

TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Rakvere Ametikool
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Turismi ja tootlustusettevõtte käivitamine ja arendamine
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Juhtimine ja haldus
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*

Sihtrühm:

Koolituse sihtrühm on inimesed, kes soovivad omandada teadmisi valdkonna ettevõtlusest (turism, majutus, teenindus, tootlustus, puhastusteenindus jm), ettevõtte käivitamise, aga ka juba tegutseva turismiettevõtte arenduse tasandil. Aegunud oskustega ja teisel erialal töötavad inimesed, kellel on tööturul uut väljundit vaja.

Grupi suurus: 8 inimest.

Õppe alustamise nõuded:

Vähemalt põhiharidus, eelnev ettevõtluskogemus pole vajalik. Õpingute alustamiseks on vajalik (äri)idee turisminduse valdkonnas või soov arendada turismivalda (juba tegutsevat) ettevõtet.

Õpiväljundid. *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*

Koolitatav:

- 1) selgitab, milline on turismi-, majutus-, tootlustusvaldkonna või muu teenindusvaldkonna eripära ettevõtte käivitamise seisukohalt lähtuvalt;
- 2) teab ettevõtluse põhimõtteid ja ettevõtte asutamise põhimõtteid, seda nii teooria, samuti seadusandluse seisukohtalt; tunneb äriseadustikku ja oskab seda endale vajalikus osas (ettevõtte käivitamisel) tõlgendada/ seda kasutada;
- 3) selgitab teenindussektori osatähtsust riigi majandussüsteemis, tunneb ja saab aru, millised on teenindusvaldkonnas ettevõtte käivitamise eripärad;
- 4) rakendab turismi- ning tootlustusettevõtte põhimõtteid, seda nii asutamise, kui teenuse arenduse seisukohtalt;
- 5) teab teenindusettevõtte turundamise vajalikkuse ja kasupõhimõtteid (kliendi seisukohalt), oskab kasutada õiged turundusmeetmeid eduka ettevõtte asutamiseks;
- 6) koostab ettevõtte asutamisega kaasnevaid dokumente, koostab (vajadusel) äriplaani, mida esitada sobilikule rahastajale (Töötukassa, EAS vm rahastaja).
- 7) analüüsib valdkonna ettevõtte äriideed ja koostab arenduskava.

Koolitusega arendatakse järgmisi ettevõtlusega seotud hoiakuid: ettevõtlikkus; turunduslik mõtlemine; algatusvõime; innovaatiline ja loov mõtlemine.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Rakvere Ametikooli *Majutusteeninduse; Toitlustusteeninduse* kutsehariduse õppekavad.

Kutsestandardid:

Hotelliteenindaja, tase 3, viited kompetentsidele: B.2.2 Toitlustusteenindus

B.2.3 Hotelliteenindaja, tase 3 kutset läbiv kompetents

Puhastusteenindaja, tase 3 kutsestandard:

B.2.6 Puhastusteenindaja, tase 3 kutset läbiv kompetents

Turismikorraldaja, tase 5 kutsestandard: B.2.6 Suhtlemine ja klienditeenindus

B 2.2. Teenindamine ja müümine

Väikeettevõtja kutsestandard:

B.2.1 *Äritegevuse kavandamine*

B.2.2 *Äritegevuse käivitamine*

B.2.6 *Finantsjuhtimine ja majandusarvestus*

B.2.9 *Suhtlemine ja teabevahetus*

B.2.12 *Ettevõtlikkus*

<http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10535704/pdf/vaikeettevotja-tase-5.3.et.pdf>

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Turismiettevõtete arendus on ka (L-Viru)maakonna prioriteet, s.h Rakvere linna (kui piirkonna keskuse). Koolituse koostamise lähtekoht tugineb maakonna probleemile, s.o kus Lääne-Virumaa turismivaldkonna arengupotentsiaal on väga kõrge, kuid areng aeglane. Teine piirkonna probleem on seotud sellega, et inimesed (kes madala kvalifikatsiooniga) võiks enam endale ise ärisid luua ning selle kaudu ka endale töökoha (läbi oma nt väikeettevõtte). Eelneva taustal- piirkond ehk Lääne-Virumaal on logistiliselt üks parimaid asukohti, mis suunatud nii lääne- kui idasuunalise turismimajanduse arendamiseks. Asutades ettevõtte ei pruugita alati mõista käivitamise, kasvu ning ka ettevõtte arendamise olulisust.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	70
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	70
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis</i>)	40
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas</i>)	30
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

