 2) turundamine ja kommunikatsioon sündmuste korraldamisel, 5 EKAPit;
- 3) tehnilised lahendused sündmuste korraldamisel, 5 EKAPit;
- 4) sündmuse korraldamise projekti haldamine, 10 EKAPit;
- 5) dekoratsioonid ja visuaalne kujundus, 5 EKAPit;
- 6) ohutus ja turvalisus sündmuste korraldamisel, 5 EKAPit.

3. Külalismajanduse põhiõpingute moodulite kirjeldused

3.1. Kõikidele suunavalikutele ja spetsialiseerumistele ühised põhiõpingute moodulid

Mooduli nr	Mooduli nimetus	Mooduli õppe maht Eesti kutsehariduse arvestuspunktides (EKAP)
1.	Oskused eluks ja tööks	15 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab pädevusi, mis on vajalikud edasisel õpiteel ja ühiskonnas enastjuhtivalt, vastutustundlikult ja tulemuslikult toimimiseks.		
Õpiväljund Õpilane 1) püstitab enesearengu eesmärgid, arvestades enda võimeid ja võimalusi ning väärtustades tervislikke eluviise	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • selgitab tervislike eluviiside ja turvalise keskkonna tähtsust, sh toetavate suhtlusvõrgustike rolli tervise, õpimotivatsiooni ja üldise toimetuleku tagamisel; • analüüsib juhendamisel enda käitumisharjumusi ning nende mõju enda tervisele, heaolule ja üldisele toimetulekule; • hindab oma vaimse ja füüsilise tervise seisundit, arvestades põhilisi tegureid nagu magamine, toitumine, liikumine, suhted, kasutades selleks usaldusväärseid enesehindamise tehnikaid, sh veebipõhiseid töövahendeid; • koostab juhendamisel aja- ja tegevuskava enda vaimse ja füüsilise heaolu säilitamiseks, kasutades selleks erinevaid tervise edendamise ja säilitamise võimalusi; • kasutab kodukoha ja kooli lähedal paiknevad liikumisradu, harjutusväljakuid ja võimalusi erinevate liikumisviisidega tegelemiseks; • oskab kasutada mobiilirakendusi liikumisharjumuse ja kehalise aktiivsuse jälgimiseks; • analüüsib juhendamisel enda huvisid, väärtushoiakuid, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi; • sõnastab eneseanalüüsi tulemustest lähtuvalt juhendamisel eesmärgid, isiklike ja akadeemiliste sihtide poole liikumiseks 	
2) kasutab teadlikult erinevaid õpistrateegiaid ja -viise enda	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendatult õppimise olemust ning teadmiste ning oskuste omandamise protsessi, kasutades erinevaid teabeallikaid; • iseloomustab erinevaid õpistrateegiaid ja õppimise viise, seostades neid enda senise õpikäitumisega; 	

<p>õpitegevuse kavandamisel ja juhtimisel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • oskab analüüsida enda õpiharjumusi ning arvestada tahtlikku ja tahtmatu tähelepanu mõju oma õpitegevusele; • analüüsib juhendamisel oma õpimotivatsiooni, määratledes seda soodustavaid ja takistavaid tegureid; • koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õppimis- ja igapäevategevuste ajakava, lähtudes enda huvidest, eneseteostusega seotud eesmärkidest ja võimalustest; • annab hinnangu enda varasematele õpitulemustele, arvestades eneseanalüüsi tulemusi ja saadud tagasisidet; • kavandab muudatused enda õppimisharjumustes, lähtuvalt hindamistulemustest ning toob saadud tagasiside põhjal näiteid õpistrateegiate kasutamisest õpitegevustes; • selgitab juhendamisel stressi ja frustratsiooniga toimetuleku võimalusi;
<p>3) tegutseb seatud eesmärkide saavutamiseks vastutustundlikult nii iseseisvalt kui kollektiivi liikmena</p>	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb sotsiaalselt heakskiidetud vormis erinevas vanuses ja kultuuritaustaga inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi ning kohandades suhtlemisviise vastavalt tagasisidele ja suhtluse eesmärkidele; • jagab asjakohast infot nii kirjalikult, suuliselt kui visuaalselt, kasutades sobivaid suhtlemisvahendeid ja -vorme ning lähtudes suhtluspartnerist (sõber, kaasõpilane, õpetaja, ametiasutus); • kohandab enda suhtlemisviise vastavalt tagasisidele ja suhtluse eesmärkidele; • toob näiteid illustreerimaks, kuidas esmamulje, eelarvamused, sh stereotüübid mõjutavad inimeste käitumist; • iseloomustab erinevaid meeskonnatöö rolle ja nende mõju töö tulemuslikkusele, kasutades teabeallikaid; • analüüsib juhendamisel rühmas toimuvaid protsesse ja nende võimalikku mõju inimese käitumisele igapäevaelus; • teeb kaaslastega teadlikult koostööd ühiste eesmärkide saavutamiseks, järgides meeskonnatöö põhimõtteid, suhtlus- ja käitumisnorme ning kasutades digitaalseid ühistöövahendeid;
<p>4) mõistab ettevõtliku, väärtust loova ja vastutustundliku tegutsemise olulisust nii endale kui ühiskonnale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendamisel vastutustundliku tarbimise ja tootmise põhimõtteid ning tehtavate valikute mõju keskkonnale, kogukondadele ja enda heaolule; • toob näiteid probleemsetest tarbimissituatsioonidest ning oskab otsida abi oma õiguste kaitseks; • kirjeldab jätkusuutliku arengu eesmarke, seostades neid ümbritseva keskkonna ja õpitava valdkonnaga; • kaardistab juhendamisel ühiskonnas esinevaid sotsiaalseid probleeme, kasutades erinevaid teabeallikaid ja infotehnoloogiavahendeid; • analüüsib meeskonnatööna valitud probleemi lahendamise võimalusi, kasutades tõenduspõhiseid fakte ja teabeallikaid;

	<ul style="list-style-type: none"> • kavandab juhendatud meeskonnatööna tegevuskava valitud probleemi lahendamiseks, kasutades loovustehnikaid ning arvestades ressursside säästliku ja vastutustundliku kasutamise põhimõtteid; • kavandab lahenduse elluviimiseks vajaliku eelarve, kasutades digivahendeid; 	
5) mõistab tööturu toimimise põhimõtteid ja enda arenguvajadusi tööturule sisenemiseks	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab teabeallikate põhjal majanduslike, tehnoloogiliste, looduslike ja teiste keskkonnatingimuste muutuste mõju majanduskeskkonnale; • iseloomustab juhendatud meeskonnatööna Eesti majanduskeskkonna ja tööturu toimimist eri tegevusvaldkondades, kasutades erinevaid teabeallikaid; • iseloomustab erineva haridustaseme ja oskustega inimeste võimalusi tööturul, arvestades töötasu seost väärtusloomega; • selgitab teabeallikate põhjal tööandja ja töövõtja õigusi ja kohustusi töösuhetes; • võrdleb erinevate lepingutingimuste tähtsust töösuhetes, võimalike probleemide ennetamisel; • võrdleb enda kogemusi ja oskusi valitud tegevusvaldkonnas erinevates ametites ja rollides tegutsemiseks vajalikega, kasutades oskuste kompassi; • kavandab enesearengut toetavaid tegevusi, lähtudes enda eesmärkidest ja arendamist vajavatest oskustest; • selgitab ressursside (raha, aeg, inimesed) vajadust ja säästmise võimalusi, arvestades enda seatud eesmärkidega; 	
6) kasutab varasemaid teadmisi, oskusi ja kogemusi igapäevaeluga seonduvate ülesannete lahendamisel	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab igapäevaeluga seonduvaid arvutusülesandeid, kasutades koolimatemaatikast tuttavaid mudeleid ja meetodeid; • planeerib digivahendite abil igapäevased tulud-kulud, arvestades enda vajaduste ja võimalustega; • esitab kirjalikku ja suulist informatsiooni selgelt ja struktureeritult nii eesti keeles kui ka põhikoolis õpitud võõrkeeles; • kasutab tehnoloogilisi vahendeid ja seadmeid ning tõenduspõhiseid andmeid otsuste või järelduste tegemiseks igapäevaeluga seotud küsimustes; • kasutab igapäevaelus ettetulevate olukordade lahendamisel eesti- ja võõrkeelseid teabeallikaid; • koostab pädevuse piires eesti- ja võõrkeelseid tekste, lähtudes igapäevaelu vajadustest; • otsib tööülesande täitmiseks vajalikku teavet, hinnates erinevate teabeallikate usaldusväärsust; • lahendab reaalelulisi ülesandeid, sidudes tervikuks mitme ainevaldkonna teadmisi ja oskusi; • toob näiteid matemaatika, füüsika, keemia ja bioloogia omavahelistest seostest igapäevaelus. 	
2.	Digioskuste arendamine	5 EKAP

Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab enda digipädevusi elektroonilise teabe otsimiseks, loomiseks ja haldamiseks, arvestades digitehnoloogia kasutamisel tervisekaitse ja küberturvalisuse nõuete ning autorikaitse ja eetika põhimõtetega.

Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane
1) kasutab digikeskkonnast vajaliku teabe leidmiseks sobivaid infootsingu ja andmehalduse võtteid, hinnates digisisu asjakohasust	<ul style="list-style-type: none"> • määratleb oma teabevajaduse ning rakendab sobivaid infootsingu võtteid, et leida digikeskkonnast asjakohane teave; • otsib ja filtreerib andmeid, infot ja materjale eesmärgipäraselt, kasutades erinevaid otsingumeetodeid ja • -tööriistu; • analüüsib juhendamisel leitud andmeid, infot ja digisisu, hinnates nende allikate päritolu usaldusväärsust ja asjakohasust; • salvestab ja korrastab digikeskkonnas faile, kasutades kaustu ja kategooriaid, et tagada lihtne ligipääs ja haldus; • töötleb ja analüüsib andmeid tabelarvutuse abil ning esitleb tulemusi selgelt ja arusaadavalt diagrammide ja skeemide abil;
2) kasutab info jagamiseks, suhtlemiseks ja koostööks sobivaid digilahendusi, arvestades digikeskkonnas kehtivaid suhtlus- ja käitumisnorme ning küberturvalisuse nõudeid	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab sobivaid digitehnoloogiaid ja -sisu, et tõhusalt suhelda ja panustada meeskonnatöösse; • jagab infot ja faile digikeskkonnas, valides selleks kontekstist ja eesmärgist tulenevalt korrektse viisi ja sobiva vahendi; • kasutab iseseisvalt ja efektiivselt kooli, kohaliku omavalitsuse, riigi ja ettevõtete digiteenuseid, näiteks e-päevik, riigiportaal, digitaalsed õpikeskkonnad, pangateenused; • kasutab turvaliselt ühismeediat, ajaveebi ja video jagamise platvorme oma algatuste tutvustamiseks ja teiste kaasamiseks; • järgib digikeskkonnas kehtivaid suhtlus- ja käitumisnorme, arvestades erinevate sihtrühmade kultuurilisest, vanuselisest ja keelelisest eripärast tulenevaid vajadusi; • haldab enda digitaalset identiteeti, arvestades küberturvalisuse nõuetega; • analüüsib juhendamisel oma digitaalset jalajälge ja selle mõju enda kuvandile;
3) loob ja täiustab digisisu, kasutades sobivaid tööriistu sh tehisintellekti lahendusi vastutustundlikult ning arvestades autoriõiguse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> • loob digisisu teksti, esitluse, pildi ja videona, kasutades sobivaid tööriistu ning arvestades kvaliteedi, konteksti ja eesmärkidega; • kohandab olemasolevat digisisu uue ja sisukama digimaterjali loomiseks, kombineerides erinevaid teabeallikaid ja digimaterjale; • järgib digisisu loomisel ja kasutamisel autoriõiguse ning eetika põhimõtteid, arvestades andmekaitse ja konfidentsiaalsuse nõuetega;

	<ul style="list-style-type: none"> • rakendab juhendamisel asjakohaseid litsentsitingimusi (<i>Creative Commons</i>) vastavalt sisule ja kontekstile; • kasutab tehisintellekti rakendusi digisisu loomisel ja muutmisel vastutustundlikult, arvestades kvaliteeti ja konteksti; • analüüsib juhendamisel tehisintellekti loodud digisisu täpsust, usaldusväärsust ja konteksti sobivust; 	
4) kaitseb oma digiseadet, isikuandmeid, privaatsust ja tervist, rakendades küberturvalisuse ja jätkusuutliku arengu põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> • kaitseb oma digiseadmeid ja nende sisu, rakendades ohtude vähendamiseks asjakohaseid turvameetmeid ja uuendades regulaarselt vastavat tarkvara; • tuvastab digiseadmeid ähvardavad ohud ja rakendab ennetusmeetmeid nende vältimiseks; • rakendab turvameetmeid isikuandmete ja privaatsuse kaitseks, kasutades tugevaid paroole, kaheastmelist autentimist ning andmete krüpteerimist, et piirata juurdepääsu enda andmetele; • analüüsib digiteenuse privaatsusreegleid ja kohandab privaatsusseadeid oma isikuandmete kaitseks; • analüüsib enda käitumist digitehnoloogia kasutamisel, lähtudes sellega seotud vaimse ja füüsilise tervise riskidest; • säilitab tervisliku tasakaalu digitehnoloogia kasutamisel, rakendades ajapiiranguid, puhkeperioode ja ergonoomilisi töövõtteid; • reageerib adekvaatselt küberkiusamisele ning kasutab sobivaid vastumeetmeid, vältimaks edasist kahju; • analüüsib digitehnoloogia keskkonnamõju ja rakendab ressursisäästlikke digikäitumise meetodeid, optimeerides seadmete energiatarvet ja eluea kestust ning hallates digiprügi ökoloogilise jalajälje vähendamiseks; 	
5) lahendab digitehnoloogia kasutamisega seotud probleeme, tuvastades tehnilised tõrked ning valides sobivad lahendused nende likvideerimiseks	<ul style="list-style-type: none"> • tuvastab digiseadme lihtsama tehnilise tõrke põhjuse ja lahendab selle juhendi abil; • valib konkreetse ülesande jaoks sobiva riist- ja tarkvara, arvestades ülesande spetsiifikat ja võimalikke alternatiive; • kohandab ja seadistab juhendite alusel digiteenust või platvormi vastavalt enda vajadustele; • analüüsib oma digipädevust, koostab plaani enese arendamiseks ja oskuste täiendamiseks; • toetab digitehnoloogia vähemkogenud kasutajaid, pakkudes juhiseid ja variante probleemide lahendamiseks. 	
3.	Sissejuhatas kutseõpingutesse	10 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane laiendab oma teadlikkust turismi- ja külalismajanduse valdkonna toimimisest kavandades oma professionaalset arengut.		
Õpiväljundid	Hindamiskriteeriumid	

Õpilane	Õpilane	
1) eristab külalismajanduse sektori ettevõtete põhitegevusi ja toiminguid	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab rühmatööna külalismajanduse sektori sisu ja tähtsust, arvestades valdkonna olulisemaid trende Eestis; • toob rühmatööna esile erinevate külalismajanduse sektori ettevõtete põhitegevused ja protsessid, lähtudes juhendis antud kriteeriumitest ning rakendades kriitilist mõtlemist; • kirjeldab külalismajanduse sektori ametikohti ning töötajate teadmiste ja oskuste esitatavaid nõudeid; 	
2) kirjeldab kultuuride erinevusi, väärtustades külaliste multikultuurilisust	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab maailma kultuuriloo mõistet, seostades seda õpitava erialaga; • toob näiteid erinevatest maailmavaatelistest tõekspidamistest, on nende suhtes salliv; • on eneseväljenduses avatud ja austava suhtumisega kultuurilise väljenduse mitmekesisuse osas; • on teadlik erinevate piirkondade kultuuridest ja nende väljendustest. 	
3) selgitab kestliku arengu põhimõtete järgimise võimalusi turismimajanduses	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab kestliku arengu olemust ja tähtsust külalismajanduse valdkonnas; • annab juhendi alusel hinnangu külalismajanduse valdkonna ettevõtte tegevuse jätkusuutlikkusele. 	
4.	Klienditeeninduslaste suhtlemisoskuste arendamine	4 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane tunneb suhtlemise eetikat, kohandab suhtlusstiili, väljendab ennast erinevates klienditeeninduse olukordades enesekindlalt ning kasutab tagasisidet isiklikuks ja tööalaseks arenguks.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) tunneb suhtlemise eetilisi aspekte ning suhtlemisstiili kohandamise võimalusi, arvestades erinevaid olukordi	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab suhtlemise eetilisi aspekte kasutades asjakohaseid näiteid nende rakendamiseks; • kasutab sobivat suhtlusstiili teadlikult arvestades olukorra ja osapoolte eripärasid; 	
2) väljendab ennast enesekindlalt kasutades asjakohast sõnavara, arvestades suhtluspartneri individuaalsete erinevustega	<ul style="list-style-type: none"> • esitab oma mõtteid enesekindlalt ja selgelt, kasutades sobivat suhtlustooni ja kehakeelt; • rakendab asjakohast ja professionaalset sõnavara, arvestades konkreetse suhtlussituatsiooniga; • kohandab suhtlusstiili, arvestades suhtluspartneri kultuuriliste, isiklike ja valdkonna eripäradega; 	
3) kasutab konstruktiivseid lahendusi keeruliste	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab keeruliste olukordade ja konfliktide lahendamise võimalusi; 	

olukordade ja konfliktide lahendamisel	<ul style="list-style-type: none">määratleb konflikti võimalikud põhjused sõltuvalt konflikti tasandist ;rakendab keeruliste olukordade ja konfliktide lahendamisel sobivaid strateegiaid, mis taastavad kõikide osapoolte turvalisuse ja väldivad hinnanguid;	
4) annab ja võtab vastu tagasisidet, kasutades seda oma isiklikuks ja tööalaseks arenguks ning koostöö parendamiseks	<ul style="list-style-type: none">edastab tagasisidet selgelt, keskendudes lahendustele ja parendusvõimalustele;võtab vastu saadud tagasiside avatult ja hinnanguvabalt, näidates valmisolekut seda arvesse võtta;kohandab oma käitumist ja töövõtteid saadud tagasiside põhjal, demonstreerides teadlikku arengut koostöösituatsioonides.	
5) mõistab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja nende tähtsust erialastes töösituatsioonides	<ul style="list-style-type: none">selgitab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid ja nende olulisust ettevõtte edukuses;kirjeldab teenindaja põhifunktsioone ja vastutusalasid ettevõttes, seostades neid ettevõtte eesmärkidega;põhjendab teenindaja rolli ja kliendikeskse teeninduse mõju konkreetsetes teenindussituatsioonides, tuues välja võimalike probleemide lahendused ja parendusettepanekud;rakendab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid praktilises ülesandes, järgides üldiseid teenindusstandardeid ja külaliste vajadusi;	
5.	Ohutuse ja turvalisuse tagamine külalismajanduse valdkonnas	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab oskust märgata ja ennetada töökeskkonna riske ning reageerida ohuolukordades turvaliselt ja asjakohaselt.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) teab valdkondliku tegevusega seotud töökeskkonna riske	<ul style="list-style-type: none">tuvastab potentsiaalsed töökeskkonna riskid;valib sobilikud isikukaitsevahendid tööülesannete täitmiseks;rakendab sobilikke meetmeid töökeskkonna riskide vähendamiseks;	
2) tegutseb õnnetusjuhtumi olukorras teadlikult	<ul style="list-style-type: none">valib teadlikult kannatanust lähtuvad esmaabi võtted, arvestades iseenda ja teiste turvalisusega;tegutseb õnnetusjuhtumi olukorras teadlikult, suheldes vajadusel häirekeskusega abi kutsumiseks;rakendab elupäästvaid esmaabi võtteid;	
3) märkab ja reageerib inimkaubandus- või lähisuhtevägivalla juhtumile	<ul style="list-style-type: none">tunneb ära võimalikud ohvrid inimkaubanduse ja lähisuhtevägivalla põhidefinitsiooni kohaselt;selgitab tegutsemispõhimõtteid inimkaubandusjuhtumi või lähisuhtevägivalla juhtumi kahtluse korral;	

