



Toetab Euroopa Liit



Täienduskoolituse õppekava nimetus:

## Turismierialade kutseõpetajate ja praktikajuhendajate täiendkoolitus

Koolituse läbiviija: Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool; Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž

Koolitusprogrammi kontaktisik: Agnes Tammsaar; EHTE täiendkoolituse assistent; tel 6688702;  
[koolitused@ehte.ee](mailto:koolitused@ehte.ee)

Sihtrühm: turismierialade kutseõpetajad, praktikajuhendajad

### Koolituse toimumise asukoht :

Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool; Puuvilla 19 10314 Tallinn  
Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž Ringi 35 80010 Pärnu  
Ojako Turismitalu; Marksa küla, Audru vald, Pärnumaa  
Luhre Turismitalu; Nõmmeotsa, Märjamaa vald, Raplamaa

### Koolituse eesmärk:

Koolituse eesmärgiks on võimaldada reisimise, turismi ja vaba aja veetmise õppekavarühma erialade kutseõpetajatel ja praktikajuhendajatel täiendada erialaseid pädevusi turismivaldkonna teadmiste ja oskuste laiendamise ning süvendamise kaudu.

### Koolituse lühikirjeldus:

Koolituse kestvuseks on planeeritud 2007. kalendriaasta, õppegrupi suuruseks 25 õppijat. Õppekava on moodulipõhine. Moodulid on üles ehitatud selliselt, et neid on võimalik läbida ühekaupa. Moodulites läbitavad teemad on järgmised: turismisektori toimimine; kvaliteedijuhtimine ja klienditeenindus turismiettevõttes; koostöö turismisektoris; kommunikatsioon turismisektoris; ettevõtlus turismivaldkonnas sh äriplaanide koostamise; turismiõigus; turismitoote kvaliteet ja tootearendus; turismiteenuste turundus. Koolituse iseseisvad tööd on suunatud läbitud teemade kinnitamisele ja õpitu kasutamisele õpetustöö sisu parendamiseks.

### Koolituse maht ja õppetöö korraldus:

Koolituse maht on 80 tundi, sellest 64 tundi on lähiõpet. Õppekava koosneb 4 moodulist (tabel 1). Iga mooduli rakendamiseks viiakse läbi üks 2-päevane kontaktperiood, mahuga 16 tundi. Kokku on planeeritud 8 kontaktpäeva. Iga mooduli läbimiseks on vajalik osalemine kontaktperioodil ja iseseisva töö teostamine. Iga iseseisva töö maht on 4 tundi.

Moodulite rakendamiseks koostatakse vastav kursus e-õppe keskkonnas IVA, aadressil [http://iva.e-uni.ee/IVA/EHTE/start\\_page](http://iva.e-uni.ee/IVA/EHTE/start_page), mis võimaldab teha õppimise ja õpperühma liikmete koostöö kättesaadavaks kontaktperioodide vahelisel perioodil ning toetab õppija iseseisvat õppimist. Kursus asub e-Kutsekooli serveris, seda haldab EHTE haridustehnoloog ja tehnilist õppijatuge pakub EHTE tehnilise toe spetsialist. IVA keskkonna kursus sisaldab õppematerjale, õppijajuhiseid, lisamaterjale, linke lisamaterjalide juurde muudel internetilehekülgedel. Kursuse sisu koostavad moodulite eest vastutavad koolitajad.

**Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus**  
**Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine**  
**Täienduskoolituse õppekava**

Iga mooduli läbimise järel väljastatakse sellekohane tunnistus.

