

Hotelliteenindaja baaskoolitus

Õpi korraldama külalise teekonda broneeringust lahkumiseni, töötama vastuvõtus ning koordineerima majutus- ja toitlustusteenuseid.

ASV-HK-01 · Versioon 1.2 · 06.10.2026

Koolitusasutus

MTÜ ASV Koolitus · registrikood 80628575 · EHIS ID 2075202

Majandustegevusteade 248562 · 21.09.2023

Aadress: Vabaduse väljak 2, Tallinn

+372 58 299 127 · info@asvkoolitus.ee · asvkoolitus.ee

Õppe maht ja valdkond

290 akadeemilist tundi. 112 tundi koolis, 98 tundi ettevõttepraktikat ja 80 tundi iseseisvat tööd.

1013 Majutamine ja toitlustamine. Vene keel; eestikeelse rühma võimalus kokkuleppel. Õppes kasutatakse ka eestikeelset erialast sõnavara.

Sihtrühm ja alustamise tingimused

Täiskasvanud, kes soovivad alustada tööd hotelli vastuvõtus või majutusteeninduses, ning teenindajad, kes soovivad oma oskusi täiendada. Valmisolek kliendisuhtluseks ja praktiliseks tööks. Õppekeele oskus peab võimaldama mõista juhiseid ja täita teenindusülesandeid. Varasem töökogemus hotellis ei ole nõutav.

Õpiväljundid

ÕV1. Korraldab broneeringu ning külalise sisse- ja väljaregistreerimise, vormistades vajalikud dokumendid ja arvelduse.

ÕV2. Suhtleb külalisega eri kanalites, lahendab teenindusolukorra ning tutvustab sobivaid lisa- ja turismiteenuseid.

ÕV3. Kavandab hommikusöögi teenindust ning serveerib toitu ja jooke ohutult.

ÕV4. Kavandab ja teostab juhendi järgi majutusruumi korrastamist, valides sobivad vahendid.

ÕV5. Järgib külalislahkuse, isikuandmete hoidmise, tööohutuse ja hügieeni põhimõtteid ning tegutseb hädaolukorras juhendi järgi.

Õppeplaan

Kõik mahud on akadeemilistes tundides. Üks akadeemiline tund kestab 45 minutit. Koolis toimuv õpe sisaldab juhendatud harjutusi; ettevõttepraktika ja iseseisev töö on arvestatud eraldi.

Moodul	Koolis	Ettevõttes	Iseseisev	Kokku
Hotelliteenindaja töö alused	8	—	—	8
Sissejuhatus hotellimajandusse	40	—	—	40
Vastuvõtutöö korraldus	40	—	—	40
Turismi alused	8	—	—	8
Toitlustusteenindus	8	—	—	8
Puhastus- ja koristustööd	8	—	—	8
Ettevõttepraktika	—	98	—	98
Iseseisev töö	—	—	80	80
Kokku	112	98	80	290

112 tundi koolis, 98 tundi ettevõttepraktikat ja 80 tundi iseseisvat tööd.

Õppevorm ja ajakava

Õpperühmade kuupäevad leiate koolituskalendrist. Tunniplaan ja õppekeel lepitakse kokku enne registreerimise kinnitamist. Saatke sooviavaldus ja ASV Koolitus täpsustab sobiva õppimisvõimaluse.

Maksumus

2500 €. Lõpphind. Käibemaksu ei lisandu. MTÜ ASV Koolitus ei ole käibemaksukohustuslane.

Ettevõttepraktika maht on 98 akadeemilist ehk 73.5 astronoomilist tundi.

Õppesisu

1. Hotelliteenindaja töö alused

Kutse-eetika, töödokumendid, andmekaitse, tööohutus ning abi kutsumine hädaolukorras.

2. Sissejuhatus hotellimajandusse

Majutusettevõtete ja tubade liigid, struktuur, töökorraldus, administraatori roll ning turismiettevõtlus.

3. Vastuvõtutöö korraldus

Broneeringud, sisse- ja väljaregistreerimine, arveldused, teeninduspsühholoogia, suhtluskanalid ning kaebuste lahendamine.

4. Turismi alused

Eesti turismipiirkonnad ning sobivate turismi- ja lisateenuste tutvustamine ja müük.

5. Toitlustusteenindus

Hommikusöögi korraldamine, toidu ja jookide serveerimine ning toiduhügieen.

6. Puhastus- ja koristustööd

Tubade ja üldruumide puhastamise järjekord, vahendid ning töö kvaliteedi kontroll.

7. Ettevõttepraktika

Juhendatud teenindustöö, vastuvõtu ja majapidamise ülesanded ning praktikapäevik.

8. Iseseisev töö

Õppematerjalid, erialane sõnavara, teenindusjuhtumite analüüs ning majutusettevõtte esitlus.