4) tegutseb erinevates ohuolukordades ennast ja külalisi säästvalt	<ul style="list-style-type: none">tunneb ära erinevad ohuolukorrad;käitub erinevates ohuolukordades teadlikult, järgides vajadusel evakueerimise põhimõtteid;	
5) reageerib küberturvalisust puudutavatele intsidentidele neid märgates	<ul style="list-style-type: none">teab küberhügieeni põhimõtteid, demonstreerides nende kasutamist õppetöö vältel;teab peamisi küberohte ja petuskeeme, tundes ära ründemustrid ettevõttele ja külalistele;mõistab ettevõtte turvapoliitika põhimõtteid, järgides neid tööalases tegevuses;mõistab andmekaitse põhimõtteid, rakendades neid igapäevases ja tööalases tegevuses.	
6) mõistab töökeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust töötajatele ja külalistele	<ul style="list-style-type: none">tuvastab töökeskkonna korrastamis- ja puhastamisvajaduse, lähtudes töökeskkonnale esitatavatest nõuetestvalib koristusmeetodi, -tarvikud ja puhastusained ning sobivad tööriided ja isikukaitsevahendid;mõistab toiduohutuse tagamiseks rakendatavate meetmete põhimõtteid.	
6.	Külalismajanduse baasoskused	23 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised, oskused ja hoiakud, et tegutseda ennastjuhtivalt, kliendikeskselt ja koostöövalmilt õpitavas valdkonnas ning mõistab oma võimalusi ja rolli töömaailmas.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) tunneb Eesti turismipiirkondi	<ul style="list-style-type: none">kirjeldab erinevate turismipiirkondade kultuuripärandit;loetleb erinevate turismipiirkondade olulisemaid kultuurilisi ja ajaloolisi vaatamisväärsusi, loodusobjekte;	
2) valmistab toite tehnoloogiliste kaartide alusel, tagades toidu kvaliteedi, töötades ohutult ja säästlikult ning järgides toiduhügieeninõudeid	<ul style="list-style-type: none">kirjeldab lihtsamate toitade põhitehnoloogiaid;planeerib oma tööd ja töökohta juhendamisel;valmistab lihtsamaid toite etteantud tehnoloogiliste kaartide järgi, kasutades asjakohaseid töövahendeid ning järgides toiduhügieeninõudeid;kasutab energiat ja loodusressursse säästlikult, arendades oma kestlikkuse alaseid pädevusi;	
3) kohandab menüüd juhendi alusel, arvestades külaliste vajadusi	<ul style="list-style-type: none">selgitab tervisliku toitumise põhimõtteid;eristab menüüde tüüpe, seostades neid toitlustusettevõtte äriideega;annab hinnangu menüüle, lähtudes menüü koostamise alustest;	

	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab etteantud menüü alusel taimetoitlaste, laktoosi- või gluteenitalumatusega külaliste toiduvalikute võimalusi; • kohandab lihtsama menüü eritoitumisvajadustega külalistele, arvestades menüü koostamise aluseid ning külaliste soove ja vajadusi;
4) puhastab töö- ja teeninduskeskkonda, lähtudes etteantud juhendist	<ul style="list-style-type: none"> • määratleb töö- ja teeninduskeskkonna puhastusvajaduse vastavalt puhastusplaanile; • kasutab sobivate omadustega puhastusained ja -töövahendid vastavalt sooritatavale tööle; • kasutab puhastustöödeks sobivad puhastusvõtted; • kasutab seadmeid ja töövahendeid vastavalt kasutus- ja hooldusjuhendile, järgides tööohutusnõudeid;
5) planeerib sündmuse, lähtudes projekti haldamise põhimõtetest	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab sündmuse olemust ja läbiviimiseks vajalikke toiminguid, tuginedes osapooltelt kogutud sisendile; • seab sündmusele eesmärgid, lähtudes konkreetsest ajaraamist ja mõõdetavatest tulemustest; • koostab sündmusele tegevuskava, arvestades sündmuse eesmärke ja ressursse; • hindab juhendi alusel sündmusega seotud riske; • teeb realistlikke ettepanekuid riskide maandamiseks, arvestades sündmuse eripärasid;
6) koostab sündmuse eelarve vastavalt planeeritud tegevustele	<ul style="list-style-type: none"> • koostab meeskonnas sündmuse eelarve, tuginedes sündmuse tegevuskavale ja eesmärkidele; • selgitab sündmuse kulusid võrreldes erinevaid võimalusi; • jagab ressursse prioriteetide alusel, planeerides kulutusi vastavalt sündmuse vajadustele ja eesmärkidele;
7) kavandab sündmuse tehnilise ja logistilise korralduse	<ul style="list-style-type: none"> • valib sündmuse korraldamiseks vajalikud tehnilised vahendid juhendi alusel; • koostab meeskonnas ja juhendi alusel sündmuse logistilise plaani, mis sisaldab transpordi, majutuse, varustuse ja toitlustuse korraldust;
8) valmistab ja serveerib juhendi alusel lihtsamaid mittealkohoolseid jooke	<ul style="list-style-type: none"> • teab lihtsamate külmade ja kuumade mittealkohoolsete jookide liigitust; • valmistab juhendi alusel etteantud lihtsa mittealkohoolse joogi järgides juhendit ja säilitades toiduainete kvaliteedi; • serveerib valmistatud joogi järgides juhendit; • järgib jookide valmistamise ja serveerimise käigus toiduohutuse ning tööohutuse nõudeid, kasutades kogu tööprotsessi vältel õigeid töövõtteid;
9) teeb ettevalmistused külaliste teenindamiseks iseteeninduslikes laudades	<ul style="list-style-type: none"> • seab valmis serveerimiseks vajalikud vahendid, lauanõud ja söögiriistad; • teeb laudadele eelkatte vastavalt etteantud juhendile; • serveerib iseteeninduslaua toidud ja joogid vastavalt juhendile, kasutades õigeid töövõtteid;

10) kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib juhendamisel oma huvisid, väärtusi, oskusi, teadmisi, kogemusi ja isikuomadusi lähtudes õpinguteks valitud valdkonnast; sõnastab juhendamisel eneseanalüüsi tulemustest lähtuvad isiklikud õpieesmärgid, põhjendades neid; koostab juhendamisel isikliku eesmärgipärase õpitegevuste plaani, arvestades oma huvide, ressursside ja erinevate keskkonnateguritega. 	
7.	Praktika	25 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane täidab töökeskkonnas juhendaja juhendamisel, koostöös praktikaettevõtte meeskonnaga. kutsealaseid tööülesandeid kinnistades teoreetilisi teadmisi, täiendades praktilisi oskusi ning kujundades hoiakuid.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) planeerib oma isiklikud praktika eesmärgid ning töö- ja õppeülesanded	<ul style="list-style-type: none"> koostab individuaalse praktikakava tulenevalt praktikajuhendist ning oma õpi- ja karjääriplaanidest; sõnastab isiklikku arengut toetavad praktika eesmärgid; sõlmib praktikaettevõttega eelkõkkuleppe, planeerides esialgse tööajagraafiku; kasutab praktika planeerimisel ja ettevõttega suhtlemisel erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 	
2) töötab praktikaettevõttes juhendamisel, nii individuaalselt kui meeskonnas	<ul style="list-style-type: none"> järgib ettevõtte töökorraldust; järgib ettevõtte töösisekorraeeskirju ja tööohutusnõudeid; töötab juhendamisel ja iseseisvalt, arvestades teiste meeskonnaliikmetega vastutades võetud kohustuste täitmise eest; 	
3) planeerib oma tööd ja töökohta vastavalt tööülesandele	<ul style="list-style-type: none"> korraldab oma tööd ja töökohta vastavalt etteantud tööülesandele; arvestab töö planeerimisel meeskonna tööjaotusega; töötab ennast ja keskkonda säästvalt, arendades horisontaalseid rohepädevusi; 	
4) täidab töökeskkonnas praktika eesmärkidest ja praktikajuhendist tulenevaid tööülesandeid	<ul style="list-style-type: none"> kasutab sobilikke töövahendeid ja seadmeid, järgides nende hooldusnõudeid; kasutab erinevaid tööülesande täitmiseks sobivaid töövõtteid; arvutab ülesande täitmiseks vajalike vahendite vajaduse; täidab juhendamisel tööülesandeid, järgides kestlikkuse põhimõtteid; käitleb prügi ja jäätmeid, järgides keskkonnanõuandeid; hoiab korras oma töökohta kogu tööpäeva vältel; sooritab tööpäeva lõppedes vajalikud järeltoimingud; 	

5) teeb koostööd praktikajuhendajaga praktikale seatud eesmärkide saavutamiseks	<ul style="list-style-type: none"> • suhtleb aktiivselt praktikajuhendajaga; • reflekteerib regulaarselt koos praktikajuhendajaga oma praktika eesmärkide saavutatust, seades uusi vaheeesmärke;
6) analüüsib praktika eesmärkide saavutamist.	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib praktika eesmärkide saavutamist ja tööülesannete sooritamist praktikaettevõttes; • analüüsib oma kutsealaste, meeskonnatöö- ja suhtlemisoskuste arengut; • koostab juhendi järgi praktikaaruande digivahendeid kasutades.

3.2. Valitavad põhiõpingute moodulid majutamise ja toitlustamise suunal

3.2.1. Valitavad põhiõpingute moodulid spetsialiseerumisel toitude valmistamisele

8.	Toitude valmistamine	30 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane planeerib, valmistab ja serveerib toite ja jooke nii individuaalselt kui meeskonnaliikmena lähtuvalt toitlustusettevõtte töökorralduse eripäradest, töötades säästlikult, järgides toiduhügieeni ja tööohutuse nõudeid ning külaliste soove ja vajadusi.		
Õpiväljundid Õpilane 1) eeltöötleb toiduaineid, kasutades erinevaid tehnoloogilisi võtteid	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • planeerib oma tööd, arvestades töökeskkonna ohutusnõudeid; • korraldab endale ergonoomilise töökohta, järgides töötamisel ohutusjuhiseid; • töötab meeskonnaliikmena, jälgides tööaega; • võtab vastu toiduaineid, paigutades need vastavalt etteantud säilitustingimustele; • eeltöötleb toiduaineid juhendamisel, vältides raiskamist, hinnates nende kvaliteeti ning selgitades vajadusel toiduaine päritolu; • kasutab eeltöötlemisel toiduainele ja töömahule sobivaid tehnoloogilisi võtteid, töövahendeid ja seadmeid; 	
2) valmistab toite ja jooke erinevate tehnoloogiliste võtetega	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab erinevaid toite ja jooke vastavalt tehnoloogilisele kaardile ja tellimusele; • valmistab vastavalt juhendile eritoitumisvajadustega külalistele sobivaid toite ja jooke; • valdab toitude ja jookide valmistamiseks kasutatavaid tehnoloogilisi võtteid, kasutades sobilikke töövahendeid ja seadmeid; • selgitab toiduainetega toiduvalmistamise käigus toimuvaid keemilisi ja füüsikalisi muutusi; • järgib toiduohutuse nõuetest tulenevalt valmistatavate toitude ja jookide külm- ja kuumtöötlemise temperatuure; 	