Tabel 1. Õppekava moodulid

Mooduli nr.	Mooduli nimetus	Mooduli Maht/ tundi
Moodul 1	Turismisektori toimimine Kvaliteedijuhtimine ja klienditeenindus turismiettevõttes	16 t /4 t
Moodul 2	Koostöö turismisektoris Kommunikatsioon turismisektoris	16 t /4t
Moodul 3	Ettevõtlus turismivaldkonnas sh äriplaanide koostamine Turismiõigus	16 t /4t
Moodul 4	Turismoote kvaliteet ja tootearendus Turismiteenuste turundus	16t /4t
	<b>KOKKU</b>	<b>64 t /16t</b> <b>80t</b>

1. mooduli eest vastutab Heli Müristaja, TÜPK
2. mooduli eest vastutab Sirje Rekkor, EHTE
3. mooduli eest vastutab Sirje Rekkor, EHTE
4. mooduli eest vastutab Heli Tooman, TÜPK

### Õpikeskkond

Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakoolil on õppetöö läbiviimiseks 4-korruseline õppehoone, kus asub kokku 13 erineva suurusega (12-60 kohta) hea tehnilise varustusega õppeklassi (grafoprojektorid, multimeediaprojektorid, audio- ja videotehnika, arvutid). Koolis on turismiklass ja arvutiklass. Kõik auditoriumid on varustatud asjakohase inventari ja töövahenditega. Kõigis arvutites on internetiühendus, kogu õppehoones on traadita internetivõrk WiFi.

Koolil on raamatukogu, milles sisaldub 902 nimetust erialakirjandust turismi ning majutuse ja toitlustuse valdkonnas. Raamatukogus on erialased ajakirjad (18 nimetust), õppevideod (49 nimetust), DVD-d (10 nimetust), CD-d (13 nimetust). Koolil on tehnoloogia viimase sõna järgi varustatud interaktiivõppe auditorium Sanako 100 Lab. EHTE kohvik võimaldab läbi viia kohvipause ja lõunaeineid, õpilasteeninduse keskus võimaldab lektorite ja õppijate tehniline teenindamise sh paljunduse ja köitmisteenuse kasutamise. Koolis on alates 2004.a. aastat kasutusel e-õppekeskkond IVA, enamiku kooli kursuste puhul kasutatakse seda õppijate iseseisva töö korraldamisel ja õpitulemuste hindamisel. Koolis tagab e-õppe keskkonna kasutamise toe haridustehnoloog ja õppe läbiviimiseks vajaliku esitlustehnika kasutamist toetab tehnilise toe spetsialist.

Tartu Ülikooli Pärnu kolledž asutati 17. mail 1996. aastal. Pärnu kolledž on Tartu ülikooli koosseisu kuuluv akadeemiline õppe-, teadus- ja arendusasutus. Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis on õppetöö läbiviimiseks kaasaegse sisustusega ning hea tehnilise varustusega auditoriumid (grafoprojektorid, multimeediaprojektorid, audio- ja videotehnika, arvutid). Kolledži raamatukogus on üle 19 000 teaviku, mille hulgas on ka turismi valdkonna raamatud, kogumikud jm väljaanded. Pärnu kolledžisse on tellitud 10 võrkeelset eriala (teadus)ajakirjad (*Annals of Tourism Research, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Current Issues in Tourism, Journal of Teaching in Travel & Tourism, Journal of Travel Research, National Geographic, Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, Tourism & Hospitality Planning & development, Tourism Geographies, Tourist Studies*). Lisaks on TÜPK-l

**Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus**  
**Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine**  
**Täienduskoolituse õppekava**

juurdepääs kõikidele Tartu ülikooli poolt sisse ostetud elektroonilistele andmebaasidele (vt [www.utlib.ee](http://www.utlib.ee)).

Kolledži hoones tegutseb kohvik, mis pakub 8.30-16.30 nii sooje kui ka külmi sööke ning jooke. Kohvikus on 50 istekohta ning vajadusel on võimalik tellida toidlustamist ka *catering*-teenusena teistelt toidlustusettevõtetelt kuni 500 inimese toidlustamiseks.

Terves kolledži hoones on tasuta juhtmevaba internetiühendus. Auditoorse õppetöö toetuseks kasutatakse e-õppe keskkonda WebCt.

