

Tallinna Pedagoogikaülikool
Matemaatika-loodusteaduskond
Informaatika osakond

Margit Konno

**MULTIMEEDIUMIPÕHINE ÕPITARKVARA
KUTSEHARIDUSLIKU ÕPPEKAVA RAKENDAMISEL
TURUNDUSE MOODULI NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja
M.A. Sirje Rekkor

Autor: “.....” 2003
Juhendaja: “.....” 2003
Osakonna juhataja: “.....” 2003

Tallinn 2003

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1 TURUNDUSE MOODUL KUTSEHARIDUSLIKUS ÕPPEKAVAS	8
1.1 Kutsekoolitus ja kutsehariduslike õppekavade süsteem	8
1.1.1 Kutsehariduslike õppekavade süsteem	9
1.1.2 Kutseharidusliku riikliku õppekava struktuur ja sisu.....	10
1.2 Majutus- ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava projekt	11
1.2.1 Majutus-ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava eesmärgid	11
1.2.2 Majutus-ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava ülesanded.....	12
1.3 Turundusõppe moodul majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavas	13
1.3.1 Mooduli koostamise põhimõtted.....	13
1.3.2 Mooduli sisu kujunemine.....	13
1.3.3 Mooduli eesmärgid	17
1.3.4 Mooduli struktuur	18
1.3.5 Mooduli õppeprotsess	18
1.3.6 Õpetamisviisid ja meetodid.....	20
1.3.7 Mooduli hindamine	21
1.4 Turundusõppe hetkeseis majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsealadel.....	21
1.4.1 Turundusõppe olukorra uuring	23
2 MULTIMEEDIUMIPÕHISE ÕPITARKVARA LOOMISE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD	29
2.1 Õpitarkvara	29
2.1.1 Õpiotstarbeline tarkvara.....	29
2.1.2 Õpiprogrammide hindamine	31
2.1.3 Eestikeelse originaaltarkvara loomine	32
2.2 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kutseõppes	33
2.3 Arvutite kasutamine õppetöös.....	33
2.3.1 Õpitarkvara kasutamine vanuseastmeti.....	34
2.3.2 Õpetaja rolli muutused seoses arvutite kasutuselevõtmisega õppetöös.....	37
2.3.3 Õppetunni võimalikud ülesehitused.....	38
2.4 Õpitarkvara arenduse mudelid	40

2.4.1	Koskmudel	41
2.4.2	Spiraalmudel	41
2.4.3	Tähe mudel.....	42
2.4.4	ADDIE mudel	42
3	TURUNDUSÕPPE ÕPITARKVARA VÄLJATÖÖTAMINE.....	44
3.1	Analüüsi etapp	45
3.1.1	Sihtrühma analüüs.....	46
3.1.2	Ainevaldkonna analüüs	48
3.1.3	Nõuete spetsifikatsioon.....	54
3.2	Disaini etapp	55
3.2.1	Kontseptuaalne disain	56
3.3	Evalvatsiooni etapp	67
3.3.1	Formatiivne evalvatsioon.....	68
3.4	Arendamise etapp.....	69
4	HINNANGUD	70
4.1	Eksperthinnangute analüüs	70
4.2	Enesehinnang	72
4.2.1	Hinnang õpitarkvara prototüübile	72
4.2.2	Õpitarkvara arendamise ja rakendamise ohud ja võimalused.....	73
	KOKKUVÕTE.....	74
	SUMMARY	76
	KASUTATUD KIRJANDUS	78
	LISA 1. Turundusõppe moodul	
	LISA 2. Kokk I, II, III kutsestandard	
	LISA 3. Volere mall	
	LISA 4. Turunduse õpetajatele esitatud ankeet	
	LISA 5. Ekspertidele esitatud ankeet	
	LISA 6. Õpitarkvara prototüüp CD-1	

SISSEJUHATUS

Täna kuuleme kõikjalt, kuidas tööandjad otsivad tikutulega taga hea haridusega teotahtelisi noori inimesi, kes oleks koolis omandanud vajalikud kutseoskused. Paljudes edukates kutsekoolides seisavad tööandjad piltlikult öeldes ukse taga sabas, oodates sealseid lõpetajaid, et neid oma ettevõttesse tööle võtta. (Haidak 2003)

Eesti haridussüsteemi missioon on luua eeldused ja tingimused, et kõigist ühiskonna liikmetest kujuneksid õppivad inimesed, kes omandatud teadmiste, oskuste, vilumuste, väärtushinnangute ja käitumisnormide abil suudavad edukalt toime tulla isiklikus, töö- ja ühiskonnaelus. Sellest tulenevalt peab Eesti kutseharidussüsteem tagama noorte sotsiaalse ja kutsealase valmisoleku tööelu alustamiseks ning ette valmistama oskustööjõudu, kes on konkurentsivõimeline nii Eesti kui rahvusvahelisel tööturul. (Tegevuskava kutseharidussüsteemi arendamiseks... 2001)

1996.aastal alustati kutsehariduse reformimist ja I etapi (1996-2000) tulemused on järgmised:

- 1) on arendatud seadusandliku baasi – Kutsehariduse kontseptuaalsed lähtekohad – hariduspoliitiline arenguprogramm (heaks kiidetud 13.01.1998.a.. VV otsusega), Kutseõppeasutuse seadus, 1998 (RT I 1998, 64/65, 1007); Riikliku Õppekava üldnõuded (kinnitatud 13.10.1998.a. VV määrus nr 233 ja täiendatud 28.03.2000.a. määrus nr 98);
- 2) alates 1999.a töötab Eesti Kaubandus-Tööstuskoja juures 12 kutsenõukogu, kinnitatud on 135 kutsestandardit;
- 3) 1996.a alustati Phare kutsehariduse reformi projekti raames 13 pilootkoolis paindlike, moodulitena liigendatud õppekavade väljatöötamist, mis võimaldavad õppijale suuremaid valikuid nii erialati kui ka õppetöö korralduses; moodulõppekavad on suunatud laiapõhjalise baashariduse omandamiseks kutseala valdkonnas, et pärast kooli lõpetamist oleks võimalik lühikese ajaga spetsialiseeruda erialal ning kohaneda kiiresti vastavalt muutustele tööturul, st. ümber õppida või end täiendada;

- 4) alustati kutsestandarditel põhinevate valdkonna õppekavade ettevalmistamist – arendustöö koos praktilise katsetamisega. (Tegevuskava kutseharidussüsteemi arendamiseks... 2001).

Esimeste hulgas, märtsis 2000, valmis majutus- ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava (RÕK) projekt, mille alusel hakati koostama koolide õppekavasid. Juba 2001 aasta augustis registreeriti Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuses esimesed majutus- ja toitlustusvaldkonna RÕK projektile vastavad koolide õppekavad. (nt tänaseks on registreeritud 17 Kokk (2001) õppekava) (Õppekavade register 2003).

Majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavade arendusega on jõutud kõige kaugemale, mistõttu on tekkinud vajadus pöörata tähelepanu õppekavade rakendamisele. Kutsehariduse põhialustes nähakse ette, et õppekava rakendamisel kasutatakse erinevaid õpetamismeetodeid ja -vorme, põhirõhk asetatakse õppija aktiivsusele ja initsiatiivile. (Kutsehariduse kontseptuaalsed lähtekohad) Õppekava komplekseks rakendamiseks on olemas vajadus ka vastavate õppematerjalide (õppekirjandus, ülesanded, töölehed, õpitarkvara sh elektroonilised õppematerjalid jne) järele.

Sageli koostavad eriala õpetajad enda tarbeks õppematerjale, mida kasutatakse enamasti ühe kutseõppeasutuse piires. Väga vähe on koostatud valdkonna riiklikele õppekavadele vastavaid õppematerjale. Peamised põhjused on:

- 1) Puuduvad valdkondade õppekavad (valminud on mõned üksikud);
- 2) Sihtrühm on väike, mistõttu nt raamatute kirjastamine ja õpitarkvara loomine kujunevad väga kalliks;
- 3) Puudub koordineeriv instants, kes valdaks ülevaadet kutsehariduslikest õppematerjalidest sh multimeediumipõhisest õpitarkvarast;
- 4) Kutseharidusliku multimeediumipõhise õpitarkvara loomiseks puuduvad kogemused.

Eelnevast lähtuvalt on magistritöö **probleemiks**: Milline on kutseala valdkonna riiklikule õppekavale vastav õpitarkvara, et ta aitaks kaasa kutseharidusliku õppekava rakendamisele ja pakuks turunduse õppimisel ja õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi erinevatele õppijatele ja õpetajatele.

Magistritöö **eesmärgiks** on töötada välja majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklikus õppekavas sisalduvale turundusõppe moodulile vastava õpitarkvara prototüüp.

Magistritöö eesmärgist tulenevad **ülesanded** on:

- 1) analüüsida kirjandust kutsekoolituse ja kutsehariduslike õppekavade kujunemise ja eripära kohta;
- 2) analüüsida kirjandust, et saada ülevaade moodulite koostamise põhimõtetest turunduse mooduli näitel;
- 3) viia läbi uuring, et saada ülevaade turundusõppe hetkeseisust majutus-ja toitlustusvaldkonnas;
- 4) koostada turundusõppe õpitarkvara prototüüp;
 - viia läbi õpitarkvara kasutava sihtrühma analüüs;
 - viia läbi ainevaldkonna analüüs;
 - koostada õpitarkvara nõuete spetsifikatsioon;
 - viia läbi kontseptuaalne disain;
 - määratleda õpitarkvara sisu ja ülesehitus;
- 5) hankida eksperthinnangud turundusõppe prototüübi kasutatavuse ja rakendatavuse kohta.

Käesolev magistritöö koosneb neljast peatükist:

Esimeses peatükis analüüsitakse kirjanduse ja veebiallikate põhjal turunduse moodulit kutsehariduslikus õppekavas, mis on aluseks õpitarkvara loomisele ning tuuakse turundusõppe hetkeseisu selgitamiseks läbi viidud uuringu tulemused;

Teine peatükk on pühendatud multimeediumipõhise õpitarkvara loomise teoreetilistele lähtekohtadele;

Kolmas peatükk kirjeldab turunduse moodulile vastava õpitarkvara loomise protsessi. Antakse ülevaade turundusõppe õpitarkvara disainiprotsessi erinevatest etappidest;

Neljas peatükk on pühendatud hinnangutele. Peatükis tuuakse ära eksperthinnangud prototüübi kasutatavuse ja rakendatavuse kohta ning autori enesehinnang. Kriitilise

hinnangu andmiseks tuuakse välja õpitarkvara prototüübi tugevad ja nõrgad küljed, õpitarkvara arendamise ja rakendamise ohud ja võimalused.

Magistritöö maht on 80 lehekülge, sisaldades 11 joonist, 7 tabelit. Töös on viidatud 36-le kasutatud allikale. Tööd täiendavaid lisasid on 6.

1 TURUNDUSE MOODUL KUTSEHARIDUSLIKUS

ÕPPEKAVAS

1.1 Kutsekoolitus ja kutsehariduslike õppekavade süsteem

Üldine raamistik Eesti kutsehariduse kaasajastamisele on seatud järgnevate dokumentidega: “Kutsehariduse kontseptuaalsed lähtekohad” (kinnitatud Vabariigi Valitsuse poolt 13. jaanuaril 1998 a); “Tegevuskava kutseharidussüsteemi arendamiseks Eestis aastatel 2001-2004” (kinnitatud Vabariigi Valitsuse poolt 12. juunil 2001 a). (Kutsekeskharidus... 2003)

Kutsekoolituses omandatakse laiapõhjalised teadmised, mis on aluseks edasisel spetsialiseerumisel kitsamatele erialadele, arvestades tööturu nõuetele vastavate mitmekülgsede oskuste kujundamise vajadust.

Kutsekoolitus põhineb kutsestandarditel, mis on välja töötatud koostöös tööandjate ja teiste sotsiaalsete partneritega, neid arendatakse vastavalt muutustele kutsealal.

Kutsestandardid töötatakse välja Eesti Kaubandus- ja Tööstuskojas koostatud laiapõhjaliste töörühmade poolt ja kinnitatakse valdkonna kutsenõukogu poolt. Kutsestandardid:

- 1) fikseerivad nõuete kogumi oskustele, teadmistele ja isikuomadustele, annavad aluse vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks tööalase kompetentsuse nõuete osas;
- 2) diferentseerivad tööjõu kvalifikatsiooni tasemed;
- 3) toetavad tööalase koolituse vastavusse viimist tööelu vajadustega.

Kutsestandardites on toodud ametikirjeldus ja kutseoskusnõuded. Eraldi on välja toodud nõuded kutsealastele üldoskustele ja –teadmistele, põhioskustele ja –teadmistele, lisaoskustele ja -teadmistele ning isikuomadustele. (Lisa 2)

Kutsestandarditest tulenevate kvalifikatsiooninõuete täitmiseks koostatud õppekavad on üles ehitatud moodulprintsiiibil. See tagab õppekava paindlikkuse, võimaldab arvestada kutsekoolituses osalejate ja regionaalseid vajadusi ning tööturul toimuvaid kiireid muutusi. (Kutsehariduse kontseptuaalsed lähtekohad 1998)

1.1.1 Kutsehariduslike õppekavade süsteem

Kutsekoolituse õppekavade süsteem kujuneb riiklikest õppekavadest ja koolide õppekavadest.

Kutseharidusliku riikliku õppekava esmakoostaja on riik.

Riik üksi ei ole võimeline väljendama kohalikke, üksikute koolide, õpilaste kutseharidusvajadusi ja - nõudlust. Seda suudavad vaid asjaosalised ise. Tähtsaim eeldus selleks on riikliku õppekava avatus ja kohanemisvõime.