3) teeb puhastus- ja koristustöid lähtuvalt ettevõtte puhastusplaanist	<ul style="list-style-type: none">• teeb puhastus- ja koristustöid köögis ja nõudepesus, järgides puhastusplaani;• käitleb juhendamisel köögis tekkivaid jäätmeid;	
4) järgib oma tegevuses Eesti kestliku arengu eesmärke	<ul style="list-style-type: none">• peab kinni kestliku arenguga kooskõlas olevatest tegevusmeetoditest;• kasutab töötamisel vett, elektrienergiat ja teisi materiaalseid ressursse säästvaid meetodeid;• kasutab töötamisel ergonoomilisi töövõtteid;	
5) töötab meeskonnas oma rolli ja vastutusala piires, suheldes erinevate osapooltega professionaalselt vastutades oma töö tulemuslikkuse eest	<ul style="list-style-type: none">• suhtleb efektiivselt teiste meeskonnaliikmetega;• annab hinnangu enda tegutsemisele meeskonnaliikmena;• vastutab oma töö tulemuslikkuse eest, viidates võimalikele parendusvõimalustele.	
9.	Töötamine köögis	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused töötada köögis meeskonnaliikmena, kasutades olemasolevaid ressursse ning järgides toidu- ja tööohutuse põhimõtteid		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) planeerib oma tööd ja töökohta köögis, lähtudes kutseala iseärasustest	<ul style="list-style-type: none">• nimetab juhendi alusel õigusaktidest tulenevaid nõudeid toitlustusettevõtte töökorraldusele;• planeerib oma tööd, kavandades oma töökohta lähtuvalt toiduohutuse ja tööohutusnõuetest, järgides enesekontrolliplaani;• koostab tööplaani vastavalt töömahule, korrigeerides seda vajaduse muutudes;	
2) töötab köögis iseseisvalt ning meeskonnaliikmena analüüsides, hinnates ja parendades enda ning meeskonnatööd	<ul style="list-style-type: none">• töötab köögis individuaalselt ja meeskonnas, lähtudes ettevõtte töökorralduse eripärast;• korraldab oma tööd ja töökohta köögis individuaalselt ja meeskonnas, lähtudes köögi eripärast, tööohutuse ja ergonoomika põhinõuetest;• järgib toiduvalmistamisel ja sellega kaasnevates tegevustes toidu- ja tööohutusnõudeid;• käitleb vajaminevat kaupa vastavalt toiduhügieeni nõuetele, laomajanduse põhimõtetele ja ettevõtte enesekontrolliplaanile;• käitleb pakendeid ja taarat vastavalt juhendile;• töötab keskkonnateadlikult, järgides Eesti kestliku arengu eesmärke;• annab hinnangu oma tööle ning kavandab muudatused arvestades meeskonnaliikmete tagasisidet;	

	<ul style="list-style-type: none"> • annab hinnangu meeskonnatööle, lähtudes meeskonnatöö põhimõtetest 	
3) töötleb tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase, otsingusüsteeme ja muid teenuseid	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab erialases töös erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid; • kasutab erinevaid kommunikatsioonivahendeid tööde koordineerimiseks ning infovahetuseks meeskonnas; • järgib kutsealases tegevuses küberturvalisuse nõudeid. 	
10.	Menüü koostamine ja kalkuleerimine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane koostab erinevat tüüpi menüüsid sihtrühma vajadustest lähtuvalt, tooraine- ja hinnakalkulatsioone ning tehnoloogilisi kaarte ettevõtte eripäradest lähtuvalt.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) koostab erinevat tüüpi menüüsid, lähtudes ettevõtte ja sihtrühma eripäradest ning õigusaktide nõuetest	<ul style="list-style-type: none"> • analüüsib juhendi alusel etteantud menüüd, lähtudes menüü koostamise põhimõtetest; • kohandab menüü eritoitumise vajadusega külalisele, lähtudes ettevõtte ja sihtrühma eripäradest ja ning kehtivatest õigusaktidest; • koostab menüü, lähtudes ettevõtte ja sihtrühma eripäradest ning kehtivatest õigusaktidest; 	
2) teeb järelduse toitade toita nelise koostise põhjal nende sobivusest sihtrühmale	<ul style="list-style-type: none"> • arvutab retsepti alusel toitade toita nelise koostise ja toiteväärtuse, kasutades toiduainete keemilise koostise andmebaase; • annab hinnangu toidu toita nelisele koostisele ja toiteväärtusele, arvestades sihtrühma vajadusi, õigusaktide nõudeid ja riiklikult heakskiidetud toitumise ja toidusoovitusi; 	
3) koostab kalkulatsiooni- ja tehnoloogilisi kaarte korrekt ses erialases keeles	<ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel toitadele ja jookidele tooraine-ja hinnakalkulatsioonid, kasutades digivahendeid; • vormistab juhendi alusel tehnoloogilisi kaarte, kasutades korrektset erialast sõnavara ja digivahendeid; 	
4) kujundab menüükaarte, rakendades keele-, võõrkeele- ja digipädevusi	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab menüü koostamisel korrektset eesti keelt; • tõlgib menüü eesti keelest ühte võõrkeelde, kasutades korrektset võõrkeelset erialast terminoloogiat; • kujundab menüükaardi, rakendades digipädevusi. 	

3.2.2.

3.2.3. Valitavad põhiõpingute moodulid spetsialiseerumisel tootlustusteenindusele

11.	Restoraniteenindamine	22 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja praktilised oskused, et teenindada restorani külalisi järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid.		
Õpiväljundid Õpilane 1) teostab vastavalt juhisele ettevalmistustööd külaliste vastuvõtmiseks ja teenindamiseks	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> planeerib ettevalmistustööd vastavalt saadud lähteülesandele; kirjeldab restoraniteeninduse igapäevatöö korraldust ja valmistab ette tööpäeva, järgides ettevõtte töökorralduse juhiseid ning standardeid; koostab juhendi alusel saali tööplaani külaliste vastuvõtmiseks ja teenindamiseks, kasutades digivahendeid; katab lauad korrektselt vastavalt ettevõtte eripärale ja lauakatmise standarditele; valmistab ette vajaliku inventari kontrollides töövahendite ja tarvikute olemasolu ning korrasolekut; tagab teeninduskoha valmisoleku ja esteetilisuse, järgides ettevõtte kvaliteedistandardeid; 	
2) teenindab külalisi eesti ja võõrkeeles, kasutades müügi- ja teenindus põhitehnikaid ning kliendikeskse teeninduse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> tervitab ja suhtleb külalistega viisakalt eesti keeles ja valitud võõrkeeles, järgides ettevõtte teenindusstandardeid; kasutab müügi- ja teenindustehnikate põhialuseid, tutvustades tooteid ja teenuseid ning arvestades külaliste vajadusi; kohandab teenindust külaliste vajaduste ja eelistuste põhjal, tagades kliendikeskse ja rahulolu pakkuva teeninduse; lahendab külaliste küsimused ja probleemid professionaalselt, säilitades abivalmi ja positiivse suhtumise; lõpetab teenindusprotsessi korrektselt, väljendades tänu ja andes külalistele vajalikud edasised juhised; järgib oma töös kestliku arengu põhimõtteid; 	
3) arveldab vastavalt arvelduse põhimõtetele, käsitledes professionaalselt külaliste tagasisidet	<ul style="list-style-type: none"> koostab täpsed ja korrektsed arved, järgides ettevõtte arveldusprotseduure ja kontrollides nende vastavust tarbitud teenustele ja toodetele; kasutab ettevõtte reeglitele vastavaid maksevahendeid ja –meetodeid, juhendades külalisi selgelt makseprotsessis; lahendab teenindusprotsessis tekkinud probleemid rahulikult ja professionaalselt, järgides ettevõtte juhiseid ning tagades külaliste rahulolu; 	

	<ul style="list-style-type: none">• kuulab külaliste tagasisidet vastates selgelt ja asjatundlikult, soodustades positiivset kogemust;• rakendab külaliste tagasisidet ettevõtte teenuste kvaliteedi parandamiseks, järgides kliendikeskse teeninduse põhimõtteid;	
4) teostab restorani teenindusruumide korrastus- ja puhastustöid, järgides ettevõtte puhastusplaani ning hügieeni- ja ohutusnõudeid	<ul style="list-style-type: none">• koostab vajalikke korrastus- ja puhastustöid hõlmava tööplaani vastavalt ettevõtte puhastusplaanile ja ruumide spetsiifikale;• kasutab sobivaid töövahendeid ja puhastusaineid vastavalt juhiste ja ruumide vajadustele, järgides ohutusnõudeid;• puhastab ja korrastab teenindusruumid vastavalt juhiste tagades mööbli ja varustuse õige paigutuse ning esteetilise ilme;• kontrollib töö lõppedes ruumide puhtuse ja korrasoleku vastavust ettevõtte standarditele, tehes vajadusel parandusi;• hoiustab kõik töövahendid ja puhastusained korrektselt, jättes töökoha puhtaks ja ohutuks järgmisteks töödeks;	
5) lahendab teenindusprotsessis esilekerkivaid probleeme ja erimeelsusi, pakkudes külalistele igas olukorras viisakat ja asjakohast teenindust	<ul style="list-style-type: none">• tuvastab teenindusprotsessis esile kerkivad probleemid või erimeelsused, püüdes mõista külaliste vajadusi ja ootusi;• suhtleb selgelt väljendudes kasutades täpsustavaid küsimusi, et leida probleemi lahendamiseks sobiv viis;• pakub probleemi lahendamisel asjakohaseid ja kliendikeskseid lahendusi, järgides ettevõtte teenindusstandardeid;• kohandab oma teenindusviisi vastavalt olukorrale pakkudes alternatiive, mis rahuldavad külaliste ootused;• säilitab viisakuse ja professionaalsuse kogu teenindusprotsessi vältel, lahendades probleemid rahulikult ja konstruktiivselt.	
12.	Catering ja peoteenindamine	8 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane mõistab cateringi ja peoteeninduse korraldust, osaledes meeskonnaliikmena sündmuste teeninduse protsessis.		
Õpiväljundid Õpilane 1) koostab juhendi alusel sündmuse toitlustusteenuse hinnapakkumise, lähtudes	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none">• kirjendab cateringi ja peoteeninduse üldist korraldust, tuues esile olulised tööprotsessid ja standardid;• kogub vajaliku infot külaliste vajaduste, eelistuste ja sündmuse spetsiifika kohta, lähtudes juhendist;	