Ojako turismitalus on 30-kohaline seminariruum, rühmatöökaks mitu eraldi ruumi, kohvipauside jaoks hubane kaminaruum, lisaks internet ja WIFI. Seminariruumis grafoprojektor, ekraan, pabertahvel, audio-videotehnika. Korraldajate poolt viiakse koolituse ajaks läptop ja multimeediaprojektor. Turismitalu pakub võimalusi läbi viia kohvipause ja lõuna- ning õhtueineid.

Luhre turismitalu rehemajas on seminaripidamiseks ruumi kuni 60 inimesele. Seminariruumis on ekraan ja pabertahvel. Grafoprojektor, multimeediaprojektor, läptop, audio-videotehnika viiakse koolituse ajaks korraldajate poolt. Turismitalu pakub võimalusi läbi viia kohvipause ja lõuna- ning õhtueineid.

Turismiettevõtetes läbi viidavate kontaktperioodide vältel tagab tehnilise toe, lektorite ja õppijate teenindamise vastutav partner.

### Õppekava sisu

<b>Mooduli nimetus :</b> Moodul 1. Turismisektori toimimine. Kvaliteedijuhtimine ja klienditeenindus turismiettevõttes		
<b>Mooduli eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmisi turismisüsteemikäsitlustest, turismiasjaliste omavahelistest seostest ning turismisihtkoha arendamisest. Omandab oskusi analüüsida turismistatistika ja -trende. Õppija omandab teadmisi turismiteenuste kvaliteedi ja turismiettevõtete kvaliteedijuhtimise käsitlustest ja printsiipidest: kvaliteediväärtused, kvaliteetiplaanimine, tegevuste rakendamine, järjepidev kontroll, mõõtmine ja hindamine, kliendikeskus ja klientide teenindamine klienditeekonna erinevatel etappidel, inimeste kaasamine, protsessikeskne ja süsteemne lähenemisviis, tagasisidesüsteemi loomine ja kasutamine, kvaliteedi pidev parendamine, faktidel põhinev otsustusviis. Õppija süvendab analüüsioskusi ja arendab vastavate teemade õpetamismetoodikate rakendamise oskusi.		
Teemad ja märksõnad	Maht	Lektorid
<b>I päev</b> Turismi süsteemikäsitlused ja seosed Turismistatistika ja -trendide analüüs Turismikvaliteedi ja kvaliteedijuhtimise käsitlused. Külastaja ootused, vajadused ja soovid. Turismiettevõtte kvaliteedi arendamine	2 2 2 2	Heli Müristaja Heli Müristaja Heli Müristaja ja Heli Tooman  Riina Rand, Victoria hotelli tegevjuht

**Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus**  
**Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine**  
**Täienduskoolituse õppekava**