Selleks koostatakse kutsehariduslikud riiklikud õppekavad valdkonniti. Valdkonna riiklik õppekava annab paindlikud võimalused koolide õppekavadele, nendes õpetuse ja hindamise korraldusele. Kombineerides erinevate kohustuslike moodulitega ja kasutades valikmooduleid on võimalik koostada erinevate väljunditega kooli õppekavasid.

Valdkonna riikliku õppekava pidev arendamine toimub tihedas koostöös töandjate ja teiste sotsiaalsete partneritega.

Majutus- ja toitlustusvaldkonna RÕK projekt valmis märtsis 2000, koostati Haridus- ja Teadusministeeriumi ülesandel Kehtna Majandus- ja Tehnoloogiakooli juurde moodustatud riikliku töörühma poolt, mille koosseisus olid töandjate ja töövõtjate liitude esindajad, kutsenõukogu esindaja, koolitajad.

Kooli õppekava on vastava kutse-, eri- ja ametialaga seotud õpingute alusdokument, mis määrab:

- 1) õppeainete loetelu koos mahu ja sisu üldiseloomustusega;
- 2) õppeainete valiku võimalused ja tingimused;
- 3) nõuded õpingute alustamiseks;
- 4) nõuded kooli lõpetamiseks;
- 5) nõuded lõputöö tegemiseks (Kutseõppeasutuse seadus).

Kool koostab õppekava iga kutse-, eri- ja ametiala jaoks, mida koolis on võimalik omandada. Kooli õppekava ja selles tehtavad muudatused ning täiendused kinnitab kooli direktor. Kooli õppekava ja selles tehtavad muudatused ning täiendused registreeritakse Haridus- ja Teadusministeeriumis vastavalt haridus- ja teadusministri määrusega kehtestatud korrale.

1.1.2 Kutseharidusliku riikliku õppekava struktuur ja sisu

Kutse-, eri- ja ametialade riiklike õppekavade üldnõuded sätestavad, et kursuste kestvus kutsehariduses on määratud nii õppenädalate kui ka õppeaastatega. Üks õppeaasta sisaldab 40 õppenädalat. Üks õppenädal vastab 40 tunnile mistahes viisil õpilase poolt õpinguteks kulutatud tööle.

Kursuste nominaalkestvus on alati sama, kuigi iga konkreetse õpilase puhul sõltub selle läbimise aeg õpingute edenemisest ja varasematest õpi- ja töökogemustest.

Õppekava nominaalkestus põhihariduse baasil õppivatele õpilastele on vähemalt kolm aastat ja keskhariduse baasil vähemalt üks aasta. Põhihariduse baasil õppivad õpilased omandavad üldhariduslikke õppeaineid vähemalt 50 õppenädala ulatuses.

Kutsehariduslikus riiklikus õppekavas määratletakse õpingute kohustuslik osa ja valikmoodulid, kusjuures valikmoodulite õpetamiseks on riiklikus õppekavas ette nähtud viis protsenti õpingute kogumahust. Kursuste sisemine struktuur on modulaarne. Õppemoodulit käsitletakse kui kokkuleppelist, sisult terviklikku, eesmärgile orienteeritud ja standarditel põhinevat õppeühikut.

Moodulõppe eesmärgiks on parandada kutseoskuste omandamise kvaliteeti ja ühtlustada standardid ning viia õppetöö vastavusse praktilise elu vajadustega kõikide erialade kutseõppe ulatuses.

Moodulstruktuur muudab õppekava paindlikuks, võimaldades mooduleid erineval viisil kombineerida ning koostada erinevatele koolidele, väiksematele gruppidele või ka individuaalõppijatele mõeldud õppekavasid vastavalt kooli, grupi ja õppija või tööandja konkreetsetele vajadustele spetsialiseerumise osas.

Moodulõppesüsteem on paindlik, alternatiivsete õppimisvõimaluste kasutamist soodustav koolitussüsteem. Õppekava koostamisel lähtutakse rangelt kutsealases tegevuses rakendatavate praktiliste oskuste omandamise vajadustest ja nende omandamist kontrollitakse detailselt iga õpilase puhul.

Iga õpietapp on vaadeldav omaette moodulina, mille eesmärgid on fikseeritud, avalikustatud ja standardiseeritud rahvusvahelisel tasandil ning iga õppija teab nõudeid, mis võimaldavad tal saada valitud kutseala õppinud töötajaks.

Moodulis sisalduvate õppeainete ja praktiliste oskuste õpetamine peab andma õpilasele vastava mooduli piires teadmised, oskused ja hoiakud, mis on vastavuses kutse-, eri- ja ametialade kvalifikatsiooninõuetega.

Õppemoodulid koostatakse kindlasse ringi kuuluvate oskuste arendamiseks vastavalt kutsestandarditest tulenevatele nõuetele oskuste valdamise tasemete kohta.

Moodul on tervikõppekava kvalitatiivselt ja kvantitatiivselt määratletud osa, mille eesmärgid on fikseeritavad ja millel on ka teatav praktiline väärtus kas tööturul või siis baasina keerukamate oskuste omandamisel kutseõppeasutuses. Seega on õppemoodul õppekava tervikosa, mis võib koosneda (kuid ei pea koosnema) erinevatest erialastest õppeainetest ning nendega integreeritud üldainetest. Üldjuhul peab õppemoodul katma kutsealase tegevuse mingi valdkonna.

Kohustuslike teemade loeteluga määratakse kindlaks teoreetilise ja praktilise õpetuse vahekord, omandatavad teadmised, oskused, vilumused ja hoiakud.

Mooduli ajaline maht ei ole piiratud. (Rekkor 2000)

1.2 Majutus- ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava projekt

Majutus- ja toitlustusvaldkonna RÕK projekti alusel õpetatakse kutsekeskhariduse tasemel.

Majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK projekt on koostatud koka (lisa 2); kelner, ettekandja; baarmen, baaridaami ja hotelliteenindaja kutsestandardite alusel.

1.2.1 Majutus-ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava eesmärgid

- 1) Majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK eesmärk on kujundada isiksus, kellel on teadmised, oskused, vilumused ja hoiakud töötamiseks Majutus-ja toitlustusvaldkonnas ning eeldused ja soov õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks;
- 2) Majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK-ga kehtestatud kutsealase koolituse eesmärk on orienteerida õpilasi pidevõppele, kujundada õpilases iseseisva töö oskust, loovust, algatus- otsustus- ja vastutusvõimet ning teenindus- ja suhtlemisvalmidust, arendada ja süvendada järgmisi võtmeoskusi:

meeskonnatööoskus, probleemide lahendamise ja otsuste tegemise oskus, kriitilise mõtlemise ja suhtlemisoskus, analüüsioskus, informatsiooni hankimise, töötlemise ja kasutamise oskus, õppimisoskus;

- 3) Majutus-ja toitlustusvaldkonna kutseoskused on tootmis- ning tehnilised kutsealased põhioskused, kliendikeskse teeninduse oskused, kuluteadlikkus ning koostööoskused, suhtlemis- ja mõjutamisoskused. Majutus-ja toitlustusvaldkonna iga töötaja vastutab oma osaga ettevõtte majandustulemi ja kliendisuhete jätkumise eest, aususe eest ja tarbija õiguste austamise eest. Majutus-ja toitlustusvaldkonna tootmise ja müümise lähtepunktiks on suhtumine klienti kui võrdväärse, aktiivse ja oma vajadusi teadvustavasse koostööpartnerisse.

1.2.2 Majutus-ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava ülesanded

Majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsealase koolituse ülesanne on anda õpilasele sellised teoreetilised, praktilised, sotsiaal-kultuurilised valmisolekud, et ta suudab:

- 1) rakendada majutus-ja toitlustusvaldkonnaalaseid teadmisi ja oskusi konkreetsete tööülesannete täitmisel;
- 2) siirduda paindlikult ühelt toimingult teisele koolitusele vastaval kutsealal;
- 3) sobitada majutus-ja toitlustusvaldkonna kutseoskusi uutes töösituatsioonides;
- 4) planeerida, teostada, hinnata ja arendada oma tööd;
- 5) väärtustada oma kutseala ja arendada oma kutseoskusi;
- 6) teha eetilisi, seaduspäraseid ja õiglasi valikuid;
- 7) suhtuda kaasinimestesse võrdväärselt;
- 8) omandada soosiv suhtumine sisemisse ja välisesse ettevõtlikkusse;
- 9) vastutada kliendi, enda ja kaastöötajate turvalisuse eest ning tulla toime kriisi- ja ohuolukordades;
- 10) töötada keskkonda säästes.

1.3 Turundusõppe moodul majutus- ja toidlustusvaldkonna õppekavas

Majutus-ja toidlustusvaldkonna riiklikule õppekava projektile vastava turunduse mooduli (Lisa 1) ja metoodilised materjalid selle rakendamiseks töötas välja ning moodulile vastava õpilase õpperaamatu koostas Sirje Rekkor oma pedagoogika magistritöö raames aastal 2000.

Turunduse moodulit on võimalik kasutada kõigis valdkonna kutsete esmakoolitust andvates kutseõppeasutustes, kutse-, eri- ja ametialast täiendkoolitust andvates koolitusasutustes, ümberõpet teostavates koolitusasutustes, ettevõttesiseses koolituses.

1.3.1 Mooduli koostamise põhimõtted

Mooduli koostamisel on lähtunud üldtunnustatud väärtustest- humanismist ja demokratismist. Õppijat käsitletakse kui muutuvat, loovat ja arenevat isiksust, kelle õppimine põhineb enesejuhtivusel. Lähtutakse sellest, et õppija on individuaalne, tal on kogemused ja sotsiaalne taust, et õppija on teadlik valikuid tegev subjekt, aktiivne ja vastutustundlik. Teadmist käsitletakse kui õppijale isiklikku, kogemuslikku, inimestevahelises suhtlemises süvenevat ja arenevat, mille analüüsimisel jõutakse laiemate seosteni, millest omakorda tekib uus teadmine.

Mooduli koostamisel lähtuti põhimõttest arendada nii õppija teoreetilisi, praktilisi kui ka isiksuslikke valmisolekuid.

Lähtuvalt eeltoodust on planeeritud nii õppeprotsess, koostatud õppeülesanded ja planeeritud õppe korraldus, õppemeetodid ning hindamine. Rõhk on õppijate kogemuste kasutamisel õppeülesannete lahendamisel, õppijate pideval suunamisel erinevate teabeallikate (sealhulgas kaaslaste kogemused) kasutamisele, valikute pakkumisel õppeprotsessis.

Õpiülesanded on valitud selliselt, et neid oleks võimalik oma eelnevate kogemuste baasil, antud teema raames pakutud uusi teadmisi rakendades, lahendada.

1.3.2 Mooduli sisu kujunemine

Turunduse õppe sisu lähtub valdkonna riikliku õppekava eesmärkidest. Õpetuse sisu kujunemise võtmeks on rahulolev klient. Seega tuleks õpetuse sisu määratlemisel vaadelda lähemalt klienti ja kliendi kontakti ettevõttega, silmas pidada riikliku õppekava eesmärke. Tähelepanuta ei saa jätta ka turunduse makro- ja mikrokeskkonna mõjureid.

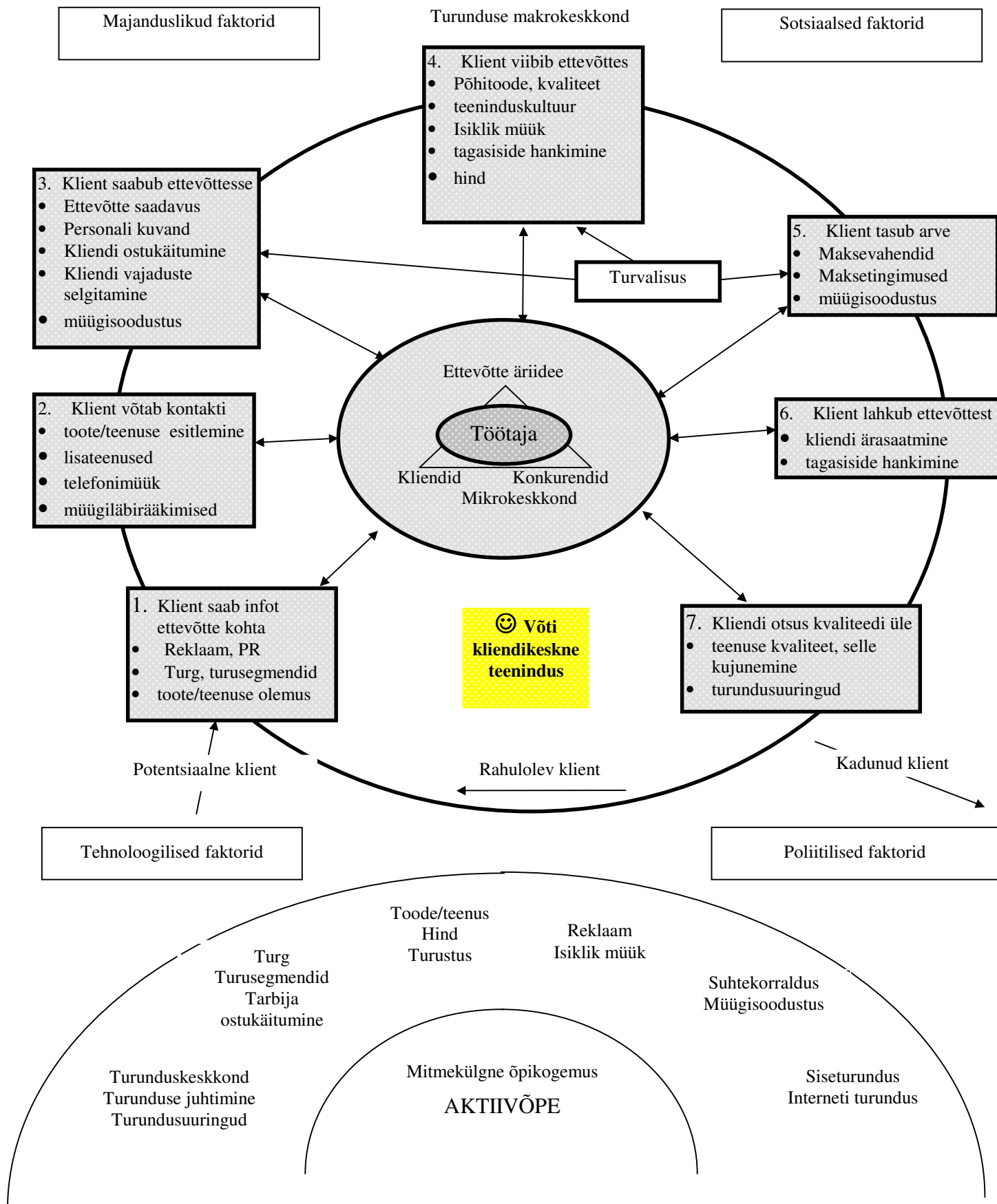
Mooduli sisu kujunemine lähtuvalt kliendi kontaktist ettevõttega on skemaatilisel kujutatud joonisel 1.1.

