

# Rakvere Ametikooli õppekava

nr 1-2/23/12 kinnitatud 21.04.2023

<b>Õppekavarühm</b>		Majutamine ja toitlustamine				
<b>Õppekava nimetus</b>		Turismiteenindus				
		Tourism service provider				
<b>Õppekava kood EHISes</b>		244302				
ESMAÕPPE ÕPPEKAVA				JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA		
<b>EKR 2</b>	<b>EKR 3</b>	<b>EKR 4 kutsekeskha ridus</b>	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>	<b>EKR 4</b>	<b>EKR 5</b>
		X				
<b>Õppekava maht (EKAP):</b>		180				
<b>Õppekava koostamise alus:</b>		Majutuse ja toitlustuse erialade riiklik õppekava, vastu võetud 19.06.2014 nr 38; Kutsestandard Turismiettevõtte teenindaja, tase 4, Teeninduse Kutseõukogu otsus nr 30, vastu võetud 14.10.2021; Vabariigi Valitsuse määrus nr 130 „Kutseharidusstandard“, vastu võetud 26.08.2013				
<b>Õppekava õpiväljundid:</b>		<p>Pärast õppekava läbimist õpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>mõistab turismimajanduse ja -ettevõtluse toimimist ning enda võimalusi planeerida karjääri turismiettevõtluses, on algatusvõimeline ja leiab iseseisvalt võimalusi tööturul toimetamiseks;</li> <li>teenindab turismiettevõtte külalisi kogu külastuse vältel, lähtuvalt külalise vajadustest, soovidest ja ootustest ning ettevõtte eripärast;</li> <li>tutvustab külalistele piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid ja müüb turismiettevõtte tooteid ja teenuseid lähtuvalt külalise vajadustest ja ettevõtte eripärast;</li> <li>töötab meeskonnaliikmena sündmuste läbiviimisel, tegutsedes iseseisvalt tulemuslikult, ohutult ja ressursisäästlikult lähtuvalt kutse-etikast, kasutades sobivaid töö- ja probleemilahendusmeetodeid, vastutades tööülesannete täitmise eest ning arendades sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi;</li> <li>mõistab loetud tekste, väljendab ennast tööalaselt selgelt ja arusaadavalt eesti keeles ja inglise ning veel ühes võõrkeeles nii suuliselt kui kirjalikult, suheldes võõrkeeles iseseisva keelekasutajana;</li> <li>mõistab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja ohte ning töötleb tööalast informatsiooni, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid ja erinevaid andmebaase, otsingusüsteeme ja muid teenuseid;</li> <li>kasutab oma matemaatikateadmisi nii erialaselt kui elus edukalt toimetulekuks;</li> <li>mõistab loodusteaduslikku maailmapilti, väärtustab ja järgib jätkusuutliku arengu põhimõtteid;</li> <li>mõistab ühiskonna arengu põhjuslikke seoseid ja lähtub ühiskonnas kehtivatest väärtustest;</li> <li>kasutab kunstialaseid teadmisi ja kogemusi oma elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks;</li> <li>väärtustab tervislikke eluviise, oskab hoida ja vajadusel taastada oma vaimset ja füüsilist vormi.</li> </ol>				
<b>Õppekava rakendamine:</b>		<b>Õppevorm</b> statsionaarne õpe - koolipõhine õpe <b>Sihtrühm</b> Põhiharidusega õppija				
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b> Õppima võib asuda põhiharidusega isik või vähemalt 22-aastane põhihariduseta isik, kellel on põhihariduse tasemele vastavad kompetentsid.						

**Nõuded õpingute lõpetamiseks**

Õpingud loetakse lõpetatuks, kui õpilane on saavutanud turismiteeninduse eriala õppekava õpiväljundid vähemalt lävendi tasemel. Õpiväljundite saavutatust hinnatakse kutseksamiga. Juhul, kui kutseksami sooritamine ebaõnnestub, on õpilasel õigus sooritada õpingute lõpetamiseks erialane lõpueksam. Haridusliku erivajadusega õpilase puhul hinnatakse õpiväljundite saavutatust erialase lõpueksamiga, mille võib asendada kutseksamiga.