külaliste vajadustest ja soovidest	<ul style="list-style-type: none"> koostab hinnapakumise vastavalt juhendile, järgides struktureeritud vormi ja arvestades tooraine, tööjõu ning muude kuludega; kohandab hinnapakumise sisu sihtrühma spetsiifilistele soovidele, pakkudes vajadusel alternatiivseid lahendusi või lisateenuseid; vormistab digivahendeid kasutades hinnapakumise, järgides ettevõtte stiili ning kvaliteedistandardeid;
2) teostab juhendi alusel ettevalmistustööd catering- ja peoteeninduseks	<ul style="list-style-type: none"> koostab tegevusplaani, arvestades sündmuse eripära ja vajalikke ettevalmistustöid vastavalt juhendile; valmistab ette vajalikud töövahendid ja inventari, tagades nende puhtuse, korrasoleku ning piisava koguse; paigutab laud, toolid ja dekoratsioonid vastavalt sündmuse plaanile ja külaliste soovidele, järgides juhendit; kontrollib sündmuskoha valmisolekut, tagades et toidukohad ja teeninduspiirkonnad on visuaalselt atraktiivsed ning vastavad ettevõtte ja külaliste standarditele; järgib hügieeni- ja ohutusnõudeid kogu ettevalmistusprotsessi jooksul, tagades töökoha puhtuse ja ohutuse;
3) teenindab külalisi kasutades catering- ja peoteeninduse põhitehnikaid, järgides kliendikesksuse põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> rakendab teenindamise põhitehnikaid vastavalt sündmuse vajadustele ja juhistele, tagades sujuva ja professionaalse teeninduse; suhtleb külalistega sõbralikult, professionaalselt ja abivalmilt, järgides kliendikeskse teeninduse põhimõtteid; täidab külaliste vajadused õigeaegselt, jälgides pidevalt teenindusruumi olukorda; koordineerib oma tegevust meeskonnaga, et tagada häireteta ja järjepidev teenindus kogu sündmuse vältel; järgib sündmuse etiketti ja teenindusstandardeid, säilitades professionaalsuse ja diskreetsuse vastavalt sündmuse formaalsuse tasemele;
4) teeb sündmuse vältel korrastus- ja puhastustöid vastavalt juhistele	<ul style="list-style-type: none"> teostab korrastus- ja puhastustöid vastavalt juhendile, täites ülesandeid õiges järjekorras ja tagades puhta ning korras teeninduskeskkonna; hoiab teenindusruumi korras, eemaldades regulaarselt tühjad nõud ja prügi ning täiendades vajadusel inventari sündmuse sujuvaks kulgemiseks; järgib hügieeni- ja ohutusnõudeid, kasutades sobivaid töövahendeid ning tagades ohutu ja organiseeritud tööala;
5) teeb teeninduse järeltöid juhendi järgi	<ul style="list-style-type: none"> teostab järeltöid vastavalt juhendile, järgides etappide järjekorda ning tagades inventari ja ruumide kiire taastamise; puhastab ja sorteerib kasutatud nõud, klaasid ja tarvikud vastavalt ettevõtte juhistele ning hoiustades inventari korrektselt;

	<ul style="list-style-type: none"> • puhastab teenindusruumi põhjalikult eemaldades jäätmed ja dekoratsioonid, jättes ruumi puhtaks ja valmis järgmiseks sündmuseks; • järgib hügieeni- ja ohutusnõudeid, kasutades puhastusaineid ja töövahendeid vastutustundlikult ning tagades ohutu töökeskkonna. 	
13.	Jookide valmistamine	10 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised külmade ja kuumade jookide sortimendist ja hoiutingimustest, oskused nende kvaliteetseks valmistamiseks ning korrektseks serveerimiseks järgides tööohutus- ja hügieeninõudeid.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) kirjeldab külmi ja kuumi jooke, kasutades erialast terminoloogiat	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab juhendi alusel erinevate jookide koostist, päritolu ja valmistamisviise, kasutades erialast terminoloogiat; • selgitab jookide hoiutingimusi ja säilitamise eripärasid vastavalt juhendile; 	
2) planeerib erinevate jookide valmistamise, lähtudes ettevõtte töökorraldusest	<ul style="list-style-type: none"> • koostab juhendi alusel külmade ja kuumade jookide valmistamiseks vajalike kaupade ning vahendite nimekirja, arvestades ettevõtte töökorraldust; • koostab juhendi alusel alkoholsete segujookide valmistamiseks vajalike kaupade ja vahendite nimekirja, arvestades ettevõtte töökorraldust; • kontrollib vajalike kaupade ja vahendite seisukorda ning sobivust jookide valmistamiseks; • kohandab planeeringut vastavalt külaliste tellimustele ja erivajadustele; 	
3) serveerib erinevaid jooke, kasutades õigeid töövõtteid ja järgides kvaliteedistandardeid	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab külmasid jooke juhendi alusel, kasutades korrektselt sobivaid töövõtteid ja vahendeid; • valmistab alkoholsete segujooke juhendi alusel, kasutades korrektselt sobivaid töövõtteid ja vahendeid; • valmistab kuumasid jooke juhendi alusel, kasutades korrektselt sobivaid töövõtteid ja vahendeid; • serveerib jooke nõuetekohaselt, valides sobivad klaasid ja töövahendid; • täidab joogi valmistamise ja serveerimise protsessis tööohutus- ja hügieeninõudeid; 	
4) soovitatav joogikaardis olevaid jooke, järgides kliendikeskse teeninduse põhimõtteid.	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab joogikaarti, selgitades selle sisu külalistele arusaadavalt; • soovitatav joogikaardis olevaid jooke, arvestades toitumise ja jookide sobivuse põhimõtteid ning külaliste maitse-eelistusi; 	
5) kontrollib kaupade kvaliteeti, lähtudes	<ul style="list-style-type: none"> • kontrollib kaupade realiseerimisaegu ja ladustamistingimusi vastavalt juhendile; • jälgib jookide serveerimistemperatuure, tagades nende kvaliteedi ja vastavuse standarditele. 	

enesekontrolliplaanist ja standarditest	
---	--

3.2.4. Valitavad põhiõpingute moodulid spetsialiseerumisel turismiettevõtete teenindusele

14.	Külaste teenindamine majutusettevõttes	30 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane võtab vastu külaste tellimusi, teenindab neid kogu külastajatekonna vältel lähtudes teeninduspõhimõtetest; tutvustab, soovib ning müüb külastele majutusettevõtte teenuseid		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) Teenindab külasti kogu külastajatekonna vältel, järgides klienditeeninduse põhimõtteid ja arvestades nende soove ja vajadusi	<ul style="list-style-type: none"> • loob kontaktelt, telefoni ja digikanalite vahendusel, suheldes positiivse ja teenindusvalmi õhkkonna; • selgitab aktiivselt suheldes välja külaste vajadused, edastades külaste erisoovid vastavale üksusele või võimalusel neid ise täites; • küsib ja võtab vastu külaste tagasiside, edastades selle vastavalt organisatsiooni töökorraldusele; 	
2) teenindab vastuvõtutöötajana külasti kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja vajadusi	<ul style="list-style-type: none"> • lahendab tüüpilisi teenindusega seotud probleeme; • registreerib külasti sisse, juhendades vajadusel külasti automatiseeritud registreerimisel; • registreerib külasti välja, lõpetades teenindussituatsiooni positiivselt; 	
3) müüb külastele turismitooteid ja -teenuseid, rakendades erinevaid müügitehnikaid	<ul style="list-style-type: none"> • leiab külastele vajalikku teavet, kasutades erinevaid infoallikaid ja edastades infot sobival viisil; • pakub turismiettevõtte teenuseid ning tooteid, kasutades nende tutvustamisel ja müümisel sobivaid müügitehnikaid; 	
4) arveldab külastega, kasutades erinevaid maksevahendeid	<ul style="list-style-type: none"> • koostab arve jälgides tellimuse kinnitust, kasutatud teenuseid ja hinnakokkuleppeid; • arveldab külastega, kasutades erinevaid maksevahendeid; 	
5) koostab turismiettevõtte müügitoimingute aruandeid	<ul style="list-style-type: none"> • teostab kassa üleandmise protseduuri iseseisvalt vastavalt juhendile; • sooritab vahetuse üleandmise protseduuri iseseisvalt; 	

6)	võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud külaliste tellimused	<ul style="list-style-type: none">• kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistades ja kinnitades tellimuse lähtuvalt külaliste soovidest ja ettevõtte võimalustest;• järgib tellimuse täitmisel õigusaktidest tulenevaid nõudeid;• kasutab vastuvõtutöös majutustarkvara;• vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale.	
15.		Numbritubade hooldamine	2 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane koristab ja valmistab ette majutusruumid tegutsedes iseseisvalt, ohutult ning ressursisäästlikult.			
Õpiväljundid Õpilane		Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1)	selgitab majapidamistöö tähtsust, sisu ja seoseid majutusettevõtte teiste osakondadega	<ul style="list-style-type: none">• kirjeldab majapidamistööde rolli majutusettevõtte igapäevases tegevuses ja selle mõju teenuse kvaliteedile;• mõistab majapidamisosakonna tegevuste seoseid, loetledes ettevõtte teisi osakondi ja nende funktsioone;• selgitab, kuidas tõhus koostöö aitab tagada külalistele kõrge teenindusstandardi;	
2)	valmistab iseseisvalt ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides isikukaitse ja ergonoomika põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">• kontrollib majutus- ja üldkasutatavate ruumide korrasolekut ja puhtust vastavalt ettevõttes kehtivale standardile;• valmistab iseseisvalt ja vastavalt juhistele ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid, järgides puhtuse ja korra tagamise nõudeid;• töötab ergonoomiliselt ja ohutult, planeerides oma tööde järjekorda ning kasutades korrektselt isikukaitsevahendeid, et vältida vigastusi ja väsimust;	
3)	koristab majutusruumid vastavalt majutusettevõtte kvaliteedistandardile ja töökorraldusele	<ul style="list-style-type: none">• koristab üld-ja majutusruumid vastavalt ettevõtte koristamise juhendile;• sooritab kõik koristustööd õigel ajal, järgides majutusettevõtte poolt kindlaks määratud ajakava;• sorteerib jäätmed lähtuvalt jäätmekäitlusnõuetest.	
16.		Hommikusöögi valmistamine	3 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane valmistab hommikusöögi ning teenindab külastajaid vastavalt teenindussituatsioonile järgides ettevõtte teenindusstandardit.			