<p><b>II päev</b></p> <p>Klienditeekonna kontseptsioon, etapi ja kliendi teenindamine erinevatel etappidel.</p> <p>Turismisihtkoha arendamine – erinevate asjaliste panustamine ja ootused</p> <p>Kliendi tagasisidesüsteemi loomine ja toimimine</p> <p>Rühmatööd kinnistamiseks õpitut</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>Heli Tooman</p> <p>Heli Tooman ja Heli Müristaja</p> <p>Heli Tooman ja Heli Müristaja</p> <p>Heli Tooman ja Heli Müristaja</p>
<p><b>Iseseisva töö kirjeldus</b></p> <p>Maht 4 t</p> <p>Õppija koostab õpimapi, mille eesmärgiks on reflekteerida, kuidas läbitud teemasid on võimalik integreerida õpetaja poolt läbiviidavasse ainekursusesse või kuidas praktikajuhendaja saab teadmisi ja oskusi rakendada oma igapäevatöö parendamiseks ja praktika paremaks juhendamiseks.</p>		
<p><b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks</b></p> <p>Õppematerjalid IVA keskkonnas</p> <p>Õppijajuhised IVA keskkonnas iseseisva töö teostamiseks</p> <p>EAS (2007) Kvaliteet turismis [<a href="http://www.eas.ee/?id=3226">http://www.eas.ee/?id=3226</a>]</p> <p>Eesti riiklik turismiarendukava aastateks 2007-2013 [<a href="http://www.mkm.ee">www.mkm.ee</a>]</p> <p>Euroopa kvaliteedivisiiooni poole – Tee edasi. [<a href="http://www.eaq.ee/uudised/EQO_vision.pdf">http://www.eaq.ee/uudised/EQO_vision.pdf</a>]</p> <p>Goeldner, R. and McIntosh. (Ed by) (2006) (või mõni varasem väljaanne) <i>Tourism: Principles, Practices, and Philosophies. 10<sup>th</sup>. Wiley.</i></p> <p>Jakobson, J. (2003) Turismi alused. Tallinn : Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus</p> <p>Kandampully, J., Connie, M., Sparks, B. (Ed by) (2001) <i>Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. NY: Harworth Hospitality Press</i></p> <p>Page, J., S., Brunt, P., Bussy, G. and Connell, J. (2001) <i>Tourism: a Modern Synthesis. Thomson Learning, Italy.</i></p> <p>Tooman, H. (2003) Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Doktoriväitekiri. Tallinn: TPU Kirjastus</p> <p>Ülemaailmne turismieetika koodeks [<a href="http://www.visitestonia.com/public/files/aren003.pdf">http://www.visitestonia.com/public/files/aren003.pdf</a>]</p>		
<p><b>Mooduli õpitulemused :</b></p> <p>Õppija teab ning mõistab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• turismisüsteemikäsitlusi ning turismiasjaliste omavahelisi seoseid;</li> <li>• turismisihtkoha arendamise problemaatikat;</li> <li>• turismiteenuste kvaliteeti ja turismiettevõtete kvaliteedijuhtimise käsitlusi ja printsiipe, kvaliteediväärtusi, kvaliteetiplaanimise ja tegevuste rakendamise meetodikaid;</li> <li>• kliendikeskuse olemust, klienditeeninduse põhialuseid;</li> <li>• klienditeekonna etappe ning kliendi teenindamise spetsiifikat erinevatel etappidel;</li> <li>• protsessikeskset ja süsteemset lähenemisviisi;</li> <li>• tagasisidesüsteemi olemust;</li> <li>• kvaliteedi pideva parendamise ideed ja võimalusi.</li> </ul> <p>Õppija oskab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsida turismistatistikat ja -trende;</li> <li>• analüüsida turismiasjaliste ootusi ja rolle sihtkoha arendamisel;</li> <li>• analüüsida turismiettevõtte klienditeekonda.</li> </ul> <p>Õppijal on valmisolek kasutada moodulis õpitud teemasid oma õpetuses.</p>		

Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus  
Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine  
Täienduskoolituse õppekava

<b>Mooduli nimetus :</b> Moodul 2. Koostöö turismisektoris. Kommunikatsioon turismisektoris		
<b>Mooduli eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmisi koostöö ja kommunikatsiooni vajalikkusest, võimalustest ja seostest turismisektoris erinevatel tasanditel (makro-, meso- ja mikrotasandil), mõistab koostöö ja kommunikatsiooni vajalikkust kogu turismiasjaliste kogumis. Õppija omandab teadmisi turismisektoris toimivatest võrgustikest. Õppija omandab teadmisi kommunikatsiooni põhimõtetest, kanalitest ja sihtrühmadest, kommunikatsiooni võimalusest turismisektoris, õpib sügavamalt tundma kommunikatsiooniahela toimimist turismiasjaliste vahel ning erinevaid kommunikatsioonimudeleid.		
<b>Teemad ja märksõnad</b>	<b>Maht</b>	<b>Lektorid</b>
<b>I päev</b> Koostöö turismisektoris makrotasandil (globaalne, regionaalne, rahvuslik dimensioon) Koostöö turismisektoris riigi tasandil (EAS) Koostöö ettevõtjate ühenduses (MTÜ Eesti Maaturism näitel) Koostöö ettevõtjate ühenduses, ettevõtjate ühenduse ja KOV vahel (MTÜ Setomaa Valdade Liit, Setomaa Turism MTÜ näitel) Koostöö ettevõtjate võrgustikus Lääne-Virumaa ettevõtjate võrgustiku näitel Koostöö Soome turismisektoris Koostöö kolmanda sektori ja kogukonnaga	3 1 1 1 1 1	Ain Hinsberg Tiina Tarma Varri Väli Margus Timmo Sirje Kuusik Mall Oja, Soome Turismiarenduskeskus Katrín Raie, Ladina Kvartal, Vanalinna Hariduskolleegium

**Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus**  
**Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine**  
**Täienduskoolituse õppekava**

<b>II päev</b>		
Kommunikatsioon turismisektoris	3	Ain Hinsberg - õppepäeva moderaator
Väikeettevõtte kommunikatsioonimudel	1	Toomas Lelov, CityBike
Rahvusvahelise keti kommunikatsioonimudel Schlössle näitel	1	Evelin Bötcher, Schlössle
Kommunikatsioon ja koostöö Kalev Spa-s	1	Sirli Vadi, Kalev Spa
Rühmatöö õpitu kinnistamiseks (erinevad koostöö- ja kommunikatsioonimudelid)	2	Ain Hinsberg
<b>Iseseisva töö kirjeldus</b>		
Maht 4 t		
Õppija koostab ideekaardi erinevatest koostöömudelitest turismisektoris.		
Õppija koostab ideekaardi erinevatest kommunikatsioonimudelitest turismisektoris.		
<b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks</b>		
Õppematerjalid IVA keskkonnas		
Õppijajuhised IVA keskkonnas		
<a href="http://www.infoturism.ee">http://www.infoturism.ee</a>		
<a href="http://www.citybike.ee">www.citybike.ee</a>		
<a href="http://www.maaturism.ee">http://www.maaturism.ee</a>		
<a href="http://www.schlössle-hotels.com/">http://www.schlössle-hotels.com/</a>		
<a href="http://www.colleduc.ee">www.colleduc.ee</a>		
<a href="http://www.kalevspa.ee">www.kalevspa.ee</a>		
<a href="http://www.mek.fi">www.mek.fi</a>		
<b>Mooduli õpitulemused :</b>		
Õppija teab ja mõistab:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• koostöö vajalikkust ja võimalusi turismisektoris erinevatel tasanditel;</li> <li>• turismisektoris toimivaid koostöömudeleid sh võrgustike toimimise eeldusi ja võimalusi;</li> <li>• kommunikatsiooniahela toimimist turismisektoris erinevatel tasanditel (globaalsel, regionaalsel, rahvuslikul, piirkondlikul, ettevõtete liitude, võrgustike, ettevõtete tasandil);</li> <li>• meedia tähtsust turismisektori ja ettevõtte kommunikatsioonil sidusrühmadele;</li> <li>• võrgustike kommunikatsioonimudelit, suur- ja väikeettevõtte ning mitmerahvuselise turismiettevõtete kommunikatsioonimudeleid.</li> </ul>		
Õppija oskab:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldada ja võrrelda näiteid erinevatest koostöö- ja kommunikatsioonimudelitest turismisektoris.</li> </ul>		
Õppijal on valmisolek kasutada moodulis õpitud teemasid oma õpetuses.		