**Lõpetamisel väljastatavad dokumendid**

lõputunnistus koos hinnetelega

**Õpingute läbimisel omandatav(ad)**

kvalifikatsioon(id): Turismiettevõtte teenindaja, tase 4

osakutse(d): puuduvad

**Õppekava struktuur**

Põhiõpingud 120 EKAP, sealhulgas lõimitud võtmepädevuste õpe 30 EKAP ja praktika 30 EKAP

Üldõpingud 30 EKAP

Valikõpingud 30 EKAP

**Põhiõpingute moodulid (129 EKAP)**

Külastajate teenindamine	7 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>mõistab külastajate teeninduse olemust</li> <li>mõistab turismi tähtsust Eesti ja maailma majanduses</li> <li>kasutab turismialast infot</li> <li>selgitab turismiettevõtluse toimimist turismipiirkonnas</li> <li>mõistab rohemajanduse olemust turismimajanduse valdkonnas</li> </ul>
Kultuurilugu	5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>kirjeldab religioonide väljendumist kultuuris ning ühiskonnas ja inimese elus</li> <li>kirjeldab kultuuride erinevusi väärtustades teisi kultuure</li> <li>suhtub lugupidavalt erinevatesse maailmavaatelistesse tõekspidamistesse</li> </ul>
Teenindamine ja müük turismiettevõttes	10 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>järgib klienditeeninduse põhimõtteid teenindades külalist kogu külastajatekonna vältel arvestades tema soove ja vajadusi</li> <li>lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme</li> <li>tutvustab ja müüb külalisele turismitooteid ja -teenuseid rakendades erinevaid müügitehnikaid</li> <li>arveldab ja koostab turismiettevõtte müügitoimingute aruanded</li> <li>kasutab külastajaga suhtlemisel erialast B-võõrkeelt</li> </ul>
Vastuvõtutöö	12 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud külaliste tellimused</li> <li>teenindab vastuvõtutöötajana külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja vajadusi</li> <li>arveldab külalisega</li> <li>kasutab külalisega suhtlemisel erialast inglise keelt</li> <li>kasutab külalisega suhtlemisel erialast B-võõrkeelt</li> </ul>
Eesti turismipiirkonnad	5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>tunneb Eesti turismigeograafiat ja toob välja piirkondade eripärad</li> <li>teab piirkondades pakutavad turismiteenused</li> <li>leiab ja jagab piirkondi puudutavat turismiinfot</li> </ul>
Sündmuste teenindamine	7 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>valmistab meeskonnaliikmena ette erinevate sündmuste territooriumi, ruumid ja vahendid</li> <li>tutvustab ennast, teenindajaid, tooteid, teenuseid, ruume ning tehnilisi lahendusi, lähtudes sündmusest</li> <li>teenindab meeskonnaliikmena külalisi</li> </ul>

Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine (valitav kompetents)	9 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab meeskonnaliikmena ette sündmuse, elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimiseks territooriumi, ruumid ja vahendid, vastutades oma tööülesannete eest</li> <li>• viib meeskonnaliikmena läbi sündmuse, elamus- ja aktiivtegevusi teenindades eesti ja inglise keeles</li> <li>• esitab sündmuse, elamus- ja aktiivtegevustega seotud lugusid</li> <li>• puhastab, korrastab tegevuskoha ja hooldab vahendid peale kasutamist</li> </ul>
Toitlustusteenindus	14 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab lihtsama hommikusöögi toidud ja joogid juhendi järgi</li> <li>• teenindab erinevates toitlustamise teenindussituatsioonides</li> <li>• viib meeskonna liikmena läbi välitoitlustuse</li> </ul>
Teeninduskeskkonna kujundamine ja korrashoid	9 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab teeninduskeskkonna korrasoleku ja turvalisuse tagamise olulisust külalistele elamuste loomisel</li> <li>• koristab ja valmistab iseseisvalt ette majutusruumid külaliste vastuvõtmiseks, järgides hügieenilisuse, isikukaitse ja ergonoomikapõhimõtteid</li> <li>• korrastab üldruumid ja territooriumi vastavalt ettevõttes kehtivatele kokkulepetele</li> </ul>
Ohutus ja turvalisus	4 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tegutseb õnnetusjuhtumi olukorras ning kutsub abi suheldes häirekeskusega</li> <li>• märkab ja reageerib inimkaubandus- või lähisuhtevägivalla juhtumile</li> <li>• tegutseb erinevates ohuolukordades ennast ja külalist säästvalt</li> <li>• oskab märgata ja reageerida küberturvalisust puudutavatele intsidentidele ja järgib andmekaitse põhimõtteid</li> </ul>
Õpitee ja töö muutavas keskkonnas	5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kavandab oma õpitee arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid</li> <li>• mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ja võimalusi</li> <li>• kavandab enda ja teiste jaoks väärtuste loomisel omapoolse panuse kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses</li> <li>• mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama</li> </ul>
Erialane inglise keel (tase B1)	6 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab ja kasutab suulisel ning kirjalikul suhtlemisel erialast inglisekeelset terminoloogiat, väljendab ja põhjendab oma seisukohti</li> <li>• vestleb külustajatega ladusalt igapäevastes tööalastes situatsioonides, s.h. tutvustab külalistele Eesti ja lähi piirkonna vaatamisväärsusi</li> <li>• mõistab ja koostab selge informatiivse erialase teksti</li> </ul>
Ettevõtlusõpe	6 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab ärivõimalusi lähtudes iseenda eeldustest ja oskustest ning keskkonna toetavatest ja piiravatest teguritest</li> <li>• kavandab turundustegevused äriidees kirjeldatud tootele, tarbijale ja turutingimustele</li> <li>• mõistab ettevõtte eelarvestamise, finantseerimise ja majandusarvestuse põhimõtteid lähtudes õigusaktidest ja heast tavast</li> <li>• kavandab ettevõtluse õpitavas valdkonnas lähtudes äriideest ja ettevõtluskeskkonnast</li> </ul>
Praktika	30 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• planeerib oma praktika ja seab isiklikud praktika eesmärgid tulenevalt praktikajuhendist</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• teenindab praktikaettevõtte külalisi külastajateekonna jooksul, lähtudes külalise vajadustest ja soovidest, turismiettevõtte töökorraldusest ja ärielistest huvidest</li> <li>• koristab ja valmistab ette majutus- ja üldkasutatavad ruumid külaliste vastuvõtmiseks vastavalt praktikaettevõtte teenindusstandardile</li> <li>• valmistab ette ja teenindab meeskonnas erinevaid toitlustussündmusi</li> <li>• töötab juhendamisel vastuvõtutöötajana teenindades külalisi turismiettevõttes järgides ettevõtte töökorraldusest tulenevaid nõudeid</li> <li>• analüüsib oma erialaste teadmiste rakendamist praktikas ning praktika eesmärkide täitmist</li> </ul>
<b>Üldõpingute moodulid (30 EKAP)</b>		
Keel ja kirjandus	6 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• väljendub selgelt, eesmärgipäraselt ja kirjakeele normile vastavalt nii suulises kui ka kirjalikus suhtluses</li> <li>• arutleb teemakohaselt ja põhjendatult loetud, vaadatud või kuulatud teksti põhjal</li> <li>• koostab eri liiki tekste, kasutades alustekstidena teabe- ja ilukirjandustekste ning teisi allikaid neid kriitiliselt hinnates</li> <li>• loeb ja mõistab sidumata tekste (tabel, graafik, diagramm), hindab neis esitatud infot, teeb järeldusi ja loob uusi seoseid</li> <li>• väärtustab lugemist, suhestab loetut iseendaga ja tänapäeva elunähtustega, oma kodukohaga</li> <li>• tõlgendab ja analüüsib kirjandusteost, seostab seda ajastu ühiskondlike ja kultuuriliste sündmustega</li> </ul>
Kunstiained	1.5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tunneb maailma ning Eesti kunsti ja muusika olulisi teoseid ning seostab neid ajalooga</li> <li>• analüüsib oma suhet kultuuriga ja loomingulisust läbi vahetu kogemuse</li> <li>• kasutab kunsti ja muusikat elukvaliteedi tõstmiseks ja isiksuse arendamiseks</li> <li>• eristab näidete alusel kunstiliike ja muusikažanreid</li> <li>• väljendab ennast läbi loomingulise tegevuse</li> </ul>
Loodusained	6 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab loodusainete omavahelisi seoseid ja eripära, saab aru mudelite tähtsusest reaalsete objektide kirjeldamisel</li> <li>• mõtestab ja kasutab loodusainetes omandatud teadmisi keskkonnas toimuvate nähtuste selgitamisel ja väärtustamisel ning igapäevaelu probleemide lahendamisel</li> <li>• mõistab teaduse ja tehnoloogia saavutuste mõju looduskeskkonnale ja inimesele, saab aru ümbritsevakeskkonna mõjust inimese tervisele</li> <li>• leiab iseseisvalt usaldusväärset loodusteaduslikku informatsiooni ja kasutab seda erinevate ülesannete lahendamisel</li> </ul>
Matemaatika	5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab õpitud matemaatikateadmisi ja -oskusi uutes situatsioonides ning eluliste ülesannete lahendamisel, analüüsides ja hinnates tulemuste tõepärasust</li> <li>• kasutab vajadusel erinevaid teabeallikaid ning saab aru erinevatest matemaatilise info esitamise viisidest</li> <li>• seostab matemaatikat teiste õppeainetega, kasutades õppimisel oma matemaatikaalaseid teadmisi ning oskusi</li> <li>• esitab oma matemaatilisi mõttekäike loogiliselt, väljendades oma mõtet selgelt ja täpselt nii suuliselt kui kirjalikult</li> <li>• kasutab matemaatika võimalusi enda ja teiste tegevuse</li> </ul>