Õppekorraldus ja praktika

Praktika korraldus

Enne praktika algust lepitakse ASV Koolituse, õppija ja praktikakohaga kokku ülesanded, juhendaja, ajakava ning tagasiside kord. Praktika toimub õpiväljunditele sobivas ettevõttes. Õppija peab praktikapäevikut, dokumenteerib tehtud tööd ning esitab lõpus aruande ja eneseanalüüsi. Juhendaja hindab tööohutust, töövõtteid, koostööd ja ülesannete täitmist. Praktikakoht ja korraldus kinnitatakse enne õpingute algust.

Õppemeetodid

Lühiloengud, töövõtete demonstratsioonid, juhendatud praktilised ülesanded, paaris- ja rühmatöö, juhtumite lahendamine, ettevõttepraktika ning iseseisev töö. Koolitaja annab ülesannetele tagasisidet ja aitab kavandada parandusi.

Iseseisev töö

Õppija analüüsib majutusettevõtte teenuseid, koostab külalise teenindamise näidiskäigu ja piirkonna lisateenuste esitluse ning harjutab erialast sõnavara. Tööd koondatakse õpimappi; ülesannete tähtsajad määrab koolitaja.

Õppekeskkond ja vahendid

Teooriaõpe toimub klassis või reaalarajas veebis. Harjutusteks kasutatakse broneeringute ja arvelduste näidisdokumente, vastuvõtutöö simulatsiooni, serveerimis- ja puhastusvahendeid. Praktilised teenindus- ja koristusülesanded viiakse läbi sobivas õppe- või majutuskeskkonnas. Täpne asukoht kinnitatakse enne õppetöö algust.

Õppematerjalid

ASV koolitaja õppematerjalid, broneeringu ja arvelduse näidised, teenindusolukordade kirjeldused, puhastusjuhendid, turismiteenuste info ja praktikapäeviku vorm.

Koolitaja ettevalmistus

Majutus- või turismialane haridus või tõendatud töökogemus hotelli vastuvõtus ja teeninduse korraldamisel. Praktiliste teemade koolitajal on vastava töövaldkonna kogemus.

Koolitaja nimi, erialase ettevalmistuse ja täiskasvanute õpetamise kogemuse kirjeldus avaldatakse konkreetse õpperühma pakkumises enne registreerimise kinnitamist.

Hindamine ja lõpetamine

Hindamine on mitmeeristav: arvestatud või mittearvestatud. Kõik tabelis esitatud kriteeriumid peavad olema täidetud. Tagasiside järel saab töö kokkulepitud tähtajaks parandada või uuesti sooritada. ÕV tähistab esimesel lehel loetletud õpiväljundit.

Hindamistöö	ÕV	Arvestamise kriteeriumid
Vastuvõtu simulatsioon	1, 2, 5	Broneering, saabumine, arveldus ja lahkumine on korrektselt vormistatud; suhtlus on viisakas, külalise andmed hoitud ning kaebusele pakutud lahendus.
Teeninduse ja korrashoiu ülesanne	3, 4, 5	Õppija kavandab hommikusöögi teeninduse ning demonstreerib serveerimist ja ruumi korrastamist, järgides hügieeni- ja ohutusjuhiseid.
Esitlus ja õpimapp	1, 2, 5	Esitlus selgitab valitud majutustevõtte töökorraldust ja põhjendab külalisele sobivaid lisateenuseid; kõik iseseisvad ülesanded on esitatud.
Praktikaaruande kaitsmine	1, 2, 3, 4, 5	98 tundi praktikat on dokumenteeritud; päevik, aruanne ja eneseanalüüs on esitatud ning juhendaja hinnang kõigi õpiväljundite rakendamisele on positiivne.

Lõpetamine ja väljastatav dokument

Tunnistuse saamiseks osaleb õppija vähemalt 75% koolis toimuvast õppest, läbib ettevõttepraktika täies mahus, esitab iseseisvad tööd ning saavutab kõik õpiväljundid. Kõik hindamisülesanded peavad olema arvestatud. Puudunud praktilised ülesanded tuleb järele teha. Kui õpiväljundid või muud lõpetamistingimused jäävad täitmata, väljastatakse tegelikku osalust kajastav tõend. Tunnistuse või tõendi väljastab MTÜ ASV Koolitus.

Õppekava on koostatud Hotelliteeninduse spetsialisti kutsestandardi alusel.

Tegemist on täienduskoolitusega. ASV Koolituse tunnistus kinnitab õppekava läbimist ja hinnatud õpiväljundite saavutamist; kutsetunnistuse saamiseks tuleb täita kutse andja kehtivad tingimused ning sooritada eraldi kutseksam. Kutseksam ei kuulu selle õppekava mahtu.

Õppekava kasutamine

Õppekava lähtub hotelli- ja toitlustustöö praktilistest ülesannetest ning ASV Koolituse õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustest. Õppekava tähis on kooli sisekood.

asvkoolitus.ee/hotelliteenindaja/