<b>Mooduli nimetus :</b> Moodul 3. Ettevõtlus turismivaldkonnas sh äriplaanide koostamine. Turismiõigus		
<b>Mooduli eesmärk:</b> Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmisi muutustest ettevõtluskeskkonnas globaalsel, regionaalsel, riigi, piirkonna, kogukonna tasandil. Õppija arendab teadmisi turismiettevõtluse arengusuundadest Eestis ning erinevate äriideede toimimisest. Süvendab teadmisi ja oskusi äriplaanidele esitatavatest nõuetest ja äriplaanide koostamisest. Õppija süvendab ja laiendab teadmisi turismiõigusest.		
<b>Teemad ja märksõnad</b>	<b>Maht</b>	<b>Lektorid</b>
<b>I päev</b>		
Ettevõtluskeskkonnas toimuvad muutused (globaalsed, regionaalsel, riigi tasandil, ettevõtluse mikrokeskkonnas)	2	Sirje Rekkor
Äriideed turismis: aktiivne turism seiklusturism ökoturism kultuuriturism motell	5	Sirje Rekkor, teema moderaator Toomas Lelov, Infoturism, aktiivse turismi ettevõtja Eric Hints, seiklusturismi ettevõtja Peep Tobreluts ökoturismi ettevõtja Leigo Talu peremees, kultuuriturismi ettevõtja Tiit Kollist, Waide motell
Turismiettevõtluse arengusuunad Eestis	1	Toomas Lelov

Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus  
Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine  
Täienduskoolituse õppekava

<b>II päev</b> Turismiettevõtte äriplaani koostamine loodusturismi ettevõtte näitel. Ettevõtte tulude ja kulude juhtimine, finantsplaan. Riskide hindamine. Ettevõtlustoetuste taotlemise võimalused ja protsess. Turismiettevõtte äriplaan – Luhtre turismitalu näitel Turismiõigus Rühmatöö õpitu kinnistamiseks	4     1  2 1	Sirje Kuusik, Kuusiku Loodustalu, loodusturismi ettevõtja, ettevõtluskonsultant    Luhtre turismitalu peremees/perenaine Martti Kalvik, MKM Sirje Kuusik
<b>Iseseisva töö kirjeldus</b> Maht 4t Õppija koostab skemaatilise ülevaate oma arusaamast nn „suurest pildist“ Eesti turismiettevõtlusest ning selle juurde lühikese selgitava essee.		
<b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks</b> Õppematerjalid IVA keskkonnas Õppijajuhised IVA keskkonnas <a href="http://www.infoturism.ee">http://www.infoturism.ee</a> <a href="http://www.hot.ee/syvahavva/">http://www.hot.ee/syvahavva/</a> <a href="http://www.leigo.ee/">http://www.leigo.ee/</a> <a href="http://www.maaturism.ee/kliendid/rmt/">http://www.maaturism.ee/kliendid/rmt/</a> <a href="http://www.aktiva.ee/">http://www.aktiva.ee/</a> <a href="http://www.eas.ee/?id=1185">http://www.eas.ee/?id=1185</a> <a href="http://www.luhtre.ee">http://www.luhtre.ee</a> Lektorite poolt lisatud soovituslikud materjalid.		
<b>Mooduli õpitulemused :</b> Õppija teab: <ul style="list-style-type: none"> <li>• turismiettevõtluse arengusuundi Eestis;</li> <li>• erinevate äriideede toimimist turismiettevõtetes;</li> <li>• turismiettevõtete toimimist puudutavas seadusandluses toimunud muutusi;</li> <li>• ja tunneb turismiettevõtte äriplaanile esitatavaid nõudeid ning koostamise põhimõtteid.</li> </ul> Õppija mõistab: <ul style="list-style-type: none"> <li>• turismisektori ettevõtluskeskkonnas (makro- ja mikrokeskkonnas) toimuvaid muutusi.</li> </ul> Õppija oskab: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeldada erinevate ettevõtluskeskkonna tegurite mõjusid turismiettevõtetele;</li> <li>• analüüsida turismiettevõtluse arengutrende.</li> </ul> Õppijal on valmisolek kasutada moodulis õpitud teemasid oma õpetuses.		

Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus  
Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine  
Täienduskoolituse õppekava

**Mooduli nimetus :**

Moodul 4. Turismitoodete kvaliteet, arendus ja turundus.

**Mooduli eesmärk:**

Õpetusega taotletakse, et õppija omandab teadmisi turismitoote erinevatest käsitlustest, süvendab teadmisi turismitootest ja selle kvaliteedi tervikkäsitlusest. Õppija süvendab ja laiendab teadmisi turismitoote arendusest, sealhulgas jätkusuutliku arendamise põhimõtetest. Õppija omandab teadmisi turismiturunduse eripärast ja turundusuuringutest turismisektoris. Õppija arendab turismiettevõtte sihtrühmade määramise ja kliendiprofiilide koostamise oskusi. Süvendab teadmisi turismiturunduse meetmestikust, sealhulgas messide tähtsusest turundusmeetmestikus ning turundusplaani koostamisest. Õppija süvendab turismiettevõtete praktilise turundustegevuse analüüsimise oskusi.

Teemad ja märksõnad	Maht	Lektorid
<b>I päev</b>		
<b>Turismitoote kvaliteet ja tootearendus</b>		
Terviklik turismitoode kui külastuselamus	2	Heli Tooman
Turismitoote materiaalsed ja immateriaalsed komponendid ja nende kvaliteet	2	Sektori esindaja
Turismitoote kvaliteedi mõõtmise ja hindamise meetodid	2	Heli Tooman
Tootearenduse lähtealused	2	Heli Tooman
Turismitoote disainimine		TiinaTamm
Praktiline tootearendus		Heli Tooman

Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus  
Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine  
Täienduskoolituse õppekava

<p><b>II päev</b> <b>Turismiteenuste turundus</b> Turismiturunduse kaasaegsed käsitletused Turunduse strateegiline planeerimine Turundusuuringute meetodid ja korraldus Turusegmentide, sihtturgude ja sihtrühmade valimine Turundusmeetmed turismis Messide roll turismis Turundamine klienditeekonna erinevatel etappidel Turundusplaani ja -eelarve koostamine Turundusplaani kontroll, hindamine ja arendamine Rühmatöö õpitu kinnistamiseks – turismitrükiste ja kodulehekülgede analüüs</p>	<p>1 1 1 1 1 1 1 1 2</p>	<p>Heli Tooman Heli Tooman ja Sirje Rekkor Sirje Rekkor Tiit Kask (messid) ja Heli Tooman Sirje Rekkor ja Heli Tooman Heli Tooman ja Sirje Rekkor Heli Tooman ja Sirje Rekkor</p>
<p><b>Iseseisva töö kirjeldus</b> Maht 4t Õppija koostab näitlikustamismaterjali õppijaile turismiettevõtte turundusplaani, milles on arvestatud turundustegevuste suunamist vähemalt kahele erinevale sihtrühmale ja kasutatud turismiturunduse meetmestikku.</p>		
<p><b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks</b> Ettevõtja infovärv. <a href="http://www.aktiva.ee/">http://www.aktiva.ee/</a> <b>Grönroos, C. (2000)</b> <i>Service management and marketing : a customer relationship management approach. Chichester [etc.]: Wiley</i> <b>Morrison, A., M. (2002)</b> <i>Hospitality and travel marketing. Albany (N.Y.) : Delmar</i> <b>Rekkor, S. (2006)</b> Turundus. Majutus ja toitlustus. Tallinn: Ilo <b>Tooman, H. (2002)</b> Turismiturundus: õpperaamat kutsekoolidele ja turismiettevõtjatele. Tallinn: REKK Õppematerjalid IVA keskkonnas Õppijajuhised IVA keskkonnas</p>		
<p><b>Mooduli õpitulemused :</b> Õppija teab ja tunneb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• turismitoote erinevaid käsitletusi ja tasandeid, turismitoote materiaalsed ja immateriaalsed komponendid;</li> <li>• turismitoote kvaliteedi tervikkäsitlust, kvaliteedi mõõtmise ja hindamise meetodeid;</li> <li>• turismitoote arenduse ja disainimise lähtealused, jätkusuutliku tootearenduse põhiideid;</li> <li>• turismiturunduse eripära, põhimõisteid, funktsioone ja eesmärke, strateegilise planeerimise aluseid;</li> <li>• turundusuuringute meetodeid ja korraldust;</li> <li>• turismituru segmentimise, sihtturgude ja sihtrühmade valimise meetodeid;</li> <li>• turismiturunduse meetmestikku;</li> <li>• turundusplaani ja -eelarve koostamise, rakendamise, kontrolli ja hindamise printsiipe.</li> </ul> <p>Õppija oskab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analüüsida tegureid, mis mõjutavad turismitoote edukust;</li> <li>• analüüsida turismitoote disaini;</li> <li>• määratleda ning analüüsida turismiturunduse arenguid mõjutavaid tegureid;</li> </ul>		