Teenindusketi etapid:

- 1) Klient saab informatsioon ettevõtte kohta. Põhiküsimused on, milline on toitlustus- ja majutusteenuste turg, kes on klient, millised vajadused ajendavad klienti valida toitlustus- ja majutusteenust, millised soovid ja nõudmised klientidel on jne. Siit ka vajadus määratleda toitlustus- ja majutusettevõtte toode/teenus. Sel etapil on väga oluline, millistest teabeallikates ja kuidas jõuab informatsioon ettevõttest kliendini;
- 2) Klient võtab kontakti. Selles etapis on turundustegevuses tähtis toote/teenuse esitlemine, enne põhiteenust osutatavad lisateenused, telefonimüük, pakkumiste tegemine ja müügiläbirääkimised. Sellest, milline on kontakti sisu ja kui edukaks kontakt osutub, oleneb, kas klient otsustab kasutada ettevõtte teenuseid;
- 3) Klient saabub ettevõttesse. Selles etapis osutuvad oluliseks ettevõtte asukoht, lahtiolekuajad ja teised ettevõtte välise ja sisemise saadavuse elemendid. Edasise kontakti seisukohalt on oluline personali välimus, käitumine ja hoiakud ja teised komponendid, mis moodustavad kliendi esmamulje. Selles etapis tähtsustub see, millised faktorid mõjutavad kliendi ostuotsust ning kliendi saamine koostöösse tema vajaduste väljaselgitamisel. Oluline on ka, milliseid müügisoodustuse elemente ettevõttes kasutatakse;
- 4) Klient viibib ettevõttes. Selles etapi sisu on põhitoote/teenuse, samuti lisateenuste jõudmine kliendini. Ühelt poolt on oluline, millised on toode/teenuse omadused ja kuidas see kliendini jõuab, teiselt poolt, kuidas see kliendi vajadustele vastab, tema soove ja nõudmisi rahuldab. Koostöö on siingi võtmeküsimuseks. Tähtsustub tagasiside hankimine teenuse osutamise käigus, müügioskus;
- 5) Klient tasub arve. Etapis on fookuses hinnaotsused – millised on võimalikud maksevahendid ja maksetingimused ettevõttes;
- 6) Klient lahkub ettevõttest. Etapi sisuks on kliendi lahkumistoimingud ja ärasaatmine. Etapi tähtsust alahinnata ei saa, sest terviku moodustumisel ettevõtte toote/teenuse kvaliteedist on sellel oluline osa etendada. Selles etapis on võtmeküsimuseks tagasiside hankimine;

- 7) Kliendi otsus teeninduse kvaliteedi kohta. Võtmeküsimuseks on see, kuidas kujuneb toote/teenuse kvaliteet ning kuidas kujuneb kliendi otsus selle kohta. Just selle etapi järel otsustab klient, kas kasutab ise (ja soovitab teistelegi) ettevõtte teenuseid uuesti või valib teise ettevõtte. Selles etapis omandab tähtsuse tagasiside hankimise viiside ja meetodite kasutamine ettevõttes.

Ülaltoodust lähtuvalt kujundati välja mooduli teemad ja alateemad. (Rekkor 2000)



Joonis 1.1. Turunduse mooduli sisu kujunemine

1.3.3 Mooduli eesmärgid

Mooduli eesmärgid lähtuvad kutsekoolituse ja valdkonna riikliku õppekava eesmärkidest.

Mooduli eesmärkide püstitamisel lähtuti sellest, et moodul peab kaasa aitama kutseala õppija teoreetiliste, praktiliste ja sotsiaalsete kompetentsuste, samuti isikuomaduste arendamisele kutsestandardis nõutud tasemele (vastab õppinud töötaja tasemele).

Õpilase arengu tagamiseks ja tema edukaks konkureerimiseks tööturul on mooduli eesmärgiks kujundada õpilases järgmisi üldoskusi: meeskonnatööoskus; probleemide lahendamise ja otsuste tegemise oskus; kriitilise mõtlemise oskus; suhtlemisoskus.

Mooduli koostamisel lähtuti valdkonna riiklikus õppekavas toodud turunduse mooduli eesmärkidest. Moodul võimaldab õpilasel:

- 1) tundma õppida turunduse põhimõisteid;
- 2) mõista turunduse kohta ja tähtsust ettevõtte äriidees;
- 3) õppida tundma kliendikeskse turunduse põhimõtteid;
- 4) õppida tundma keskkonnategureid, mis mõjutavad ettevõtte turundustegevust;
- 5) õppida tundma turundusuuringute meetodeid, koostama lihtsaid kliendiküsitluslehti;
- 6) mõista teenindusettevõtte turundustegevust, selle juhtimist ja kontrollimist;
- 7) tundma õppida ostuotsuse tekkimise mehhanismi ja tarbijate ostukäitumise mõjureid;
- 8) tundma õppida turu segmentimise aluseid;
- 9) mõista siseturunduse tähtsust, tundma õppida selle meetmeid;
- 10) tundma õppida turundusmeetmeid ja nende planeerimise põhimõtteid;
- 11) mõista interneti kasutamise tähtsust ja võimalusi turundustegevuses;
- 12) õppida analüüsima ja planeerima toitlustus- ja majutusettevõtte turundusmeetmestikku;
- 13) luua eeldused majutus-toitlustusteeninduse alaste oskuste ja teadmiste arendamiseks;

14) luua baas edasisteks õpinguteks. (Rekkor 2000)

1.3.4 Mooduli struktuur

Mooduli struktuuriühikuks on teema. Teema ajaline maht sõltub mooduli eesmärkide täitmiseks püstitatud teema eesmärkidest. Teemade ajaline kogumaht võrdub mooduli ajalise mahuga. Turunduse mooduli maht majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklikus õppekava kohustuslikes üldõpingutes on 1 õppenädal.

Teemajaotusplaanis on kokku 14 teemat. Õppetöö maht on planeeritud 40 õppija töötundi. Kontaktunde on planeeritud 28, iseseisva töö tunde 12. Iseseisva ja auditoorse õpptöö vahekord on erinev tavaliselt kasutusel olevast (35 + 5). Iseseisva töö mahu suurenemine on tingitud mooduli eesmärkidest ja õppeprotsessist. Mooduli hindamiseks on planeeritud 1 õppija töötund. Osa sellest moodustab teooriatesti kirjutamine, osa portfoolio sisu tutvustamine. (Rekkor 2000)

1.3.5 Mooduli õppeprotsess

Mooduli õppeprotsessi struktuuri väikseimaks terviklikuks ühikuks on õppeülesanne, mis sisaldab õpetamise eesmärki, vahendeid, õpitulemuste hindamist ja õpetamise enesehindamist.

Õppeülesanded moodulis on erineva mahuga, võivad sisaldada allülesandeid, nad erinevad nende täitmiseks kulutatava aja poolest. Moodul sisaldab nii individuaalselt kui kollektiivselt täidetavaid õppeülesandeid.

Püüdlus on õppeprotsess tervikuna korraldada niisuguse õppeülesannete süsteemina, et oleks kindlustatud mooduli eesmärkide täitmine.

Õppeülesannete esmakoostaja on õpetaja. Kogemused on näidanud, et esmalt on võimalik koostada raamülesanne, mis tuleb kohandada konkreetsetele õppijatele, nende probleeme, eelteadmisi ja –oskusi, huvisid ja väärtushinnanguid arvesse võttes. Konkreetne õppeülesannete kujuneb õppijate osavõtul. Õppijate arenedes võtavad nad ülesandeid ise. Sel juhul piirdub õpetaja peamiselt nõustamisega. Arengut selles suunas on võimalik juhtida õppija aktiivsust võimaldavate õppeülesannetega.

Õppekorraldus tagab õppeülesannete täitmise korralduslikult. Korralduslikult määratakse kindlaks õppeülesannete täitmise konkreetne aeg, koht ja täitjad.

Õpetus korraldatakse õppetundidena, paaristundidena, õppepäevadena vastavalt õppeülesandele, lõhkumata selle tervikut.

Õppeprotsessis on esindatud erinevaid teemasid, mooduleid integreerivad õppeülesanded. Teemade käsitlemise loogiline järjestus on selline, et iga järgmine teema nõuab eelmiste teemade õpetamist/õppimist ja vastavate õppeülesannete läbitöötamist. Turunduse mooduli õppeülesanded on integreeritud majanduse ja ettevõtluse, samuti klienditeeninduse, müügiõpetuse, hinnakujunduse, asjaajamise, eesti keele ja võõrkeelte, arvutiõpetuse moodulitega. Tegelikult on turundusõppe seoseid võimalik välja tuua valdkonna kutsete peaaegu kõigi kohustuslike ja valikmoodulitega.

Õppeprotsess on suunatud õppija aktiivsusele. Õppeprotsessis lähtutakse õppija vastutusest, arusaamast, et põhivastutust oma õpitulemuste eest kannab õpilane. Mooduli alguses tehakse õppijale teatavaks mooduli eesmärgid, läbitavad teemad, õppeülesanded, nõuded õpitulemusele ja hindamise kriteeriumid ja hindamise korraldus. Õpetaja pakkumine arutatakse õppijatega läbi ja õppijad püstitavad oma õpieesmärgid. Iga õppija jälgib oma õppimist, analüüsib ja hindab seda.

Õppeprotsess on orienteeritud mitmekesisusele. Erinevate teemade juures kasutatakse erinevaid õpetus/õppimismeetodeid, õppeülesanded varieeruvad oma koha, ajalise kestvuse, töövormi ja keerukuse poolest. Õppeülesanded on diferentseeritud vastavalt õppija võimetele ja huvidele. Õppeülesannetes pakutakse alternatiive, võimaldades õppijal tegutseda jõukohaselt ja huvide kohaselt.

Õppeprotsess on suunatud refleksiivsusele. Õppeülesannetega taotletakse õpetatava ja õpitu mõtestamist. Toimub pidev õpetuse tulemuste analüüsimine, õpitulemuste (enese)hindamine.

Õppeülesanded on orienteeritud probleemide lahendamisele ja otsustamisele.

Esindatud on nii rohkem kui ühe võrdväärse lahendiga õppeülesanded kui ka ühese lahendiga õppeülesanded. Esindatud on ülesanded, mille lahendus ei ole ette teada ja leitakse õpetuse käigus. Mõnikord kasutatakse ka lahendita ülesandeid. Väga palju kasutatakse õppijate kogemusi (nii kliendikogemusi, töökogemusi kui ka elukogemust, kaaslaste kogemusi).

Esindatud on õppeülesanded, mis on orienteeritud õpioskuste arendamisele, oma õppimise kavandamisele ja hindamisele. Esindatud on nii lühiajalised kui pikaajalised

õppeülesanded. Õppeülesannete koostamisel on silmas peetud individuaalselt ja kollektiivselt täidetavate õppeülesannete optimaalne vahekorda, rakendamisel taotletakse põhjendatud rollijaotusi kollektiivsete õppeülesannete täitmisel, õppijale erinevate rollide täitmise võimaldamist.

Õpe viiakse läbi statsionaarses vormis kontakttundidena ja iseseisva õppena. Kontakttunnid viiakse läbi teooriatundidena ja harjutustundidena. Õpet võidakse läbi viia õppeklassis, arvutiklassis, raamatukogus, kooli praktikabaasis, muudes kooli ruumides, valdkonna ettevõtetes, teistes õppeülesannetega seotud ettevõtetes, messidel jne vastavalt õppeülesandele. (Rekkor 2000)

1.3.6 Õpetamisviisid ja meetodid

Vastavalt õpetamisülesandele valitakse õpetamise meetodid.

Lähtutakse põhimõttest, et õpetaja on õppekava edastamise mõjujõud. Toilitustus- ja majutusteeninduse valdkonna riiklik õppekava näeb ette konkreetsete teadmiste ja oskuste omandamist nende rakendamise tasemel. Samuti näeb see ette teatud isikuomaduste arendamist. Õpilastelt oodatakse, et nad õpivad edastatu ära ja on võimelised seda reprodutseerima ja praktikas kasutama. See võib olla samaväärne Gagné õpihierarhia madalaima, võib-olla ka keskmise astmega, Bloomi taksonoomia terminites oodatakse õpilaselt edastatava mõistmist ja rakendamist. Selline õpetus eeldab selgituste ja demonstratsioonide kaudu teadmiste edastamist õpetaja poolt ja nende vastuvõtmist, mõistmist ja reprodutseerimist õppija poolt.