		tasuvuse ning jätkusuutlikkuse hindamisel
Sotsiaalsained	7 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• omab adekvaatset enesehinnangut ning teadmisi, oskusi ja hoiakuid, mis toetavad tervikliku ja terviseteadliku inimese kujunemist</li> <li>• omab arusaama esinevatest nähtustest, protsessidest ja konfliktidest ühiskonnas ning nende seostest ja vastastikusest mõjust</li> <li>• mõistab kultuurilise mitmekesisuse ning demokraatia ja selle kaitsmise tähtsust ning jätkusuutliku arengu vajalikkust, aktsepteerides erinevusi</li> <li>• hindab üldinimlikke väärtusi, nagu vabadus, inimväärikus, võrdõiguslikkus, ausus, hoolivus, sallivus, vastutustunne, õiglus, isamaalisus ning lugupidamine enda, teiste ja keskkonna vastu</li> <li>• teab elu ja tervist mõjutavaid ohte erinevates kriisisituatsioonides, oskab ohutult käituda ning teisi abistada</li> </ul>
Võõrkeel	4.5 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtleb õpitavas võõrkeeles argisuhtluses nii kõnes kui kirjas iseseisva keelekasutajana, esitab ja kaitseb erinevates mõttevahetustes/suhtlussituatsioonides oma seisukohti</li> <li>• kirjeldab võõrkeeles iseennast, oma võimeid ja huvisid, mõtteid, kavatsusi ja kogemusi seoses valitud erialaga</li> <li>• kasutab võõrkeeles oskuse arendamiseks endale sobivaid võõrkeele õppimise strateegiaid ja teabeallikaid, seostades võõrkeeleõpet elukestva õppega</li> <li>• mõistab Eesti ja teiste rahvaste elukeskkonda ja kultuuri ning arvestab nendega võõrkeeles suhtlemisel</li> <li>• on teadlik edasiõppimise ja tööturul kandideerimise rahvusvahelistest võimalustest, koostab tööleasumiseks vajalikud võõrkeelsed taotlusedokumentid</li> </ul>
<b>Valikõpingute moodulid (33 EKAP)</b>		
Turismialane soome keel	4 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab lihtsat erialast suulist ja kirjalikku teksti, esitab selle põhjal olulisema info</li> <li>• suhtleb argielu teemadel ja turismiteeninduses algtasemel, kasutades erialast sõnavara</li> </ul>
Catering ja peoteenindus	3 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab peoteeninduse üldist korraldust ja planeerib üritust vastavalt etteantud juhisele</li> <li>• planeerib ja teeb teenindusruumide ettevalmistuse, kasutades ergonoomilisi töövõtteid</li> <li>• teenindab külalisi, kasutades müügi- ja teenindamise põhitehnikaid ning järgides kliendikesksuse põhimõtteid</li> <li>• planeerib ja teostab puhastustööd ning komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid</li> </ul>
Reisikorraldus	3 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• teab reisikorralduse ja reisiteenuste paketeerimise põhimõtteid ning seadusandlikke akte, tunneb reisiteenuste/paketi hinnastamise ja müügi põhimõtteid</li> <li>• koostab turismiteenusest paketi, arvestades sihtgrupi vajadusi ja kalkuleerib paketi hinna ning osalejate arvu</li> </ul>
Eritoitumine	3 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab erinevate toitumistalaste iseärasustega klientide toitumise eripära ja neile sobivaid toiduaineid</li> <li>• koostab ja kohandab menüüsid toitumistalaste iseärasustega klientidele sobivaks</li> <li>• valmistab ja serveerib toitumistalaste iseärasustega klientidele sobilikke roogi ja jooke, kasutades sobilikke külma- ja kuumtöötlusvõtteid</li> </ul>
Giiditöö alused	2 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab giiditöö olemust ja giidi rolli</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• rakendab giiditöö metoodilisi aluseid</li> </ul>
Pagari- ja kondiitritööd	2 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab juhendamisel pärmitaigna ja sellest lihtsamaid tooteid</li> <li>• valmistab juhendamisel biskviitaigna ja sellest lihtsamaid tooteid</li> </ul>