- analüüsida turismiettevõtte sihtrühmi ja turundustegevusi;
- analüüsida turundamist klienditeekonna erinevatel etappidel;
- analüüsida turismitoodete levitamiskanaleid, kodulehekülge ja reklaame.

Õppijal on valmisolek kasutada moodulis õpitud teemasid ja metoodikaid oma õpetuses.

#### **Nõuded koolituse lõpetamiseks:**

Õppija esitab iga mooduli kontaktperioodi järel määratud tähtjaks iseseisva töö, millega tõendab mooduli õpitulemuste saavutamist. Iga mooduli läbimisel on õppijal mooduli õpimapp koolitusmaterjalidega, rühmatööde tulemustega, õppija poolt läbitöötatud materjalidega ja iseseisvate töödega.

Koolitus loetakse lõpetatuks, kui õppija on osalenud kontaktpäevadel ja teostanud iseseisva töö positiivsele tulemusele.

Koolituse lõpetamisel väljastatakse Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakooli poolt tunnistus iga mooduli läbimise kohta.

#### **Kavandatud tagasiside/koolituse hindamise protseduur**

Koolituse korraldajad monitoorivad koolituse toimumist selle vältel. Iga mooduli kontaktperioodi järel võetakse koolituses osalenute käest kirjalik tagasiside koolituse sisu ja korralduse kohta, hinnang lektoritele, koolituses osalenute ettepanekud koolituste parendamiseks (tagasisideankeet). Iga mooduli järel võetakse suuline tagasiside lektoritelt. Tagasisidest teeb kokkuvõtte koolituse korraldaja.

Koolituses osalenute õpitulemustele antakse hinnang lektorite poolt vastavalt väljatöötatud kriteeriumitele (õpitulemuste rahuldav tase). Iseseisvad tööd esitatakse IVA keskkonnas või elektronposti teel, nende annab hinnangu mooduli eest vastutav lektor.

**Selgituseks:** Projekti "Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine" tegevus toimub perioodil 10.2005- 06.2008. Projekti toetab Euroopa Sotsiaalfond ning Haridus- ja Teadusministeerium. Projekti üks tegevus on täienduskoolituse korraldamine kutseõpetajatele, praktikajuhendajatele ning õppejõududele.

Kutseõpetajatele on suunatud erialane täienduskoolitus, praktikajuhendajatele juhendamise- ja praktikakorralduse alane koolitus ning õppejõududele kutseõpetajate koolitamiseks suunatud täienduskoolitus.

#### **Õppekava koostajad:**

Heli Tooman PhD, TÜPK

Sirje Rekkor MA, EHTE

Heli Mürstaja MSc, TÜPK

Agnes Tammsaar, EHTE

#### **Õppekava konsultandid:**

Ain Hinsberg, TÜPK, Infoturism OÜ

Varri Väli, MTÜ Eesti Maaturism