Mooduli rakendamisel kasutatavate õppemeetodite valik on avar, kasutatakse nii traditsioonilisi kui ka kaasaegseid meetodeid. Õppeülesande täitmine nõuab enamasti paljude õpetamismeetodite kooskasutamist. Kasutatakse õppijaid aktiveerivaid õpetamismeetodeid (rühmatöö, projekt, rolli- ja firmamängud, dramatiseeringud jne.), milles tähtsustub rollide jaotamine õppeülesande täitmiseks, aja- ja teiste ressursside arvestamine, õppeülesande täitmise planeerimine õppijate ja õpetaja ühistegevuse, refleksioon õppeülesande täitmise käigus saavutatud kordaminekutest ja vigadest – vastuse otsimine küsimusele, miks ja mil viisil jõuti tulemusele jms. Kasutatud meetodid võimaldavad arendada õppijate õpioskusi – peegeldava ja aktiivse kuulamise oskust, mõttega lugemise oskust (ideekaart, mõtteskeemid jne), tekstiloomeskust, kõnelemisioskusi. (Rekkor 2000)

1.3.7 Mooduli hindamine

Hindamine on mooduli õppeprotsessi komponent.

Mooduli hindamise ülesandeks on toetada ka õpilase positiivse mina-pildi arengut ja tema arengut õppinud töötajaks, anda informatsiooni õpilase teadmistest ja oskustest õpilasele, õpetajatele tööandjatele, samuti edasiste õpingute tarvis

Mooduli kirjelduses on ära toodud kokkuvõttev hindamine, teemakonspektides iga teema juures hindamisalused, hinnangu andjad ja hindamisvahendid.

Hindamise ülesandeid ja eesmärke, hindamispõhimõtteid ja hindamise aluseid, samuti nende rakendamist - hindamise objektide valik, hinde moodustumine, hinnete skaalad, hinde parandamine, hinde dokumenteerimine - tutvustatakse kõigile õpilasetele mooduli alguses

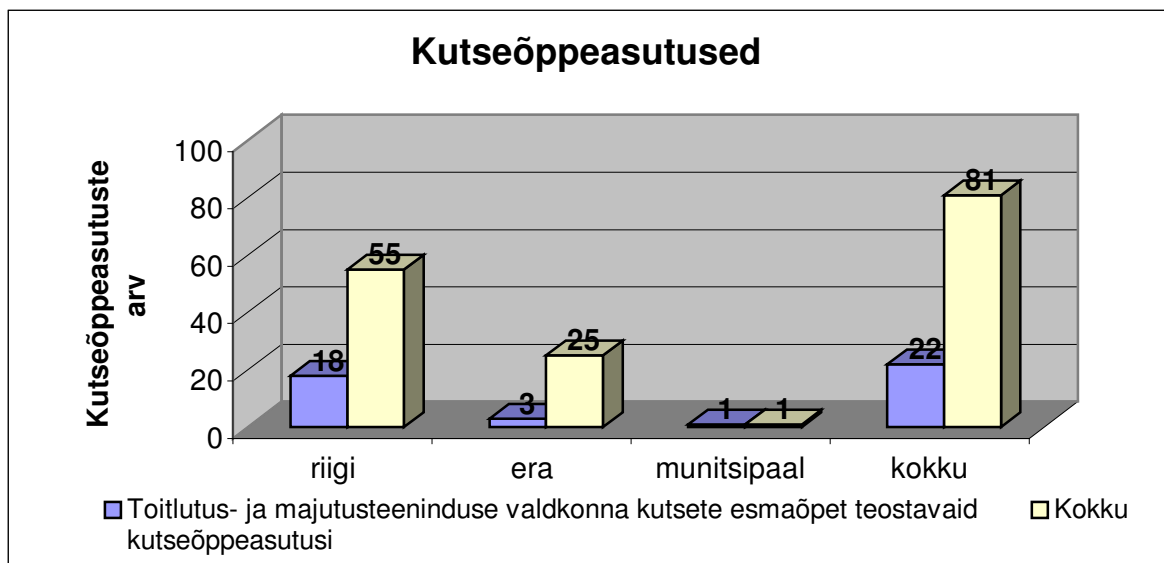
Oluliseks lähtekohaks hindamisel on õpilase enesehinnang. Enesehinnang ja väline hinnang täiendavad teineteist. (Rekkor 2000)

1.4 Turundusõppe hetkeseis majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsealadel

2002/03 õa statistiliste aruannete põhjal oli 2002.a. 1. oktoobri seisuga Eestis 81 kutseõppeasutust, neist 15s oli võimalik omandada kutsekõrg- ja rakenduskõrgharidust.

Eestis kutseharidussüsteemis on 1. aprilli 2003.a. seisuga 50 riigi kutseõppeasutust, 5 riigi rakenduskõrgkooli, 25 erakutseõppeasutust ja -rakenduskõrgkooli ning üks munitsipaalkutseõppeasutus – Tartu Kutsehariduskeskus (moodustati 01.09.2002 Tartu Tööstuskooli, Tartu Ehitus- ja Kergetööstuskooli, Tartu Teeninduskooli ja Tartu Õppekeskuse ühendamisel), kus õpib esmakoolituses üle 30 tuhande noore kutsekesk- ja/või rakenduskõrghariduse tasemel. (Kutseõppeasutused 2003) (Kutsekoolid)

Majutus-ja toitlustusvaldkonna kutsete esmaõpet teostavaid kutseõppeasutusi on 22, sh 1 munitsipaalkool (Tartu Kutsehariduskeskus) ja 3 erakooli (Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool, Kaubandus- ja Kulinaariakool ning Teeninduserakool) (vt joonis 1.2).



Joonis 1.2 Kutseõppeasutusi õppeaastal 2002/03

Keskmiselt asub igal õppeaastal valdkonna kutseid omandama umbes 1100 õpilast:

2001 a – 1141 (Kutseõppeasutused 2002);

2002 a – 1257 (Vastuvõtt 2002/2003 kutseõppeasutustesse. Tellimus, mitte tegelik);

2003a – 1239 (Riigi tellimus kutsekeskhariduse tasemel 2003/04 õa) (Kutseõppeasutused 2003).

Varasematest uuringutest on selgunud järgmist:

- 1) valdkonna ettevõtete tööandjad ja –võtjad on seisukohal, et turundusõpe on kutsekoolituse raames vajalik, sest igapäevases töös kasutatakse järgmisi turundusalaseid teadmisi ja oskusi: Toitlustus- ja majutusteenuste turg, turundusuuringud, turu segmentimine, tarbija käitumine, vajadused ja soovid, tagasiside hankimine tarbijalt, toote/teenuse väljatöötamine ja arendamine, hind ja hinnaotsused, turunduskommunikatsioon (reklaam, müük, kuvand, töö avalikkusega, müügitoetus), turundustegevuse planeerimine; (Rekkor 2000);
- 2) Eesti Majutus-ja toitlustusvaldkonna kutsealaseid õpetavates kutseõppeasutustes peeti turundusõpet samuti vajalikuks. Turundusõppe tegelik olukord oli aga kooliti äärmiselt erinev. Oli koole, kus seda tähtsustati, sellele oli lähenetud terviklikult ja oli välja töötatud õppetervikud. Oli ka selliseid koole, kus turundusõppe tähtsus oli teadvustamata ja sellega tegeleti juhuslikult. (Rekkor 2000).

Vahepeal on valminud majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklik õppekava projekt ja sellele vastav turunduse moodul, mistõttu on tõenäoliselt turundusõppe seis tänaseks muutunud. Seetõttu on tehtud täiendav uuring.

1.4.1 Turundusõppe olukorra uuring

Uuringu eesmärgiks on saada ülevaade:

- 1) turundusõppe hetke olukorrast Eesti kutseõppeasutustes majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsealadel (õppekavade arv, õppekavade aluseks riiklik õppekava projekt, turunduse õppeterviku sisaldumine õppekavades, turunduse alaste metoodiliste materjalide kasutamine);
- 2) kutseõppeasutuste turundus/majandusõpetajate valmisolekutest õpitarkvara, õpikeskkondade ja elektrooniliste õpperaamatute, -materjalide kasutamiseks turundusealaste teadmiste õpetamisel.

Uurimismeetodid:

- 1) dokumendiuuring;
- 2) empiiriline uuring – kirjalik küsitlus.

Dokumendiuuring

Eesmärgiks on saada ülevaade turundusõppe hetke olukorrast Eesti kutseõppeasutustes majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsealadel (õppekavade arv, õppekavade aluseks riiklik õppekava projekt, turunduse õppeterviku sisaldumine õppekavades).

Ülesanneteks on selgitada välja:

- 1) kehtivate, hetkel kasutatavate majutus-ja toitlustusvaldkonna õppekavade arv ja kutseõppeasutused, kus nende alusel õppetöö toimub;
- 2) kui palju on kutseõppeasutusi ja õppekavu, kus kooli õppekava väljatöötamise aluseks on majutus-ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava projekt;
- 3) kui paljudes õppekavades sisaldub turunduse õppetervik või turundus on integreeritud majandusõppesse.

Uurimisobjekt: Kutseõppeasutuste õppekavad

Valim: Majutus-ja toitlustusvaldkonna kutseid õpetavate koolide valdkonda kuuluvad õppekavad

Põhitulemused

Seisuga 1.veebruar 2003 on majutus- ja toitlustusvaldkonna kutseid õpetavate kutseõppeasutuste kehtivaid õppekavasid 45 (vt tabel 1.1).

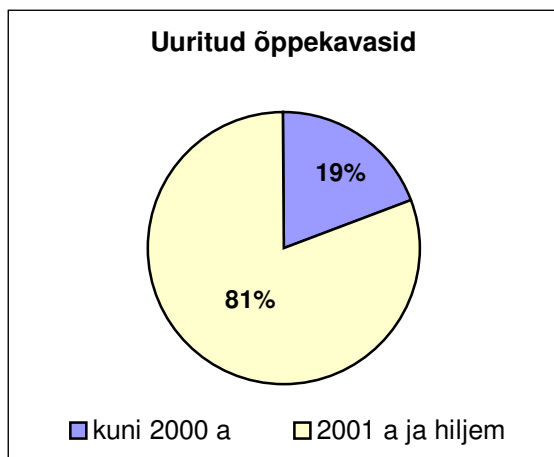
Tabel 1.1 Majutus- ja toitlustusvaldkonna kutseid õpetavate kutseõppeasutuste õppekavad

Õppekava nimetus	Tase lõpetamisel			
	KKH	KKKB	KKPB	KOKKU
Hotellimajandus	1			1
Hotelliteenindus		8		8
Kelner, ettekandja		6		6
Kokk		3	2	5
Kokk (2001)			16	16
Toitlustusteenindus		9		9
<i>Kokku</i>	<i>1</i>	<i>26</i>	<i>18</i>	<i>45</i>

Uuringu käigus töötati läbi kolmekümmend üks (68,9%) majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsete esmaõpet teostava kutseõppeasutuse hetkel kehtivat õppekava (vt tabel 1.2). Neist 25 (81 %) (vt joonis 1.3) on koostatud ja registreeritud Eksami ja Kvalifikatsiooni-keskuses 2001 aastal ja hiljem, st pärast valdkonna riikliku õppekava projekti väljatöötamist. Valdkonna riiklikule õppekava projektile vastas 25-st 20 õppekava (80%) (vt tabel 1.3)

Tabel 1.2 Uuritud õppekavad

Õppekava	Tase lõpetamisel		
	KKKB	KKPB	KOKKU
Hotelliteenindus	4		4
Kelner, ettekandja	5		5
Kokk	1		1
Kokk (2001)		14	14
Toitlustusteenindus	7		7
<i>Kokku</i>	<i>17</i>	<i>14</i>	<i>31</i>



Joonis 1.3 Uuritud õppekavade jaotus registreerimise aja lõikes

Tabel 1.3 Valdkonna riiklikule õppekava projektile vastastavaid õppekavu

	kuni 2000	2001 kuni	kokku
Uuritud õppekavasid	6	25	31
aluseks riiklik õppekava		20	20

Uurimuse tulemusel selgus, turunduse õppetervik sisaldub 17 (55% uuritud õppekavadest, 68% “uutest” õppekavadest) kutseõppeasutuse toitlustus- ja majutusvaldkonna kutse õppekavas. Kõik ülejäänud 14 kutseõppeasutuse majutus-ja toitlustusvaldkonna kutsete uuritud õppekava sisaldavad majandusõppe all väiksemas või suuremas mahus turunduse teemasid (vt tabel 1.4).

Tabel 1.4 Turunduse mooduli ja teemade sisalduvus õppekavades registreerimise aja lõikes

	kuni 2000	2001 kuni	kokku
Uuritud õppekavasid	6	25	31
sisaldab turunduse moodulit		17	17
sisaldab turunduse teemasid	6	8	14

Kutseõppeasutused on väga kiiresti reageerinud majutus- ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava projekti valmimisele 2000 aastal. Kahe aasta jooksul on valdkonna riikliku õppekavaga projektiga viidud vastavusse 20 õppekava, mis moodustab 67% kõikidest

uuritud õppekavadest. Kuna töö õppekavadega on pidev protsess, siis ilmselt kasvab riiklikust õppekavast lähtuvate õppekavade arv pidevalt.

Eelnevast lähtuvalt on tekkinud vajadus pöörata senisest suurem tähelepanu uute, majutus- ja toitlustusvaldkonna riiklikust õppekava projektist lähtuvate õppekavade rakendamisele.

Empiiriline uuring

Eesmärgiks saada ülevaade:

- 1) turunduse alaste metoodiliste materjalide kasutamisest turunduse mooduli (õppeterviku) rakendamisel / turunduse õpetamisel;
- 2) kutseõppeasutuste turundus/majandusõpetajate valmisolekutest õpitarkvara, õpikeskkondade ja elektrooniliste õpperaamatute, -materjalide kasutamiseks turundusealaste teadmiste õpetamisel.