Õpiväljundid Õpilane 1) valmistab standardhommikusöögi, serveerides selle vastavalt majutusettevõtte teenindusstandarditele	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • valmistab hommikusöögi vastavalt ettevõtte määratud menüüle, järgides juhendit ja tehnoloogilisi kaarte; • serveerib hommikusöögi vastavalt ettevõttes kehtivatele teenindusstandardile; • järgib hügieeninõudeid tööruumides, sealhulgas puhtuse hoidmist hommikusöögilaul, teeninduskohtades ja töövahenditel; 	
2) korraldab efektiivselt oma tööd hommikusöögi teenindamise tööprotsessis, tagades sujuva teeninduse ning järgides tööohutuse- ja hügieeninõudeid.	<ul style="list-style-type: none"> • tagab külaliste heaolu hommikusöögi ajal, pakkudes kiiret ja efektiivset teenindust; • planeerib oma tööülesanded hommikusöögi teenindamise ajal, tagades sujuva teeninduse ja ajakava järgimise; • jälgib hommikusöögi laua täiendamise, laudade korrastamise ja toidu serveerimise vajadust, teenindades külalisi kiirelt ja kvaliteetselt; • järgib oma tegevuses tööohutuse- ja hügieeninõudeid; • suhtleb külalistega selgelt, lahkelt ja professionaalselt; • lahendab võimalikke probleeme või erisoove viisil, mis on kooskõlas teenindusstandarditega. 	
17.	Kutsealane inglise keel	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane saab aru põhilisest erialasest võõrkeelsest infost ja väljendab ennast arusaadavalt lihtsate seostatud lausetega tüüpilistes töösituatsioonides.		
Õpiväljundid Õpilane 1) koostab igapäeva tööga seotud lihtsamaid kutsealaseid ingliskeelseid tekste	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • loeb lihtsat ingliskeelset kutsealast teksti, vastates teksti kohta esitatud küsimustele; • koostab kutsealase ingliskeelse teksti, kasutades turismialast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt; • kirjeldab näidise eeskujul oma eriala ja tööülesandeid, andes hinnangu enda kutsealasele ettevalmistusele; 	
2) suhtleb inglise keeles, selgitades kliendi vajadusi ja tutvustades ettevõtte tooteid ning teenuseid	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab inglise keeles välja kliendi vajadused, soovid ja ootused, kasutades näidisküsimusi; • vastab korrektset inglise keeles turismitooteid ja -teenuseid puudutavatele küsimustele; • tutvustab inglise keeles kliendile ja koostööpartnerile ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid; • järgib turismitoote tutvustamisel toote tutvustamise juhendit; 	

3) kasutab oma töös vajalikku ingliskeelset turismialast infot	<ul style="list-style-type: none"> • kasutab info otsimisel usaldusväärseid ingliskeelseid teabeallikaid; • nimetab olulisi Eesti turismiorganisatsioone ja nende tegevusvaldkondi arusaadavas inglise keeles; • kirjeldab turismi vorme ja liike juhendi alusel arusaadavas inglise keeles; • nõustab külastajaid inglise keeles lähipiirkonna vabaaja veetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas, kasutades erinevaid infoallikaid.
--	--

3.3. Valitavad põhiõpingute moodulid reisimine, turism ja vaba aja veetmine suunal

3.3.1. Valitavad põhiõpingute moodulid spetsialiseerumisel elamusturismi teenindusele

18.	Toiduturism ja jätkusuutlikkus	8 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane õpib tundma kohalikku turismi- ja toidupiirkonda ja on valmis igakülgselt koostööks.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) selgitab toitlustuse olulisust Eesti turismimajanduses	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab toiduturismi mõistet ja toitlustuse olulisust Eesti turismis, kasutades esitluse loomisel digivahendeid; • kirjeldab toiduturismi mõju turismisektorile, tuues esitluses välja konkreetseid näiteid Eesti regiooni põhjal; 	
2) on teadlik piirkondlike katusorganisatsioonide rollist kohaliku turismi vahendamisel sihtgruppidele	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab juhendamisel piirkondlike katusorganisatsioonide rolle, eesmärgid, strateegiaid turismi arendamisel ja sihtgruppidele turundamisel; • toob näiteid märgikandja toodetest, selgitades nende rolli ja mõju turismisektoris; 	
3) tutvustab piirkonna elamusturismi liike, selgitades nende tähtsust ja mõju külastatavuse tõstmisel ning jätkusuutlikkuse tagamisel	<ul style="list-style-type: none"> • leiab lähteülesande põhjal informatsiooni kohalike kogemusturismi pakkuvate ettevõtete kohta, kasutades selleks digivahendeid; • kirjeldab juhendi alusel elamusturismi mõju Eesti piirkondade tuntusele ja atraktiivsusele ning jätkusuutlikkusele tänapäeval. 	
19.	Pärimus- ja pärandkultuur tänapäeva turismis	22 EKAP

Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane pakub välja pärimus- ja pärandkultuuri tegevusi eesmärgiga pikendada külaliste külastusaega, rikastada külastuselamust ja toetada traditsioonide säilimist.	
Õpiväljundid Õpilane 1) mõtestab kultuuripärandi ja turismi omavahelisi seoseid, hinnates kultuuripärandit kui turismi tõmbetegurit	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • sõnastab pärimus- ja pärandkultuuri mõiste, selgitades nende rolli turismis ja tuues asjakohaseid näiteid; • koostab juhendi alusel ning digivahendeid kasutades ülevaate kultuuripärandi rollist isiksuse, kogukonna, ettevõtte ja piirkonna tasandil; • osaleb rühmatöö arutelus, selgitades pärimus- ja pärandkultuuri jätkusuutliku ja vastutustundliku turismi ressursina;
2) mõistab külalislahkuse ja teenuse kvaliteedi olulisust, rakendades teenindusstandardeid ja teenusedisaini põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab külalislahkuse olemust, tuues näiteid, kuidas tekitada turistidele külastuselamust; • selgitab välja külastajate vajadused ja soovid, pakkudes lahendusi ning kujundades meeldiva õhkkonna. • loob teenindusstandardi ette antud teenuse osutamiseks, osaledes meeskonnatöös; • kavandab uutele sündmustele külastaja teekonna, arvestades teenusedisaini põhimõtteid
3) väärtustab ja mõistab pärimus- ning pärandkultuuri põhimõtteid toidukultuuris, rakendades traditsioonilisi valmistamis- ja serveerimisviise	<ul style="list-style-type: none"> • tunneb kohaliku toidu ajalugu; • valmistab meeskonnas pärimuslike toite ja jooke, kasutades kohalikke tooraineid, traditsioonilisi valmistamisviise ja arvestab kultuuripärandi säilitamise väärtusi; • serveerib ja tutvustab pärimuslike toite ja jooke, lähtudes kultuuripärandi säilitamise väärtustest; • katab ja teenindab erineva teenindustüübiga laudu, lähtudes menüüst, sihtrühma vajadustest ettevõtte teeninduse ja pärandkultuuri korraldusest;
4) planeerib ja teostab elamuslike aktiivtegevusi, arvestades piirkonna unikaalseid eripärasid	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab vaba aja ja rekreatsiooni korraldamise põhimõtteid sise- ja välitingimustes; • selgitab rekreatsiooni vajalikkust ja selle mõju inimese heaolule, tuues asjakohaseid näiteid; • planeerib ja teostab meeskonnaliikmena elamuslike tegevusi nii sise- kui ka välitingimustes, arvestades piirkonna unikaalseid eripärasid;
5) viib läbi kaasavaid loovtegevusi, kohandades need sihtrühma vajaduste ja ootustega	<ul style="list-style-type: none"> • pakub kliendile elamuslike jõukohaseid tegevusi nii sise- kui ka välitingimustes, kasutades vajadusel erinevaid tehnikaid ja vajalikke abivahendeid, järgides ohutusnõudeid loovtegevuste läbiviimiseks; • viib läbi aktiveerivaid loovtegevusi vastavalt teemale, kasutades erinevaid töövõtteid ja juhendades sihtrühma; • analüüsib ja hindab oma tegevuse tulemust nii individuaalselt kui ka meeskonnas;

6) koostab giiditeksti, arvestades sihtrühma ja esitamise põhimõtteid	<ul style="list-style-type: none">• valib ekskursiooni teema ja objekti, põhjendades oma valikut sihtrühma ja esitamise põhimõtteid arvestades;• koostab lihtsa ja selge giiditeksti, kasutades nii päevakajalisi kui ajaloolis-kultuurilisi allikaid;• sõnastab lihtsa pöördumise külaliste poole, tutvustades ennast, reisi ajakava ja programmi grupele;	
7) viib läbi ettevalmistatud ekskursiooni, tagades turvalisuse	<ul style="list-style-type: none">• jutustab lugusid ja legende, vahendades oma kogemusi objektide kohta ja kaasates külalisi;• tagab külaliste turvalisuse, informeerides külalisi käitumisreeglitest ja turvalisuse nõuetest ning juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele;• analüüsib oma töö tulemuslikkust, tuues välja tugevused ja arenguvõimalused;	
8) valmistab meeskonnatööna ette turismi sihtkohale sobivaid pärimus- ja pärandkultuuri põhiseid tooteid ja teenuseid käsitleva projekti	<ul style="list-style-type: none">• osaleb rühmaliikmena pärimus- ja pärandkultuuriga seotud arendusprojektis;• teeb koostööd rühmaga projektiplaani koostamisel, sündmuse läbiviimisel ja teostamise järgselt analüüsimisel;• turundab projekti, vastutades tulemuste eest;	
9) analüüsib oma teadmiste taset pärand- ja pärimuskultuurist	<ul style="list-style-type: none">• selgitab rühmale piirkonnas toimunud pärand- ja pärimuskultuuriga seotud üritustelt saadud teadmisi;• annab ülevaate pärimus- ja pärandkultuuriga seotud kirjandusest, koostades endale materjalide digitaalse õpimapi;• täiendab oma teadmisi pärimus- ja pärandkultuurist iseseisvalt ja ennastjuhtivalt.	
20.	Kutsealane inglise keel	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane saab aru põhilisest erialasest võõrkeelsest infost ja väljendab ennast arusaadavalt lihtsate seostatud lausetega tüüpilistes töösituatsioonides.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) koostab igapäeva tööga seotud lihtsamaid kutsealaseid ingliskeelseid tekste	<ul style="list-style-type: none">• loeb lihtsat ingliskeelset kutsealast teksti, vastates teksti kohta esitatud küsimustele;• koostab kutsealase ingliskeelse teksti, kasutades turismialast terminoloogiat ja väljendeid grammatika reeglite kohaselt;• kirjeldab näidise eeskujul oma eriala ja tööülesandeid, andes hinnangu enda kutsealasele ettevalmistusele;	
2) suhtleb inglise keeles, selgitades kliendi vajadusi ja	<ul style="list-style-type: none">• selgitab inglise keeles välja kliendi vajadused, soovid ja ootused, kasutades näidisküsimusi;• vastab korrektses inglise keeles turismitooteid ja -teenuseid puudutavatele küsimustele;	