ETTEVÕTTE JA SELLE KÄIVITAMINE	ALATEEMAD
Ettevõtluse olemus ja mõisted,	Ettevõtlus, ettevõtte, ettevõtlikkus, ettevõtja. Ettevõtlusega alustamise motivatsioon. Ettevõtjaks saamise eeldused. Ettevõtluskeskkond ja ettevõtlusstatistika valdkonnas.
Ettevõtjaks saamine teenindusvaldkonnas	Ettevõtjaks saamise erinevad võimalused teenindusvaldkonnas (turismi-, toitlustus, majutusäris)
Ettevõtte asutamine. Käivitamine. Seadusandlus	Ettevõtte asutamise ja käivitamise teoreetilised ja seadusandlikud aspektid. FIE ja OÜ asutamine, etapid, dokumentatsioon, vastutus jm. Äriidee ja äriplaani koostamine. Seadusandlus.
KLIENDITEENINDUS JA ARENDUSPROTSESSID	
Klienditeenindus ja kliendi teekond. Turunduse juhtimine. CRM. CEM.	Klienditeeninduse olemus, mõisted, põhimõtted. Turunduse protsesside juhtimine. CEM-kliendi kogemuse juhtimine (kliendi teekonnal) CRM-kliendisuhete juhtimine
Teenindusjuhtimine (ettevõtte käivitamisel ja arendamisel)	Teenindusprotsessid, -tegevused ja -etapid. Arendusprotsessid. Eesmärgid, strateegiad, delegeerimine, motiveerimine. Kontroll ja efektiivsus. TURUNDUSPROTSESSID ja turundusstrateegiad.
TEENINDUSETTEVÕTLUS JA SELLE ARENDAMINE	
Teenuse olemus ja arenduse aspektid	Teenindussektor, teenus ja teenuse osutamine, tegevusalad. Teenuse elutsüklil. Arendus- ja arenguvajadus.
TURIMISETTEVÕTTE ja selle arendamine	Valdkonna eripärad. Trendid ja edutegurid. Takistused ja suurimad riskid. Ettevõtte konkurentsieelise saavutamine valdkonnas. Praktiline tegevus: Arengupaani koostamine.
MAJUTUSETTEVÕTTE ja selle arendamine	Valdkonna eripärad. Trendid ja edutegurid. Takistused ja suurimad riskid. Ettevõtte konkurentsieelise saavutamine valdkonnas. Praktiline tegevus: Arengupaani koostamine.
TOITLUSTUSETTEVÕTTE ja selle arendamine	Valdkonna eripärad. Trendid ja edutegurid. Takistused ja suurimad riskid. Ettevõtte konkurentsieelise saavutamine valdkonnas. Praktiline tegevus: Arengupaani koostamine.

Praktiline töö:

Äriidee analüüs. Teeninduse juhtimise ülesanded. Turunduse ülesanded: turu analüüs ja klientide segmenteerimine. Praktiline dokumantatsiooni koostamine.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Õppetöökas kasutatakse Rakvere Ametikooli Piiri 8

Õppeklassid, mis on varustatud õppetöökas vajalike nüüdisaegsete tehniliste vahenditega (TV, videoaparatuur, arvutid, diaprojektor, dataprojektor, teisaldatav pabertahvel koos vastavate kirjutusvahenditega, statsionaarne tahvel koos vastavate kirjutusvahenditega, toolid ja laud maksimaalselt 50-le õppijale) ning vastavad tervisekaitse nõuetele. Liikumispuudega isikutele on tagatud ligipääs koolitusruumidesse.

Kursus toimub üks korda nädalas tööpäevadel

Külastatakse piirkonna turismiettevõtteid (kaasuste lahendamine s.h).

Õppematerjalid (k.a metoodilised materjalid), mis on välja töötatud põhilektori poolt (eesmärgiga toetama õpiväljundite saavutamist):

Kasutatakse põhilektorite poolt välja töötatud õppe- ja metoodilisi materjale:

- Ettevõtlusest.
- Teenus, teenuse elutsükkel ning areng.
- Klienditeenindusest turismivaldkonnas.
- Turundusest.
- Äriideest äriplaani koostamiseni.
- Toitlustus- ja puhastusteenindusest.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontaktundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Nõuded koolituse lõpetamiseks:

Koolitusel osalemine vähemalt 70%, koostatud valdkonna ettevõtte äriidee analüüs ja oma arendusplaani esitlemine koolituse lõpus. Hindamine on mitteeristav. Lõpetamisel väljastatakse Rakvere Ametikooli täiendkoolituse tunnistus ning selle eelduseks on järgmiste hindamisülesannete täitmine ning vastava lävendite ületamine.

Hindamisülesanne	Hindamise lävend
Turimisettevõtte äriidee/ärimudeli hindamine	- Hinnatud ja analüüsitud on turismi-, majutus- ja/või toitlustusettevõtte (äri)ideed/ mudelit. Selgitatud on arenguvajadust; probleemistikku.
Arenguplaani esitlemine	- Koolitusel on koostatud alustava või juba tegutseva ettevõtte arenguplaan, seda valdkonnas (turimisettevõtte-, majutus-, toitlustusettevõtte vm), mida soovitakse/ nähakse vajadust arendada. Arenguplaan sisaldab ka tegevuskava; kompetentside kirjeldust, samuti turundusplaani ja finantsplaani osa.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Ülle Roodvee, tel 5108325, e-mail ylle.roodvee@rak.ee, Rakvere Ametikooli õpetaja. MTÜ Lääne-Viru Turism juhatuse liige, Mainori Kõrgkooli magister erialal Turismikorraldus ja teenindusjuhtimine, turismitalu Haaviku Talu (OÜ Saggad) omanik, täiskasvanute koolitaja, tase VI (taastõendamisel).

Eva Vahtramäe (eva@lvrkk.ee), Tallinna Ped.ülikool organisatsioonikäitumise magister. EBS Rahvusvaheline ärijuhtimine (BA). LVRKK ettevõtluse lektor. RAK külalislektor. Ettevõtluskoolituste kogemus 20. aastat. Lisaks kogemus ettevõtjana – 15. a ehk al 2003 (FIE, OÜ, MTÜ). Täiskasvanute koolitaja VII kutsetase.

Aviva Gubaidulina (aviva.gubaidulina@rak.ee). Rakvere Ametikooli õpetaja. Lõpetanud: Lääne-Viru Rakenduskõrgkool, ärijuhtimise eriala. Kogemus teenindusvaldkonna õpetamisel 8. aastat, k.a hügieenikoolituste läbi viimine). Enda poolt loodud osaühingu omanik, s.h töökogemus ja juhtimiskogemus teenindusettevõttest.

Õppekava koostaja:

/ees- ja perenimi, amet, e-mail/

Ülle Roodvee, tel 5108325, e-mail ylle.roodvee@rak.ee, Rakvere Ametikooli õpetaja ja piirkonna turismiarendaja ning -ettevõtja