Ülesanneteks on selgitada välja:

- 1) metoodiliste materjalide kasutamine turunduse mooduli rakendamisel (õppeterviku)/ turunduse õpetamisel;
- 2) õpetajate suhtumine arvuti kasutamisse turunduse õpetamisel (so arvuti kasutamine õppetegevuses);
- 3) õpetajate valmisolekud erinevate õpikeskkondade, õpitarkvara ja elektrooniliste materjalide (sh elektrooniliste õpperaamatute, õppeotstarbeliste CD-de, internetist kättesaadavate materjalide jne) kasutamiseks turunduse õpetamisel ning varasemad kokkupuuted (kogemused) nimetatud elektrooniliste vahenditega.

Uurimisobjekt: Turundusõppe tervik

Valim: Kutseõppeasutuste majutus- ja toitlustusvaldkonna turunduse ja majanduse õpetajad.

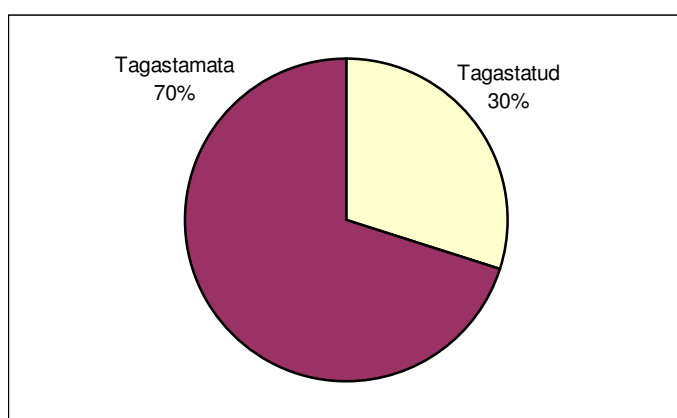
Küsitlused saadeti 20-le majutus- ja toitlustusvaldkonna kutsete esmaõpet teostavale kutseõppeasutusele välja E-posti teel. Ankeeti oli võimalik tagastada postiga ja E-postiga ning täita ka internetis E-formularis (www.eformular.com).

Küsimustik koosnes kahest osast: esimene osa sisaldas küsimusi turunduse mooduli (õppeterviku) rakendamise kohta; teine arvutite kasutamise kohta turunduse (majanduse õpetuses turunduse teemade) õpetamisel.

Õpetajatel tuli täita küsitlus (ankeet), valides vastusevariantide hulgast kas üks või mitu sobivat vastust, märgistades valikud variandile ringi ümber tõmbamisega.

Kui variantide seas polnud sobivat või kui oli soov midagi lisada, oli võimalik kasutada selleks punktiirjoont. Kokku sisaldas ankeet 5 küsimust (vt lisa 4).

Kahekümnest laiali saadetud küsitlusest tagastati 6, neist 1 posti teel, 3 E-posti teel ja 2-le vastati E-formulari abil (vt joonis 1.4).



Joonis 1.4 Tagastatud ankeetide osakaal

Põhitulemused

Esimene osa sisaldas küsimusi turunduse mooduli (õppeterviku) rakendamise kohta.

Turunduse (majanduse õpetuses turunduse teemade) õpetamisel kasutab enamus õpetajaid mitmesuguseid õpikuid/raamatuid (märgitud viie vastaja poolt kuuest – 83%), metoodilisi materjale (83%), enda koostatud õppematerjale (83%) ning muid materjale (83%). Tähelepanu väärrib, et kuue õpetaja poolt nimetati ära 27 erinevat nimetust õpikuid/raamatuid, metoodilisi ja muid materjale. See annab tunnistust sellest, et puudub mooduli rakendamiseks mõeldud kõigile kättesaadav ühtne õppekirjandus.

Sirje Rekkori poolt, valdkonna riikliku õppekava projekti turunduse mooduli rakendamiseks koostatud metoodilisi materjale (sh õpilase õpperaamatut) kasutab 1 vastanutest (17%) kogu mooduli ulatuses, kaks vastajat (33%) on näinud materjale ja

kolmele vastanule (50%) pole materjalid olnud kättesaadavad. Üks vastanutest tõi eraldi välja, et ta oleks väga huvitatud nimetatud materjalide kättesaadavusest.

Kokkuvõtvalt iseloomustab küsitluse esimest osa väga hästi ühe vastaja arvamus: “Põhiliselt tulebki otsida ja kokku panna materjal ise, sest sobivat õpikut ei ole (mis sobiks kutsekoolile)”.

Teine osa sisaldas küsimusi arvutite kasutamise kohta turunduse (majanduse õpetuses turunduse teemade) õpetamisel.

Kaks vastanutest (33%) ei ole turunduse (majanduse õpetuses turunduse teemade) õpetamisel kasutanud arvutit. Vaatamata sellele evivad kõik vastajad positiivseid hoiakuid arvuti kasutamise osas. Peamisteks takistusteks, on seni olnud elektrooniliste õppematerjalide ja õpitarkvara puudus (märgitud 4 vastanu poolt – 66%). Põhjustena toodi välja ka, et puudu jääb oskustest ning vajatakse täiendavat koolitust, puudub arvuti kasutamise võimalus klassis või puudub arvutiklassi kasutamise võimalus. Kõige sagedamini kasutavad õpetajad arvutit õppematerjalide ettevalmistamisel (83%). Kaks vastanutest (33%) on õpilastele jaganud ka elektroonilisi õppematerjale.

Enamus (viis kuuest – 83%) ei ole varem üldse kokku puutunud ühegi õpikeskkonnaga, vaid üks omab WebCT kasutamise kogemust õppijana. Siit võib järeldada, et kutseõppeasutustes ei kasutata veel õppetegevuses õpikeskkondi, mistõttu ei ole otstarbekas luua elektroonilisi materjale sh õppeülesandeid õpikeskkondades kasutamiseks ega luua kursust turunduse mooduli rakendamiseks.

Eelnevast lähtuvalt on õpetajad valmis kasutama arvutit turunduse õpetamisel. On selgunud ka vajadus nii õpikute/õpperaamatute kui õppematerjalide (sh elektrooniliste) ja õpitarkvara järele, mis vastaksid majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavale ja aitaksid kaasa kõikide valdkonna kooliõppekavade rakendamisele.

2 MULTIMEEDIUMIPÕHISE ÕPITARKVARA LOOMISE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

2.1 Õpitarkvara

2.1.1 Õpiotstarbeline tarkvara

Õpitarkvara all mõistetakse CD-le ja arvutidisketile paigutatud õpiotstarbelisi tarkvaraprogramme ja Internetis väljas olevaid elektroonilisi õppematerjale. (Hansmann 2003)

Õpitarkvara kitsamas mõttes võimaldab õpilasel arvuti abil omandada uusi teadmisi ja oskusi, süvendada ning kontrollida olemasolevaid. (Marandi 2002)

Koolitundides saab arvutit kasutada väga laialdaselt ja väga erinevalt. Arvuti abil saab kirjutada kirjandeid ja referaate, modelleerida, edastada verbaalset infot, arendada oskusi ja vilumusi, õpetada reeglite rakendamist, kontrollida teadmisi, joonestada jne. Elektroonilised entsüklopeediad, sõnaraamatud, tekstitöötlusprogrammid, graafikapaketid ja õpiprogrammid on vaid mõned näited õpitarkvarast. Õpiotstarbelist tarkvara on erinevates allikates liigitatud erinevalt. (Savitt 1998) (Luik 2001) Kõige üldisemalt võib arvuti kasutamise koolis jaotada kolme suurde kategooriasse:

- 1) programmeerimiskeeled (arendavad mõtlemist, nt Logo, Basic ja Pascal);
- 2) arvuti rakendusprogrammid (nt elektroonilised entsüklopeediad, sõnastikud, tekstitöötlus-, tabelarvutus- ja graafikaprogrammid jne);
- 3) õpiprogrammid. (Luik 2001)

Õpiprogrammid, on eelkõige mõeldud õppimiseks (kas uue mõiste omandamiseks, selle harjutamiseks või kasutamiseks).

Enamik autoreid jagab õpiprogrammid omakorda neljaks alaliigiks (mõned autorid eristavad küll ainult kolme liiki õpiprogramme, pannes ka problemlahendusprogrammid simulatsioonide alla):

- 1) Drill ja praktika ehk harjutamisprogrammid võimaldavad harjutamist;
- 2) Problemlahendusprogrammid pakuvad stsenaariumi/situatsiooni või probleemi, millele õpilane peab lahenduse leidma;

3) Simulatsioonid modelleerivad tõelist maailma mitmel moel;

4) Juhendavad programmid pakuvad sammsammulist lähenemist, et õppida mõisteid.

Samas tuleb silmas pidada, et mõni õpiprogramm võib sisaldada mitut liiki korruga. Näiteks juhendava programmi käigus kasutatakse mingi keemilise katse illustreerimiseks simulatsiooni või kontrollib juhendav programm pärast mõiste seletamist ka selle omandamist.

Esimesed õpiprogrammid olid just treenimiseks ja harjutamisprogrammid on kõige laialdasemat kasutamist leidnud matemaatikas, aga ka teistes reaalainetes. Seejuures on sellist liiki tarkvara sageli arvutimängude vormis, et motiveerida õpilast. Harjutamisprogrammid peavad võimaldama oskuse viimist automaatsuseni. Kõigepealt on oluline saada õiged vastused, seejärel suurendada kiirust, et saada automaatseid vastuseid. Selliste programmide positiivseks küljeks loetakse seda, et nad on kannatlikud ka siis, kui järjest valesti vastata. Kõige rohkem kasu arvatakse neist olevat nõrgematel õppijatel, õpetajal on aga võimalus tegelda samal ajal tugevamatega. Negatiivse poole pealt on märgitud, et keskendutakse ainult faktiteadmistele, mitte mõtlemise arendamisele. Samas on eriti algastmes palju sellist materjali, mis tuleb omandada automaatsuseni - matemaatikas korrutustabel, keemias elementide sümbolid, et nende abil oleks võimalik lahendada keerulisemaid, mõtlemist nõudvaid ülesandeid.

Probleemlahenduse programmid peaksid õpetama probleemide lahendusoskust. See tarkvaraliik peaks arendama divergentset mõtlemist, sõnaosavust, paindlikkust, originaalsust ja üksikasjalikkust. Probleemlahendusprogrammides ei pruugi olla õigeid ega valesid vastuseid. Probleemlahendusprogrammide positiivseks küljeks loetakse seda, et need panevad õpilasi otsima oma mälust neid teadmisi, mida konkreetses situatsioonis lahenduse leidmiseks rakendada. Puuduseks on aga see, et sellist liiki tarkvara osutab ainult kaudselt, kas õpilane on korrektselt aru saanud, ega anna uut teadmist lisaks sellele, mida õpilane juba teab.

Enamasti tavatähenduses on õppimine deklaratiivne õppimine (teadmine, mis) mitte protseduuriline õppimine (teadmine, kuidas). Arvutid saavad aga luua keskkonna, mis valmistab õpilasi ette tegelikuks eluks. Võimalusi selleks pakuvadki simulatsioonid. Kõige rohkem on simulatsioone kasutatud ja ka uuritud loodusteadustes. Nende eelised on järgmised: simulatsioonid on odavamad kui reaalsed laboratooriumid, nad annavad

kiiremaid tulemusi kui reaalses elus võimalik, saab simuleerida ka reaalses elus ohtlikke olukordi, lubavad uurida normaalse eksperimendi ulatusest väljapoole jäävate tingimuste fenomeni, lubavad hüpoteetilisi situatsioone, mida reaalses elus ei esine. Puuduseks on see, et kuna simulatsioonide abil saab opereerida ka mittereaalsete olukordade ning andmetega, ei erista paljud õpilased hüpoteetilisi situatsioone reaalistest.

Juhendav programm esitab informatsiooni õppevormis. Õppijale seletatakse samm-sammult lahti mõiste või oskus. See õpiprogrammide liik peab olema loodud õpilaste iseärasusi ja erinevaid õpistiile arvestades. Õpilasel, kel on laialdasemad teadmised, peab olema võimalus jätta vahele triviaalsed seletused ning saada lisamaterjali. Nõrgemat õpilast peaks juhendav programm suunama täiendavale kordamisele või materjali esitamisele lihtsamal sõnastuses. Just juhendavatest programmidest loodetakse kõige enam abi õppetöö individualiseerimisel. See liik õpiprogramme peaks olema mõeldud nii aeglasele kui ka kiirele õppijatele, nii nõrkadele kui ka tugevatele õpilastele. (Luik 2001)

2.1.2 Õpiprogrammide hindamine

Õpiprogrammide hindamisel tuleb (nii kasutuselevõtu kui koostamise seisukohast lähtudes) silmas pidada kindlaid parameetreid, mis puudutavad nii tehnilist külge, kui ka ainealast korrektsust, meetodika toetust, kui ka seostamisvõimalusi õppekavaga. Peamisi valikukriteeriumeid võib jaotada nelja suuremasse rühma (Adojaan, Marandi, Sarapuu 1998):

- 1) programmi tehnilised nõuded – sobivus arvutiklassi riistvaraga ja tarkvaraplatvormiga, lisaseadmete (helikaart, kõlarid) olemasolu vajadus;
- 2) esitusviis ja kujundus – atraktiivsus, esteetilisus, loetavus ja illustreeritus;
- 3) kasutajasõbralikkus ja paindlikkus – orienteerumise lihtsus, struktuuri hoomatavus, kasutatavus erinevate õppimis- ja õpetamismeetoditega;
- 4) püstitatud eesmärkide saavutamine – programmis püstitatud eesmärkide sobivus või kohandatavus õppe eesmärkidega, rakendatavus õppekavas sisalduvate teemade õpetamiseks, kasutatavus ilma lisamaterjalideta või koos erinevate tööjuhenditega, ainealane korrektsus.