Stress ja läbipõlemine	2 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab stressi ja läbipõlemise põhjuseid ning sümptomeid</li> <li>• tunneb ja kasutab stressist ja läbipõlemisest hoidumise meetodeid ning nendega toimetuleku tegevusi</li> </ul>
Eneseväljendus ja avalik esinemine	4 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sõnastab ja väljendab oma suulisi ja kirjalikke argumente veenvalt ja konteksti kohaselt, arvestades suhtlusolukordi ja -partnereid</li> <li>• põhjendab oma seisukohti ja väljendab neid ka uudsetes situatsioonides nii suuliselt kui kirjalikult</li> <li>• kasutab kutse- ja erialaste probleemide lahendamisel spetsiifilisi infoallikaid, otsib, kogub ja töötleb teavet ning hindab kasutatava teabe usaldusväärsust ja tõesust</li> </ul>
Erialane vene keel	3 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab lihtsat erialast teksti, koostab igapäevatööga seotud erialaseid tekste</li> <li>• suhtleb küllastajatega teenindussituatsioonides, mõistab ja kasutab erialast terminoloogiat</li> <li>• mõistab ja kasutab suulisel ning kirjalikul suhtlemisel majapidamistööstuse terminoloogiat</li> <li>• mõistab ja kasutab suulisel suhtlemisel toitlustusalast terminoloogiat</li> </ul>
Joogiõpetus	3 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldab erinevate mittealkohoolsete jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi</li> <li>• kirjeldab erinevate alkohoolsete jookide sortimenti, hoiutingimusi, valmistamis- ja serveerimisvõimalusi</li> <li>• planeerib jookide valmistamiseks vajaminevad kaubad ja vahendid</li> <li>• tutvustab ja soovitab joogikaardis olevaid jooke vastavalt toitute ja jookide sobivuse põhimõtetele, võtab tellimuse ja vormistab selle vastavalt nõuetele</li> <li>• valib töövahendid ja komponendid jookide valmistamiseks</li> <li>• valmistab ja serveerib lihtsamaid jooke, kasutades õigeid töövõtteid ning järgides tööohutuse ja hügieeninõudeid</li> </ul>
Ruumikujundus ja lilleseade	2 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kasutab värvusõpetuse teoreetilisi teadmisi praktiliste tööde tegemisel</li> <li>• planeerib, kavandab ja valmistab lihtsamad lauaseaded ja ruumikaunistustööd kasutades ohutuid ja õigeid töövõtteid, sobivaid töö- ja abimaterjale;</li> <li>• valmistab ette ja kaunistab ruumid üheks temaatiliseks ürituseks</li> </ul>
Veinietikett	2 EKAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mõistab veini stiili, kvaliteeti ja hinda mõjutavaid tegureid</li> <li>• tunneb levinumaid viinamarjasorte</li> <li>• sobitab veini ja toitu ning pakub külalisele tema maitsele sobivat veini, serveerides seda asjakohaseid töövõtteid kasutades</li> </ul>

#### **Valikõpingute valimine:**

Valikõpingute moodulitega määratakse õpiväljundid, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või toetavad võtmepädevuste omandamist. Õpilane saab valida valikõpinguid mahuga 30 EKAP. Valikaine loetakse õpperühmale valituks, kui üle poole õpilastest on otsustanud selle valikaine kasuks. Vastavalt kooli õppekorralduseeskirjale on õpilasel õigus valida valikmooduleid ka kooli teistest õppekavadest eeldusel, et need toetavad eriala õpinguid.

**Spetsialiseerumised**

puuduvad

**Õppekava kontaktisik**Andrea Bild [andrea.bild@rak.ee](mailto:andrea.bild@rak.ee)

Märkused:

Moodulite rakenduskava on kättesaadav: <https://www.rak.ee/et/turism>

Turismiteeninduse eriala õppekava õppemaht on 180 EKAP, mis jaguneb järgmiselt:

- 1) üldõpingud 30 EKAP;
- 2) põhiõpingud 120 EKAP, sealhulgas lõimitud võtmepädevuste õpe 30 EKAP ja praktika 30 EKAP;
- 3) valikõpingud 30 EKAP.