tutvustades ettevõtte tooteid ning teenuseid	<ul style="list-style-type: none">tutvustab inglise keeles kliendile ja koostööpartnerile ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid;järgib turismitoote tutvustamisel toote tutvustamise juhendit;	
3) kasutab oma töös vajalikku ingliskeelset turismialast infot	<ul style="list-style-type: none">kasutab info otsimisel usaldusväärseid ingliskeelseid teabeallikaid;nimetab olulisi Eesti turismiorganisatsioone ja nende tegevusvaldkondi arusaadavas inglise keeles;kirjeldab turismi vorme ja liike juhendi alusel arusaadavas inglise keeles;nõustab külastajaid inglise keeles lähipiirkonna vabaaja veetmise võimaluste ja vaatamisväärsuste osas, kasutades erinevaid infoallikaid.	
21.	Ettevõtte äriidee arendamine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane arendab äriidee turismi tooteid ja teenuseid pakkuvale ettevõttele, mõistes ettevõtte toimimist ja personali töökorraldust.		
Õpiväljundid Õpilane 1) mõtleb läbi ja arendab uue hüpoteetilise äriidee ettevõttele, arvestades sihtturuga, ettevõtluskeskkonnaga, ressurssidega.	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none">töötab meeskonnas välja uue külalismajanduse valdkonna ettevõtte hüpoteetilise äriidee, arvestades sihtturu vajadusi ja ettevõtte võimalusi;mõtleb läbi äriprotsessi kavandamise tegevuskava ärimudeli lõuendi lehel;valib sobiva ettevõtlusvormi, arvestades sihtturuga, kulu- ja tuluproгноosi ning riskidega;kavandab ettevõtte struktuuri ja tööprotsessid, arvestades äriplaani visandiga ning ettevõtte põhi- ja tugiprotsesside eripäraga;	
2) osaleb ettevõtlusprojektis järgides ettevõtte eesmäärke, arvestades ärieetikat ja ettevõtte väärtusi	<ul style="list-style-type: none">täidab ettevõtlusprojektis kokkulepitud ülesandeid vastutustundlikult, järgides ettevõtte eesmäärke ja väärtusi;suhtleb ettevõtlusprojektis selgelt, viisakalt ja keeleliselt korrektselt, järgides suhtlusstandardeidanalüüsib oma rolli ettevõtlusprojektis, andes tagasisidet oma töö tulemuste ja protsessi kohta;	
3) mõistab ettevõtte meeskonna loomise protsessi, lähtudes ettevõtte eesmärkidest	<ul style="list-style-type: none">osaleb meeskonnaliikmena hüpoteetilise ettevõtte personali värbamisprotsessis,selgitab personali valiku ja arendamise ning administreerimisega seotud tegevusi, lähtudes õigusaktidest ja ettevõtte vajadustest.	

3.3.2.

3.3.3. Valitavad põhiõpingute moodulid spetsialiseerumisel sündmuste korraldamisele

22.	Külaste kogemuste kujundamine	10 EKAP
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane loob eristuva ja meelde jääva külastiskogemuse, kujundades seeläbi ettevõtte mainet ja kliendilojaalsust.		
Õpiväljundid Õpilane 1) mõistab külaste ootusi ja vajadusi, kasutades tagasiside küsitluste tulemusi ja fookusgrupi intervjuusid	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • teeb kokkuvõtte külastelt saadud tagasisidest, tuues välja peamised ootused ja vajadused; • intervjuu ees külasti, kasutades saadud teavet külaste soovide põhjalikuks mõistmiseks; • võrdleb erinevate külaste vajadusi ja ootusi, kaardistades neid; • teeb teenindades külaste ootustele vastavaid kohandusi, lähtudes tagasiside andmetest; 	
2) arendab külastiskogemuse disainimise oskusi rahulolu pakkuva kogemuse loomiseks, rakendades teenusekujundamise tööriistu	<ul style="list-style-type: none"> • rakendab külastiskogemuse disainimisel teenusekujunduse tööriistu nagu külastistekonna kaardistamine ja prototüüpimine; • loob külastile erilise, uuendusliku ja positiivse kogemuse, rakendades loomingulisust; 	
3) lahendab külaste kaebusi, kasutades keerulistes situatsioonides aktiivset kuulamist ja empaatiat	<ul style="list-style-type: none"> • demonstreerib võimet kuulata külasti tähelepanelikult ja empaatiaga, andes mõista, et külaste muresid ja tundeid võetakse tõsiselt; • lahendab tekkinud probleeme tõhusalt, püüdes leida mõlemat osapoolt rahuldavaid kompromisslahendusi; • kasutab empaatiat, toetades külasti keerulistes olukordades ja luues turvatunnet; • annab külastele teada nende probleemide lahendamise seisust, pakkudes vajadusel täiendavat abi; 	
4) kujundab külastiskogemust külastistekonna igas etapis, luues personaalseid ja positiivseid emotsionaalselt kaasahaaravaid olukordi	<ul style="list-style-type: none"> • kaardistab külastistekonna kõik etapid, selgitades erinevate etappide mõju külastiskogemusele; • kohandab külastistekonna etappe vastavalt külaste individuaalsetele vajadustele ja eelistustele; • loob emotsionaalselt kaasahaaravaid kogemusi, mis suurendavad külaste rahulolu; • selgitab, kuidas iga külastistekonna etapp toetab ettevõtte külastiskogemuse ühtlast kvaliteeti ja isikupära; 	
5) rakendab külastiskogemuse pideva parandamise kultuuri, osaledes parendusprotsessis ja tehes ettepanekuid kogemuse parandamiseks	<ul style="list-style-type: none"> • osaleb meeskonna liikmena külastiskogemuse parendusprotsessis, tuvastades arengukohad; • esitab uudseid ideid, mis võiksid parandada näidisettevõtte külaste rahulolu ja kogemuse kvaliteeti; • esitleb mõõdetavaid külastiskogemuse taset tõstvaid parendustegevusi, silmas pidades näidisettevõtet; 	

6) järgib teenuse standardeid järjepidevalt igas suhtlussituatsioonis, tagades külalistele kõrgetasemelise teeninduse	<ul style="list-style-type: none"> tõlgendab erinevaid teenindusstandardeid juhendi alusel; suhtleb külalistega viisakalt ja professionaalselt, järgides teenuse standardeid igas olukorras ja detailides. 	
23.	Turundamine ja kommunikatsioon sündmuste korraldamisel	5 EKAP
Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskused ja teadmised, mis võimaldavad tal planeerida ja teostada turundus- ja kommunikatsioonitegevusi, et saavutada sihtrühma kaasatus ja korraldatava ürituse õnnestumine.		
Õpiväljundid Õpilane 1) rakendab turundusstrateegiaid, valides ja kasutades sihtrühmale sobivaid turunduskanaleid	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> määratleb sihtrühmi täpselt, kirjeldades nende vajadusi ja eelistusi; valib sihtrühma harjumustele ja käitumisele vastavad turunduskanalid, suurendades sõnumi levikut ja mõju; kasutab loovaid kampaania tõhusust ja konkurentidest eristavaid uuenduslikke strateegiaid, täites bränditeadlikkuse ja müügi suurendamise eesmärgi. 	
2) viib läbi kommunikatsiooni kampaaniaid, luues huvi tekitavaid sõnumeid ja materjale ning levitades neid valitud kanalites	<ul style="list-style-type: none"> koostab sihtrühma kõnetavaid ja kaasatust ning teadlikkust suurendavaid sõnumeid; valmistab professionaalsed, visuaalselt köitvad ja sihtrühmale suunatud turundusmaterjale; kasutab turunduskanaleid, mis tagavad optimaalse materjalide leviku sihtrühma seas; viib turunduskampaania läbi õigeaegselt, pidades kinni tähtaegadest; 	
3) kommunikeerib tõhusalt ürituse kestel, tagades osalejate kaasatuse ja sujuva infovahetuse korraldajatega	<ul style="list-style-type: none"> jagab vajalikku teavet ja muudatuste infot reaalajas, hoides osalejaid kursis ürituse ajakava ja oluliste detailidega; vastab kiiresti ja professionaalselt osalejate küsimustele, arvestades tagasisidega ja tagades positiivse osalemiskogemuse; kasutab kommunikatsioonikanaleid, mis aitavad hoida osalejate huvi ja tähelepanu kogu ürituse jooksul; hoiab aktiivselt ühendust korraldustiimiga, lahendades oma vastutusala piires kiiresti kõik võimalikud probleemid ning tagades sujuva ürituse kulgemise; 	
4) hindab turunduse ja kommunikatsiooni	<ul style="list-style-type: none"> kasutab eesmärgile vastavaid mõõdikuid, jälgides neid järjepidevalt; teeb kampaania tõhusust näitavate andmete põhjal kokkuvõtte, andes hinnangu oma tegevusele; 	