2.1.3 Eestikeelse originaaltarkvara loomine

Arvutist on vähe abi, kui puudub sobiv tarkvara.

Õpitarkvara tootmine on kallis töö. Õpiprogrammid peavad olema sisukad ja nendes tuleb õpikutega võrreldes väiksema tekstimahu juures edasi anda palju informatsiooni. Tihti on vaja selleks leiutada uusi esitusviise, kindlasti aga kirjutada uudses stiilis tekste. Kompaktsuse nõudest hoolimata ei tohi seal midagi olulist ütlemata jääda ega telegrammistilis laused mitmel viisil mõistetavad olla. Kogenematut kasutajat arvestades peab õpiprogrammidel olema hea kasutajainterfeis. Töökindluse mõttes peab koolitarkvara vastu pidama isegi pahatahtlikule kasutajale. Muidugi peavad programmid veel huvitavad välja nägema ja ka nõrka õpilast õppima stimuleerima. (Prank 1997)

Õpitarkvara loomine on komplitseeritud tegevus, mis eeldab väga mitmete asjatundjate olemasolu. Tarkvara peab olema esiteks korrektne nii didaktiliselt kui aine sisu silmas pidades, teiseks funktsionaalne ja visuaalselt atraktiivne, kolmandaks korrektselt programmeeritud, neljandaks eakohane jne. Harva on need omadused ühendatud ühes inimeses, kõige tõenäolisemalt on korraliku tarkvaraprogrammi loomiseks vaja vähemalt nelja-viit eri valdkonna spetsialisti ja seda koos vajaliku infrastruktuuriga. Õpitarkvara loomist võib mingil määral võrrelda kooliõpiku kirjastamisega, ehkki tarkvara tegemine on tunduvalt keerulisem. Erinevalt õpikust ei ole õpitarkvara kunagi võimalik luua terve õppekavas kirjeldatud kursuse tarbeks ja see ei ole ka põhjendatud, kuna väga paljude teemade puhul annavad traditsioonilised õppevahendid ja -meetodid tõenäoliselt parema tulemuse. (Tiigrihüppe SA Aastaraamat 2002)

Kõik see teeb õpitarkvara kirjutamise keeruliseks programmeerimisvaldkonnaks, mis nõuab mitme eriala spetsialistidest koosnevat töömeeskondi, mahukaid ressursse ja palju katsetamist ning toob vähe raha sisse.

Loomulikult ei keela keegi õpetajate initsiatiivi endale programmide kirjutamisel. Aga tavaliselt tekib nii tarkvara, mida saab kasutada ainult autor või tema paar lähemat mõttekaaslast. Laiem kasutajate hulk nõuab programmi garanteeritud töökindlust suvalise konfiguratsiooniga arvutitel ja võrkudes, väljanägemise viimistlemist, kasutamishandite kirjutamist ja muud, millega õpetaja tavaliselt tegelda ei taha ja ei oska. Paremad näidised jõuavad pikapeale ka pärisprodukti staatuseni. (Prank 1997)

2.2 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kutseõppes

Tiigrihüppe programm on aidanud info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) vahendeid muretseda peamiselt üldhariduskoolidel.

Esmakordselt kuulutas Tiigrihüppe SA IKT konkursi spetsiaalselt kutseõppeasutustele mõeldes 2002 aastal – "Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kutseõppes". Konkursi eesmärgiks oli kaasa aidata haridusministeeriumi alluvuses olevate kutsekoolide kujunemisele kaasaegseteks õpikeskusteks. Konkursi raames oli kutsekoolidel võimalik saada toetust arvutite ja tarkvara hankimiseks ning arvutivõrkude ehitamiseks tingimusel, et kool ise finantseerib projekti 30% osas kogumaksumusest ja et koolil on olemas nägemus IKT rakendamiseks erialaõppes. Konkursi viis Tiigrihüppe SA läbi koos Eesti Kutseõppe Edendamise Ühingu. Laekunud 40 taotlusest finantseeris Tiigrihüppe SA 30 projekti, mis vastasid konkursi tingimustele. Tiigrihüppe SA Nõukogu otsusega (29 november 2002) otsustati toetada 30 kutsekooli infotehnoloogia ostmisel kogusummas 2,297,000 krooni (seal hulgas ka 13 majutus-ja toitlustusvaldkonna kutsealasid õpetavat kutseõppeasutust). (Tiigrihüppe SA Nõukogu otsused 2002)

Tänu Tiigrihüppe ja Phare programmidele on kutseõppeasutused suhteliselt hästi varustatud arvutitega.

Põhikooli ja gümnaasiumi riikliku õppekava alusel määratletakse kutseõppeasutuste õppekavade kohustuslik üldhariduslik sisu, mis võimaldab kutseõppeasutustel kasutada üldhariduslike moodulite õpetamisel õpitarkvara, mis on ostetud või toodetud üldhariduskoolide tarbeks.

Väga suur puudus on aga erialastest elektroonilistest õppeotstarbelistest programmidest ja materjalidest kutseõppes.

Majutus-ja toitlustusvaldkonna õppekavade rakendamiseks ei ole hetkel ühtegi erialast õpiprogrammi.

2.3 Arvutite kasutamine õppetöös

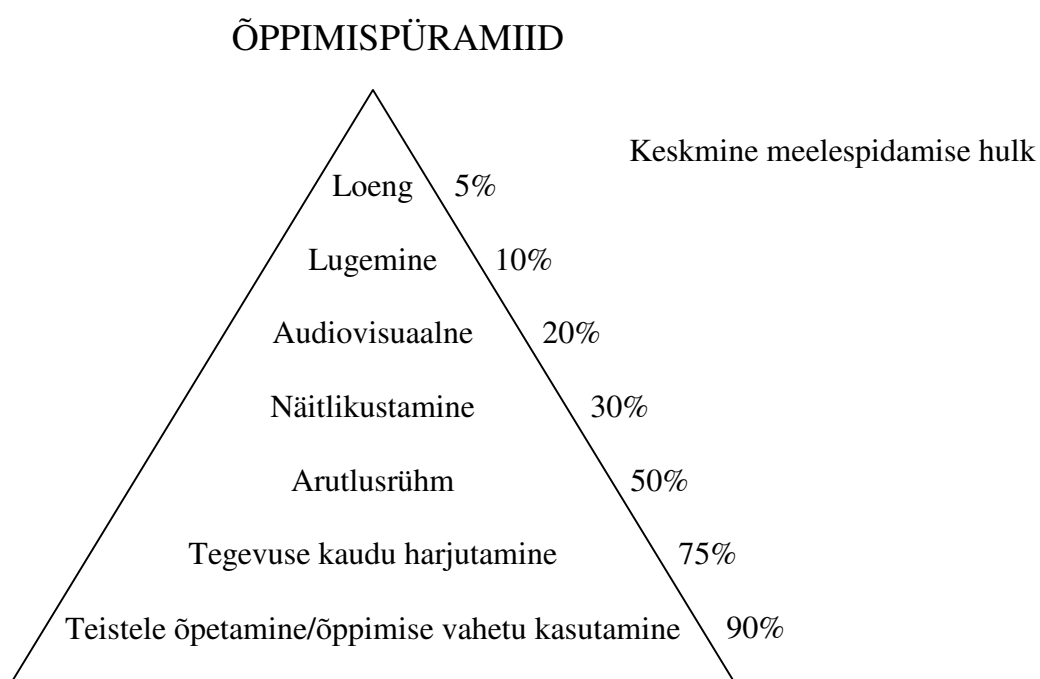
Tiigrihüppe sihtasutuse nõukogu viis aastal 2000 läbi uuringu "Tiiger Luubis".

Õpetaja andmete põhjal võis järeldada, et spetsiaalne haridustarkvara ja selle poolt pakutavad meetodikad leiavad harva kasutamist. Need küsitletud õpetajad, kes arvutit aineõppes kasutavad, mainisid põhiliste tegevustena tekstitöötlust (65%), infootsingut

(62%), harjutamist ehk omandatud oskuste praktiseerimist arvutil (52%), kinnistamist (49%) ja testimist (35%).

Hetkel osutusid kõige sagedasemateks klassikalised tunni läbiviimise meetodid (vastava valiku teinute osakaal üle 50%) (Tiiger Luubis 2000).

Miks kasutada multimeediumipõhist õpitarkvara ainetunnis? Õppija mäletab rohkem siis, kui õppeprotsessis on ühendatud 2 või enam meelt (Joonis 2.1). Abivahendite sh multimeediumi kasutamine aitab äratada ja säilitada õpilaste tähelepanu, ülal hoida kuulajaskonna motivatsiooni.



Joonis 2.1. Õppimispüramiid

Uuringud näitavad, et visuaalsed abivahendid vähendavad teema seletamiseks kulutatud aja hulka 40% võrra ja parandavad meeldejätmist kuni 38 protsendi võrra. Keskmine inimene räägib umbes 110 kuni 160 sõna minutis, kuid mõtleb kiirusega 400 kuni 500 sõna minutis. Multimeedia kasutamine aitab seda lõhet ületada. (Fournier, Weight 1999)

2.3.1 Õpitarkvara kasutamine vanuseastmeti

Arvuti kasutamine nooremas vanuseastmes

Teodoro (Luik 2000) pooldab arvutite kasutamist alghariduses, seda aga uute tarkvaraliikide, arvuti poolt loodud mikromaailmade arenguga seoses. Autor lähtub

konstruktivismi teoriast, mille kohaselt õppimine on aktiivne, konstruktiivne (s.t. pidevas muutumises) ja interaktiivne protsess. Autori nägemus on, et millegi mõistmine tähendab sellega tuttav olemist. Seejuures on erinevate nähtuste, objektide ja suhetega tuttavaks saamine jätkuv protsess, mille käigus mängib keskkond fundamentaalset rolli. Kui last ümbritseb rikas keskkond, kus keerulisi ideid saab uurida sundimatul teel juba väga varajases eas, siis võib ta tuttavaks saada nende ideedega, s.t nendest ideedest aru saada (näiteks inerts, maa pöörlemine ümber päikese jne.). Just arvuti võib anda selle keskkonna, kus õpilane saab suurendada oma tuttavlikkust enamiku teaduslike ideedega. Andes õpilastele võimaluse katsetada, s.t. mängida ideede ja suhetega, saab suurendada nende kognitiivset mõistmist.

Arvutite kasutamine kooli nooremas astmes võiks alata mängudega, et lapsed saaks selgeks klaviatuuri kasutamise ja kuvari lugemise ning selle kuidas opereerida erinevate arvuti komponentidega. Liikumiste koordineerimiseks on hea kasutada erinevaid graafikapakette, kus laps vaba käega joonistades õpib juhtima hiire liikumist. Graafikapaketid arendavad ka käelist tegevust. Seejärel saab alles alata õppeprogrammide kasutamine.

Algastmes saaks kõige efektiivsemalt kasutada drill-ja-praktika programme, sest palju on baasmaterjali, mida tuleb omandada automaatsuseni. Kuid edukalt on kasutatud ka simulatsioone, eriti loodusteadustes ja mängu, mis aitavad kaasa õppimisele. Algastmes saab õpiprogramme kasutada enamasti õpetaja poolt läbitud teemade täiendamiseks ja praktiseerimiseks. Kuna juhendavad programmid on eelkõige mõeldud individuaalseks õppimiseks ja problemlahendusprogrammides nõutakse sünteesi ja analüüsi, siis leiavad need õpiprogrammide liigid algklassides vähem kasutamist. Uurijad on leidnud, et kui ühe korraga esitati enam kui üks kolmandik ekraanitäit teksti, hüppasid algklasside õpilased sellest üle või otsisid stiimuleid, mis lubaks neil õige vastuse korral edasi minna. Lapsed kaotasid kontsentratsiooni umbes 10-15 minuti pärast, kui nad pidid lugema ekraanilt juhiseid ja seda isegi siis kui programm sisaldas märkimisväärselt erinevaid ning atraktiivseid vahendeid. Algastme jaoks programmide valikul peab kindlasti silmas pidama ka seda, et programm vastaks antud astme lugemisoskusele.

Arvuti kasutamine algklassides on end õigustanud seal, kus lastel on võimalik kasutada õppetöökäsi paari peale ühte arvutit. Nii saavad õpilased omavahel suhelda, arutada, miks

või kuidas nad teatud situatsioonis käituvad. Algkooli lapsed võtavad arvutit kui veel üht mängukaaslast. Samuti meeldib algklasside lastel üksteisega võistelda. (Luik 2000)

Arvutite kasutamine vanema vanuseastmes ja erinevates õppeainetes

Kui nooremas astmes olid kõige olulisemad drill-ja-praktika programmid, siis vanemas astmes langeb suurem osakaal juhendavatele, problemlahendusprogrammidele ja simulatsioonidele. Reaalainetes kasutatakse aga ka vanemas astmes palju drill-ja-praktika programme. Seejuures on uurimused näidanud, et madalama võimekusega õpilased on enam motiveeritud arvutit kasutama ja end oma teadmistes ning oskustes täiendama.

Õpetaja poolt on alustuseks kõige olulisem otsus see, kuidas lülitada infotehnoloogia oma õppekavasse ja millist liiki õpiprogramme kasutada.

Arvuteid seostatakse sageli just reaalainetega. McCoy (Luik 2000) käsitlebki oma artiklis arvutite kasutamist matemaatikas ja vaatleb sellealaseid uurimusi. Läbivaadatud uurimuste põhjal leiab ta, et parimaid tulemusi annavad matemaatikas simulatsioonid, kuid abi on ka õppetundi toetavatest drill-ja-praktika ning problemlahendusprogrammidest. Erinevalt väljakujunenud arusaamast selgus nende uurimuste põhjal, et kõrgema jõudlusega õpilased kasutavad tarkvara efektiivsemalt kui madalama jõudlusega ja poisid edestavad tüdrukuid. Uurimustest selgus ka, et õpilased, kes töötasid paarides arvuti taga saavutasid märkimisväärselt kõrgemaid tulemusi kui need, kes töötasid üksikult.

Siiski pole infotehnoloogia ainult matemaatikas ja teistes reaalainetes kasutamiseks. Kuigi just neis ainetes on uurimusi õpiprogrammide efektiivsuse kohta enam, avaldatakse üha enam uurimusi ka arvuti kasutamisest sotsiaal- ja humanitaarainetes, mille kohta annab ülevaate oma artiklis Berson (Luik 2000). Vaadeldud uurimuste põhjal väidab autor, et drill-ja-praktika programmid küll soodustavad humanitaarainete oskuste praktiseerimist, kuid samas võivad nad kahandada üldiste sotsiaalsete protsesside mõistmist. Näiteks võib õpilane küll täpselt teada, mis aastal mingi sündmus aset leidis, kuid mis olid selle tagamaad, jääb selgusetuks. Juhendavad programmid võimaldasid uurijate arvates efektiivselt asendada kodutööd ja need ka parandasid õpilaste saavutusi.

Kuna sotsiaal- ja humanitaarainetes on oluline osa inimestevahelisel kommunikatsioonil, siis peaks arvutitel põhinev õpe neis õppeainetes pakkuma enam võimalusi koostööks õpilaste vahel kui näiteks matemaatikas. Penn'i poolt läbiviidud eksperimendis kasutasid

kaks rühma üht ja sedasama programmi selle vahega, et ühel grupil oli vaid üks arvuti terve rühma peale, teisel grupil arvuti kahe õpilase kohta. Uurimuse põhjal selgus, et kolme nädala pärast läbiviidud testis said kõrgemad punktid üht arvutit terve rühma peale kasutanud õpilased. (Luik 2000)

2.3.2 Õpetaja rolli muutused seoses arvutite kasutuselevõtmisega õppetöös

Õpetaja rollideks on seni olnud teadmiste edastaja, diagnoosija, juhendaja, ürituste eestvedaja, distsiplineerija jne. Kui konkreetse õpetaja rollid varieeruvad sõltuvalt sellest, mis vanuses õpilasi ta õpetab, kuidas õppetöö on organiseeritud, siis üldiselt eeldatakse õpetajalt kontrolli. Infotehnoloogia kasutuselevõtt muudab situatsiooni, nõudes uusi rolle nii õpetajatelt kui õpilastelt. Õpetaja-klassi suhe võib aja jooksul muutuda õpetaja-klass-arvuti kolmnurgaks. Intelligentsete õppesüsteemide kavandamine ei pea üritama asendada õpetajat, pigem peab masinast saama vahelüli õpetaja ja lapse vahel.

Osaks õpetaja rollist seoses arvutite tulekuga saab olema:

- 1) sobiva tarkvara valimine;
- 2) IT kasutuse integreerimine teiste õppetegevustega;
- 3) õppijate programmikasutuse ülevaatamine;
- 4) otsustamine, millal ja kuidas sekkuda vahele programmi kasutamise ajal;
- 5) õppijate aitamine ja nende arengu hindamine;
- 6) arutlustes vahekohtunikuks olemine.

Õpetaja peab olema ka kui manager. Ta peab otsima ja leidma programme, mis sobiks üksikõpilastele, mõnele rühmale või kogu klassile. Kui õpilased töötavad arvutiga, peaks õpetaja kogu aeg klassis ringi liikuma, et ta oleks alati kõigile nähtav. Meeles peaks pidama tunni distsipliini juures, et esmane on suhtlemine masinaga ja teisene suhtlemine inimestega, isegi kui mitmekesi istutakse ühe arvuti taga.

Sageli saab õpetaja infot ka õpilaste vastuste ja õppimise kohta tunni jooksul isegi kui ta konkreetset õpilast ei jälgi. Paljud õpiprogrammid annavad helisignaaliga märku, kui vastatakse valesti. Õpetaja saab jälgida, millise ajavahe tagant laps valesti vastas. Oleks hea, kui programm annaks ka pärast teada, mitu korda üks või teine laps valesti vastas,

mitu korda pidi teema üle kordama, mitu korda saadeti tagasi programmi poolt vana materjali ülekordamisele.

Kuigi arvutid võimaldavad individuaalsust ja pakuvad nii õpilastele kui ka õpetajatele suuremat vabadust, ei saa kõike siiski jätta arvutite otsustada. Õpetaja peab määrama:

- 1) õpilase instruksionaalsed vajadused (kas nägemis- või kuulmismälu, kas individuaalõpe, mis tasemest alustada, millised õpiprogrammid võiks meeldida jne.);
- 2) mida õpetada arvutiga (millises aines, mis last motiveerib, milline tarkvara aitab õpitut kõige paremini kinnistada);
- 3) mis liiki õpiprogramme kasutada (sõltub ainest ja õpilasest – nõrgemad saavad enam abi drill-ja-praktika programmidest, tugevamad problemlahendusest ja simulatsioonidest);
- 4) jätkuv protsessi hindamine (jälgida õpilast, hinnata tema arengut, teha vajalikke korrektsioone).

Ei nüüd ega ka tulevikus kao vajadus inimesest õpetaja järele. Muutub ainult ajasuhe, palju õpilased kulutavad arvuti abil õppimiseks, palju aruteluks õpetajaga. Arvutite kaasamisel õppetöösse kerkib esile ilmselt veelgi suurem vajadus hea õpetaja järele, kes suudaks töötada koos programmeerijatega õpiprogrammide koostamisel ning olla vahelülilik õpilase ja arvuti vahel. (Luik 2000)

2.3.3 Õppetunni võimalikud ülesehitused

Gagne traditsioonilise käsitluse kohaselt seisneb õpetaja töö igas tunnis alljärgnevate õpisündmuste kavandamisel ja läbiviimisel konkreetses kontekstis:

- 1) õpilaste tähelepanu köitmine;
- 2) õpieesmärkide teadvustamine;
- 3) varemõpitust vajaminevate osade meeldetuletamine;
- 4) uue osa esitamine;
- 5) õpilaste iseseisva töö juhendamine;
- 6) õpitu rakendamine;

- 7) tagasiside;
- 8) hindamine;
- 9) õpitu kinnistamine ja rakendamine teises kontekstis.

Multimeediumipõhise õpitarkvara (arvuti) kasutamine on võimalik enamuste nimetatud õpisündmuste jooksul.

Tunnis arvutit kasutades peab valima kõigepealt sobiva tarkvara. Õpitarkvara juures peaks jälgima järgmist:

- 1) tarkvara peab olema lihtsalt kättesaadav ja käsitletav (kiputakse alla andma, kui esimese korraga ühendust ei saa või tulemust ei tule);
- 2) tarkvara peab olema täielikult integreeritud käsitletava teemaga ja selgelt vajalik;
- 3) tarkvara eesmärgi edukas saavutamine peab olema toetatud hinnetega;
- 4) selle kasutamisel peavad olema määratud sobivad õpieesmärgid;
- 5) tarkvara roll nende eesmärkide saavutamiseks peab olema õpilastele selge;
- 6) õpilased peavad teadma kuidas kasutada materjali, mis ulatuses teadmisi nõutakse, millistele materjali osadele nad peavad enam tähelepanu pöörama ja kuidas tarkvara paketti teadmiste omandamiseks kasutada.

Arvutit tunnis kasutades tuleks silmas pidada järgmist:

- 1) millises mahus kavatakse tunnis arvutit kasutada (Näiteks alustatakse tundi uue materjali edastamisega loengu või arvutipresentatsioonina ning seejärel lastakse õpilastel korrata või praktiseerida õpitut individuaalselt arvutil);
- 2) kus toimub tund (oma klassis kasutades ühte või mitut arvutit, arvutiklassis, osa tundi ühes ja osa teises...);
- 3) kuidas õpilased arvutite ette paigutatakse (üksikult, paariviisi, grupiti; kui paariviisi või grupiti, siis kas vabatahtlikud rühmad või õpetaja poolt määratud; millise printsiibi järgi määratud; kas arvutiklassis on rühmade koosseisud pidevalt samad...);
- 4) iga rühma jaoks tuleb ette valmistada materjal ja tegevusjuhised (need võivad olla kõigil ühised või igal rühmal erinevad);

- 5) olemas peab olema lisamaterjal neile, kes kiiremad;
- 6) pidevalt tuleb ringi liikuda;
- 7) tuleb jälgida märke, mis näitavad, et õpilased pole tegevuses: mittevajalikud liikumised, liiga palju lobisemist, algav kära;
- 8) olemas peab olema mõeldud sobiv meetod tunni lõpetamiseks.

Õpetaja peab mõtlema ka järgmistele probleemidele: Kuidas hinnata õpilasi kui nad kasutavad tundides arvutit? Kas need õpilased, kes tunnevad end arvuti ees kodus ei hakka õpetaja autoriteeti ohtu seadma? Milliseks kujuneb õpetaja autoriteet, kui paljud lapsed tunnevad end arvuti ees kodusemalt kui õpetaja? On täheldatud, et nn. arvutitargad õpilased võivad tunnis tekitada olukorra, kus programm ei tööta nii, nagu õpetaja on seda ette näinud ning kutsuvad seejärel õpetaja appi seda “probleemi” lahendama. Kui õpetaja toime ei tule, lahendavad selle ise paari klahvivajutusega. (Luik 2000)

2.4 Õpitarkvara arenduse mudelid

Õpisüsteemide disain (*ISD – instructional systems design*) on haridustehnoloogia haru, mis keskendub üldjuhul mesotasandil õpetamisega ja õppimisega seotud terviklike süsteemide arendamisele. Sellisteks süsteemideks võivad olla näiteks lahinglendurite esmane treeningprogramm (koos lennusimulatsiooni tarkavara, kursuste kava, õppe- ja eksamimaterjalidega), pangatellerite ümberõppekursus üleminekul uuele infosüsteemile, McDonaldisi uute keskastme juhtide personalihaldamise koolitusprogramm või intensiivne võõrkeelekursus immigrantidele, mis põhineb osaliselt interaktiivsel multimeedial. (Laanpere)

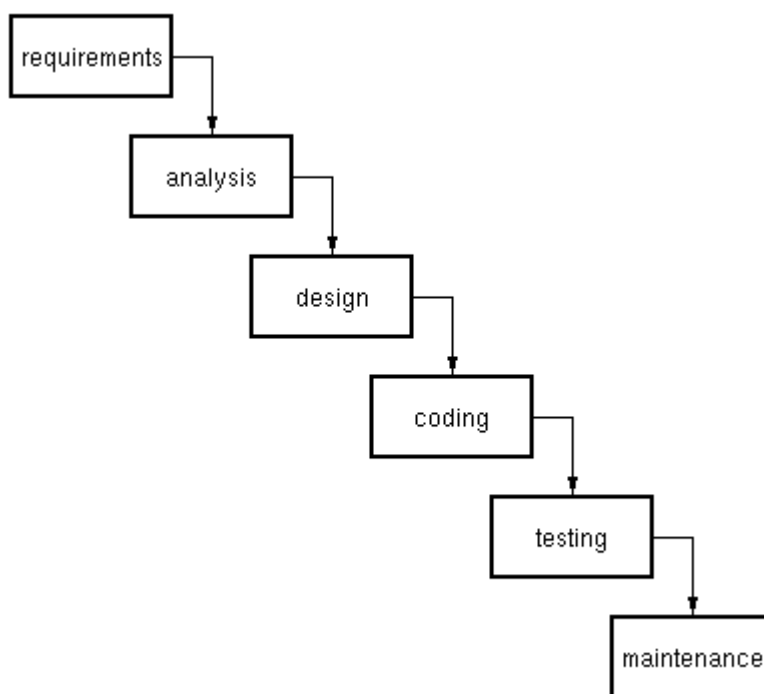
Erinevaid õpidisaini/tarkvara protsessi mudeleid on palju. Nad kõik toetuvad mingile teooriale ning jagavad kavandamise suure ja keerulise tegevuse sammudeks, aitavad samme sooritada ja omavahel kooskõlas hoida. Nende mudelite rakendamise eesmärk on anda raamistik, aidata kaasa õpisüsteemide süstemaatilisele ja efektiivsele loomisele.

Turundusalase õpitarkvara loomiseks oli vajadus tutvuda mitmete disaini mudelitega, et valida kasutamiseks välja sobivaim.

2.4.1 Koskmudel

Traditsiooniliselt vaadatakse tarkvara loomist hulga protsesside ja esitlustena, mis järgnevad üksteisele lineaarselt – iga samm on eelduseks järgnevale sammule. Sellist vaadet tarkvara loomisele nimetatakse koskmudeliks (*Waterfall Model*) (Joonis 2.2), sest iga protsessi väljund laskub ilusasti järgmise tegevuseni. (Rinde) (Design Process 1999)

Koskmudeli puuduseks on see, et võimatu on mõista kõiki kasutaja soove enne, kui suur osa süsteemist on valmis. Vigade ilmumine suhteliselt hilises testimise faasis ning nende parandamine võib halvimal juhul kaasa tuua kuluka tarkvaradisaini muutmise vajaduse.