tulemuslikkust, kasutades erinevaid mõõdikuid ning tehes järeldusi tulevaste kampaaniate parendamiseks	<ul style="list-style-type: none">• teeb andmete põhjal praktilisi ja põhjendatud soovitusi tulevaste kampaaniate jaoks;• hindab kampaania edukust eesmärkide alusel, andes ülevaate selle mõjust;	
5) loob partnerlussuhteid, leppides kokku koostööd soodustavad tingimused partnerite ja sponsoritega	<ul style="list-style-type: none">• selgitab, kuidas luua ja säilitada pikaajalisi ja vastastikku kasulikke partnerlussuhteid;• demonstreerib oma läbirääkimisoskust, saavutades mõlema poole väärtusi ja eesmärged arvestavalt koostöötingimused;• demonstreerib ürituste korraldamisel ette tulevate kriisilukordade lahendamise ja maandamise oskust;• toob näiteid aktiivselt kaasatud ja kampaania eesmärged toetavatest partner- ja sponsorsuhetest veebiotsingu alusel leitud sündmuste näitel.	
24.	Tehnilised lahendused sündmuste korraldamisel	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane kasutab ürituste planeerimisel, korraldamisel ja läbiviimisel kaasaegseid tehnilisi lahendusi ja digitaalseid tööriistu, muutes ürituse meeldejäävamaks ja selle korralduse sujuvaks.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) kasutab sobivaid digitaalseid tööriistu ürituse planeerimisel ja meeskonnatöö korraldamisel	<ul style="list-style-type: none">• valib planeerimiseks sobivad digitaalsed tööriistad vastavalt ürituse nõuetele ja meeskonna vajadustele;• kasutab ürituste planeerimiseks ja korraldamiseks digitaalset tarkvara vastavalt vajadusele ja töö lihtsustamiseks;• töötab meeskonnas kasutades erinevaid digitaalseid tööriistu, tagades nende ühtlase ja tõhusa kasutuse;	
2) tagab sujuva suhtluse ja koostöö, hallates osalejate andmebaase ning hoides osapooli kursis ürituse kulgemisest selle erinevates etappides	<ul style="list-style-type: none">• kasutab osalejate andmebaasi, tagades andmete asjakohasuse ja täpsuse;• kasutab erinevaid suhtluskanaleid, hõlbustades sujuvat infovahetust kõigi osapoolte vahel;• võtab vastutuse meeskonnas, olles kursis ürituse korraldamise seisust ja oma rollidest;• kogub tagasisidet osapooltelt sündmuse protsesside edenemise kohta, andes saadud infot edasi korraldajale;	
3) kasutab tehnilisi lahendusi ürituse logistika ja korralduse haldamiseks	<ul style="list-style-type: none">• rakendab tehnilisi lahendusi, mis võimaldavad asukoha broneerimist ja ettevalmistamist vastavalt ürituse vajadustele;• selgitab, kuidas seadistada ja hallata piletimüügisüsteemi, hõlbustades sujuvat piletite ostu ja registreerimist;	

	<ul style="list-style-type: none"> planeerib meeskonnas heli- ja valgustehnika seadistamise ja kasutamise ürituse ajal; teavitab ürituse korraldajaid tehnilistest probleemidest operatiivselt, leides kiiresti lahendusi lihtsamatele probleemidele. 	
25.	Sündmuse korraldamise projekti haldamine	10 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab oskused ja teadmised sündmuste planeerimisest, korraldamisest, tagasisidestamisest, koostöösuhte loomisest ja kestlikkuse põhimõtetest.		
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane	
1) koostab sündmuse korraldamiseks tegevusplaani, jaotades ülesanded ja vastutuse ajakava järgi	<ul style="list-style-type: none"> koostab struktureeritud tegevusplaani, jaotades selgelt ülesanded ja vastutusala; selgitab tegevusplaani võimalikud ohukohad, kavandades asendustegevused; kasutab ajaplaneerimiseks sobivaid meetodeid, digitaalseid vahendeid ja tarkvara, tagades ajakava järgimise; 	
2) tagab kontaktide ja heade suhete püsimise klientidega, esinejate, partnerite ja sponsoritega, arendades oma esinemis- ja suhtlemisoskust	<ul style="list-style-type: none"> valmistab ette esitluse kohandades esinemisstiili vastavalt kuulajaskonna vajadustele; esineb erinevate sihtrühmade ees enesekindlalt ja selgelt, kasutades tõhusaid kommunikatsiooni võtteid ja kaasates esinemise käigus publikut ning vastates küsimustele; valib esinejaid, koostööpartnereid ja sponsoreid sündmuse eesmärgist lähtuvalt; 	
3) koostab sündmuse eelarve, planeerides ressursse säästlikult tagades sündmuse jätkusuutlikkuse	<ul style="list-style-type: none"> loob jätkusuutlikud koostöö suhteid partnerite ja sponsoritega, pakkudes vastastikku kasulikke lahendusi; koostab realistliku ja detailse eelarve, kasutades digitaalseid vahendeid; kavandab ressursid arvestades sündmuse eripära ja prioriteete; selgitab meeskonnas ja juhendi alusel koostöö- ja sponsorlussuhete mõju sündmuse korraldamisel; kirjeldab sündmuse planeerimisel jätkusuutlikke lahendusi vähendamaks keskkonnamõjusid; 	
4) korraldab sündmuse meeskonnatööna vastavalt tegevusplaanile	<ul style="list-style-type: none"> korraldab sündmuse vastavalt tegevusplaanile nii, et kõik ülesanded on ellu viidud planeeritud aja- ja ressursiraamistikus; töötab meeskonnas tõhusalt, jälgides et osalejate rollid on täidetud ning koostööprotsess on sujuv; jälgib sündmuse edenemist, lahendades vajadusel ettenägematuid olukordi või rakendades asendusplaani; 	
5) analüüsib meeskonnas sündmuse korraldamise	<ul style="list-style-type: none"> analüüsib sündmuse lõppedes tegevusplaani täitmist ning ressursside tõhusat kasutamist, esitades järeldused põhinedes kogutud andmetele ja tagasisidele; 	

tulemuslikkust, tõlgendades projekti tulemusi meeskonnas	<ul style="list-style-type: none"> • teeb sündmusest kokkuvõtte meeskonnas, kasutades tulemuslikkuse hindamise mudeleid; • selgitab meeskonnas jätkusuutlikkuse meetmete rakendamise tulemusi. 	
26.	Dekoratsioonid ja visuaalne kujundamine	5 EKAP
Eesmärk: õpetusega taotletakse, et õpilane omandab teadmised ja oskused sündmuse esteetika ja tehnilise korralduse planeerimiseks, sh sobivate teenusepakkujate leidmiseks tagades sündmuse professionaalne ja meelde jääv visuaalne kujundus.		
Õpiväljundid Õpilane 1) kavandab sündmuse esteetika ja kujunduse, arvestades sündmuse eesmärki ja sihtgruppi luues sobiva ja meelde jääv atmosfääri	Hindamiskriteeriumid Õpilane <ul style="list-style-type: none"> • selgitab erinevate visuaalse kujunduse elementide kasutamise mõju sündmusele; • loob visuaalse kontseptsiooni või kujundusplaani, mis kajastab selgelt sündmuse soovitud atmosfääri; • põhjendab valitud kujunduselementide sobivust sündmuse eesmärgiga; 	
2) valib dekoratsioonid ning inventari, luues sündmusele stiilne ja ühtne keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • arutleb rühmatööna dekoratsioonide valmistamis võimalusi taaskasutatavatest materjalidest; • teeb teadlikke valikuid dekoratsioonide ja mööbli osas, arvestades nii praktilisi kui ka esteetilisi kaalutlusi; • koostab digitaalselt detailse paigutusplaani, kus on selgelt määratletud mööbli ja dekoratsioonide asetus; 	
3) valmistab iseseisvalt lihtsamaid dekoratsioone, kasutades erinevaid materjale ja töövahendeid, lähtudes sündmuse temaatikast ning esteetikast	<ul style="list-style-type: none"> • kirjeldab erinevaid materjale ja töövahendeid dekoratsioonide valmistamiseks vastavalt sündmusele; • valmistab dekoratsioonid vastavalt sündmuse temaatikale, kasutades materjale otstarbekalt ja säästlikult vältides liigset raiskamist; • põhjendab valitud esemete ja paigutuse mõju sündmusele ühtse ja stiilse üldmulje loomisel; 	
4) planeerib dekoratsioonide paigalduse ja logistika, tagades sündmuse kujunduse professionaalse lõpptulemuse	<ul style="list-style-type: none"> • sõnastab oma ootused dekoratsioonide, valgustuse, heli ja visuaalide osas, lähtudes ürituse temaatikast; • valib sobivad partnerid hinnapakumiste ja sündmuse vajaduste ning eelarve alusel; • koostab dekoratsioonide, inventari ja heli- ja valgustehnika paigaldamise plaani, arvestades aja- ja inimressursse; • jälgib teenusepakkujate töö edenemist ja kokkulepete täitmist, kasutades selgeid juhiseid ja regulaarset suhtlust. 	
27.	Ohutuse ja turvalisuse tagamine sündmuste korraldamisel	5 EKAP

Eesmärk: Õpetusega taotletakse, et õpilane õpib hindama riske ja vähendama ohte et tagada ohutus ning turvalisus sündmuste korraldamisel.	
Õpiväljundid Õpilane	Hindamiskriteeriumid Õpilane
1) kavandab vajalike lubade taotlemise, järgides võimalikke ohutegureid ja kehtivat seadusandlust	<ul style="list-style-type: none"> • kaardistab sündmusega seotud peamised riskid, arvestades sündmuse tüüpi ja eripärasid; • valib õiged load ja litsentsid vastavalt sündmuse iseloomule; • selgitab ürituste korraldamisel lubade ja litsentside vajadust, lähtudes ürituse sihtgrupist ja tüübist; • täidab vajalike lubade taotlused korrektselt, arvestades kehtivaid õigusnõudeid;
2) planeerib esmaabi ja turvalisuse vastavalt sündmuse riskidele	<ul style="list-style-type: none"> • koostab turvaplaani, mis sisaldab selget jaotust turvapersonali ülesannete ja vastutuste kohta; • selgitab meeskonnas konkreetseid turvameetmeid tagamaks osalejate turvalisuse; • koostab sündmusele esmaabiplaani, arvestades osalejate arvu ja sündmuse tüüpi; • leiab sobivad meditsiiniteenuse pakkujad, arvestades esmaabi vajaduste ja ürituse ressursidega; • leiab meeskonnatööna sündmuse kindlustuse katmaks ürituse võimalikud kahjud ja vastutusküsimused;
3) Rakendab küberturvalisuse meetmeid sündmuste korraldamisel, tagades andmete turvalisuse	<ul style="list-style-type: none"> • rakendab küberturvalisuse meetmeid sündmusega seotud digitaalsete andmete kaitsmiseks; • järgib sündmuste korraldamisel isikuandmete kaitse üldmääruse põhimõtteid;
4) Järgib autoriõiguse nõudeid loometööde kasutamisel	<ul style="list-style-type: none"> • selgitab loometööde kasutamisel kehtivaid autoriõiguse ja litsentsinõudeid, lähtudes autoriõiguse seadusest; • kasutab sündmusel litsentseeritud muusikat, lähtudes kehtestatud seadustest ja kasutades selleks autorite ühingu või õiguste omanike väljastatud luba.