Joonis 2.2 Koskmudel (Design Process 1999)

2.4.2 Spiraalmudel

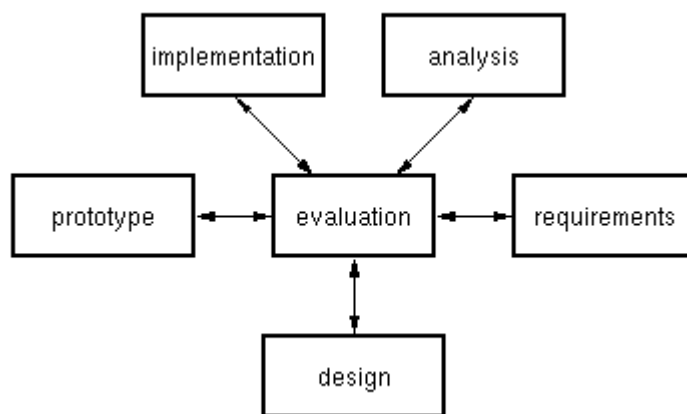
Spiraalmudel (Boehm) kasutab samu põhilisi protsesse nagu kose mudel: nõuete kogumine, analüüs; disain; rakendamine, kuid näitab, et on vaja mitmeid iteratsioone (kordusi). Oluline on ka see, et spiraalmudel hõlmab prototüüpide kasutamist järgmise arendustöö faasi nõudmiste paremaks mõistmiseks ja riskidega arvestamist tehes kindlaks, millistel komponentidel on kõige suurem tõenäosus olla valesti disainitud. (Rinde)

2.4.3 Tähe mudel

Enamus tarkvara arendusmudeleid on suunatud suurte süsteemide loomisele, mis keskenduvad rohkem funktsionaalsusele. Tänapäeval on tunnustanud kasutajakeskset (*user-centered*) disaini, sest see väärtustab sagedast kasutajatega testimist ja vabasid esitlusi võrdselt prototüüpidega. (Rinde)

Tähe mudeli (*The Star Lifecycle, Hartson and Hix*) (joonis 2.4) kasutamise korral:

- 1) faaside järjestus ei ole olulise tähtsusega –süsteemi arendus võib alata mistahes faasiga ja jätkuda samuti mistahes faasiga;
- 2) evalvatsioon on aktuaalne igas arenduse etapis;
- 3) tuleneb HCI disainerite tegelikust tegevuspraktikast. (Design Process 1999)



Joonis 2.3 Tähe mudel (Design Process 1999)

2.4.4 ADDIE mudel

Õpissüsteemide loomiseks kasutatakse ADDIE mudelit (*analyze, design, develop, implement, and evaluate*) – üldist lihtsustatud õpissüsteemi disaini (*ISD – Instructional System Design*) mudelit. Nimetatud mudel on baas mudel, mis on mõeldud igat tüüpi, kaasa arvatud veebipõhise õppe tarbeks. (Strickland 2002)

Erinevad mudelid jagavad protsessi osadeks erinevalt, kuid enamus nii ka ADDIE mudel sisaldab järgmisi faase e samme (sammud võivad osaliselt kattuda ja olla omavahel seotud):

- 1) analüüsifaas (*Analyze*)
- 2) disainifaas (*Design*) – süsteemi kujundamine (disain)
- 3) arendamisfaas (*Develop*) – süsteemi loomine e arendamine, mis põhineb analüüsi ja kujundamise faasidel
- 4) rakendamiskaas (*Implement*) – süsteemi rakendamine
- 5) hindamisfaas (*Evaluate*) – kõigi projekti faaside hindamine (Joonis 2.4)

(The ADDIE... 2000)

Dünaamilise mudeli keskmeks on hindamisfaas, kõik faasid on pideva kasutajate ja ekspertide poolse evalveerimise (hindamise) objektideks. Nimetatud mudeli puhul ei ole õpisüsteemi loomise protsess staatiline (nagu nt kose mudeli puhul), vaid kordumisi väljendav voolav tegevus – pidev interaktiivne protsess. (Clark 2000)

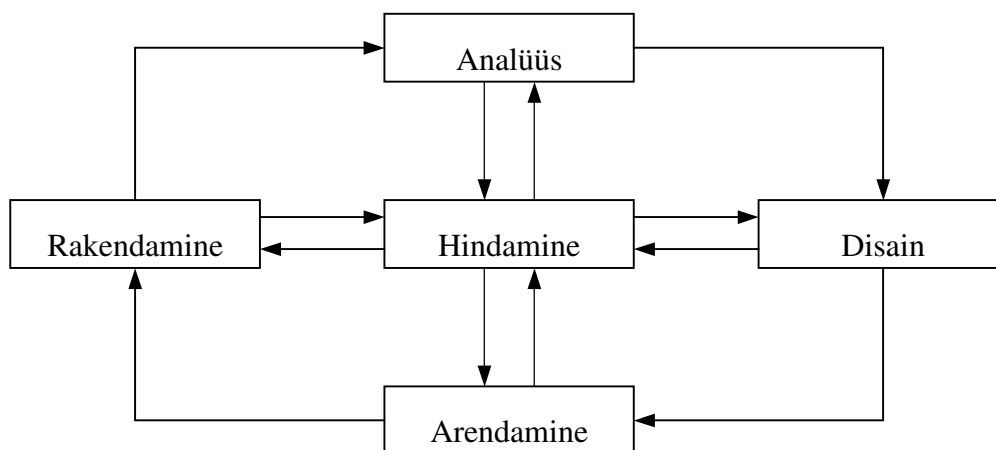


Joonis 2.4 ADDIE mudel (The ADDIE... 2000)

3 TURUNDUSÕPPE ÕPITARKVARA VÄLJATÖÖTAMINE

Turundusealase õpitarkvara prototüübi loomise aluseks on võetud ADDIE mudel (vt pt 2.4.4), mis hõlmab järgmisi faase:

- 1) analüüsifaas
- 2) disainifaas
- 3) arendamisfaas
- 4) rakendamisfaas
- 5) evalvatsiooni faas e hindamisfaas



Joonis 3.1 Dünaamiline ADDIE mudel

Taoline mudel sobib majutus-ja toitlustusvaldkonna õppekavale vastava õpitarkvara loomiseks, sest ADDIE mudeli (joonis 3.1) puhul ei ole õpisüsteemi loomise protsess staatiline (nagu nt kose mudeli puhul), vaid pidev interaktiivne protsess. Samuti on nimetatud õppekava avatud pidevaks arendamiseks ja korrigeerimiseks vastavalt muutustele ühiskonnas. (Majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekava)

Käesoleva töö raames on läbi viidud nõuete analüüs ja koostatud nõuete spetsifikatsiooni esimene versioon, teostatud osaline kontseptuaalne disain, loodud prototüüp ja viidud läbi formatiivne evalvatsioon. Õpitarkvara formaalne disain, arendamine ja rakendamine ning

summatiivne evalveerimine on arendusprotsessi etapid, mis selles töös pikemalt käsitlemist ei leia.

3.1 Analüüsi etapp

Süsteemi analüüsi või nõuete kogumine on iga tootearenduse tähtis osa. Nõuete kogumine ehk analüüs on protsess, mille käigus tehakse selgeks, mida tarbija/tellijal loodavalt süsteemilt ootab ning selle alusel töötatakse välja nõuete spetsifikatsioon.

Süsteemile esitatavaid nõudeid käsitletakse erinevates allikates erinevalt.

Süsteemile esitatavaid nõudeid võib käsitleda kolmes kategoorias (Rinde):

- 1) Funktsionaalsed nõuded (*functional requirements*) määravad, mida süsteem tegema peab;
- 2) Andmete nõuded (*data requirements*) määravad süsteemi struktuuri ja millised andmed peavad olema kättesaadavad, et tulemus oleks edukas;
- 3) Kasutuskõlblikkuse nõuded (*usability requirements*) määravad millisel tasemel on kasutaja sooritusvõime ja rahulolu süsteemiga vastuvõetavad.

ADDIE mudelist tulenevalt tuleb analüüsi faasis leida vastus järgnevatele küsimustele (Strickland 2002):

- 1) Kes on sihtrühm?
- 2) Mida nad peavad õppima? (ainevaldkond)
- 3) Loo kontseptsioonikaart, mis baseerub esialgsel uurimisel
- 4) Milline on kättetoimetamise valik?
- 5) Millised piirangud eksisteerivad
- 6) Mida õpilased teevad kompetentsuse määramiseks?
- 7) Milline on ajajoon projekti lõpule viimiseks?
- 8) Millised on tava- ja veebiõppe erinevused?
- 9) Millised on *online* pedagoogilised kaalutlused?

3.1.1 Sihtrühma analüüs

Peamiseks sihtrühmaks on vastavalt Majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklikule õppekavale põhi- või keskharidusega noored, kes asuvad õppima või õpivad valdkonna kutseid (kokk; toitlustusteenindus; kelner, ettekandja; baarmen, baaridaami; hotelliteenindaja) kutseõppeasutuses. Kindlasti saavad kavandatavat õpitarkvara kasutada ka täiend- ja ümberõpet vajavad ja kutsequalifikatsiooni taotlevad inimesed ning iseõppijad.

Sihtrühma analüüs on sisuliselt ära tehtud juba riiklike õppekavade koostamise käigus.

Põhikooli ja gümnaasiumi riiklikus õppekavas on kirjeldatud pädevused, millised peaksid kujunema õpilasel kooli lõppedes.

Pädevus on teadmistel, oskustel ja väärtustel põhinev suutlikkus teatud tegevusalal või -valdkonnas tulemuslikult toimida.

Põhikooli ja gümnaasiumi riiklik õppekava taotleb õpilastel:

- 1) üldpädevuste (õpipädevus, tegevuspädevus jne);
- 2) õppeainepädevuste;
- 3) valdkonnapädevuste kujundamist.

Kooliõppekava ning õppe- ja kasvatusprotsessi kaudu loob kool tingimused riiklikus õppekavas määratud pädevuste saavutamiseks.

Õppeainepädevus kujuneb saavutatud õpitulemuste alusel. Üldpädevuste ja õppeainepädevuste ning õpetuse integratsiooni tulemusena kujunevad õpilasel ulatuslikumad valdkonnapädevused. (Põhikooli ja gümnaasiumi riiklik õppekava 2002)

Taotletavad pädevused määratletakse õppekavas kooliastmeti.

Nii nagu on erinevad põhi- ja keskharidusega noorte pädevused, on erinevad ka erinevas eas õppijate vaimsed võimed, õpihuvid, motivatsioon ja õpiharjumused.

Õpitarkvara loomisel on olulise tähtsusega ka sihtrühma hoiakud IKT kasutamise osas. Kutseõppeasutustesse tulevad õpilased peale põhikooli ja gümnaasiumi lõpetamist, seega praegune ja tulevane kutseõppeasutuse õpilane on seesama, kelle seas viidi 2000 aastal läbi küsitlus “Tiiger Luubis”, millest selgus, et:

- 1) Nii õpilased kui õpetajad evivad positiivseid hoiakuid IKT rakendamise osas. Õpilaste hoiakud arvuti õppeotstarbelise kasutamise suhtes osutusid märgatavalt kõrgemaks kui nende reaalsed arvutialased teadmised (summaindeksite keskmised vastavalt .65 ja .32). Samuti oli nende õpilaste hulk, kes olid “pigem” ja “täiesti nõus” väitega “Ma tahaksin arvuteid õppetöös rohkem kasutada”, väga palju kõrgem nende arvust, kes reaalselt olid õppeaasta jooksul ainetundides arvutiga töötanud (vastavalt 86% ja 8%);
- 2) Seega ületab õpilaste sisemine valmisolek arvutite juurutamiseks haridussüsteemi reaalselt eksisteeriva potentsiaali. Poiste ja tüdrukute suhtumine arvutite kasutamisse õppimisel ei erine üksteisest. Hoiakud olid kattuvad ka teiste tunnuste järgi (põhikool ja gümnaasium, eesti ja vene koolid, maa- ja linnakoolid). (“Tiger Luubis” 2000)

Inimesed õpivad kuulmise, nägemise või tegevuse kaudu. Tavaliselt on inimese **õpistiilis** üks domineeriv meetod. Neile viidatakse sageli kui nägemismälul, kuulmismälul ja liikumismälul põhinevatele stiilidele. Kindlasti peame aga tähelepanu pöörama kõigile kolmele õpistiilile.

Nägemismäluga õppijad – õpivad kõige efektiivsemalt siis, kui nad näevad, mida nad õpivad. Enamus õppijatest kuulub nägemismäluga õppijate hulka.

Kuulmismäluga õppijad – õpivad kõige efektiivsemalt siis, kui nad kuulevad antavat informatsiooni.

Liikumismäluga õppijad – õpivad liikumise ja kompimise kaudu. Liikumismäluga õppijal aitab kõige efektiivsemalt õppida harjutamise võimalus.

Õpitarkvara luues on vaja olla teadlik erinevatest õpistiilidest ja sellest, et enamus inimestest ei kasuta mitte ainult üht stiili, vaid kombinatsiooni nendest. Mõnede inimeste õpistiil muutub vastavalt õpikeskkonnale või õpitava info tüübile.

Seega on otstarbekas luua võimalikult paindlik multimeediumipõhine õpisüsteem, mis pakuks toetust kõigile õpistiilidele ning mida saaks kasutada õpilaste erinevatest võimetest lähtuvalt hoides ja ergutades õppijate õpihuve.

3.1.2 Ainevaldkonna analüüs

Ainevaldkonna analüüsi aluseks on Bloomi õpieesmärkide taksonoomia, valdkonna kutsete standardid ja valdkonna riiklikule õppekava projektile vastav turunduse moodul.

Bloomi töötas juba 1950-ntatel aastatel välja õpieesmärkide tasemete lineaarse (keerulisemalt lihtsamale) taksonoomia:

- 1) **teadmine** – õpilane loetleb, defineerib, tunneb ära, demonstreerib...;
- 2) **mõistmine** – õpilane võtab kokku, kirjeldab oma sõnadega, tõlgendab...;
- 3) **kasutamine** – õpilane rakendab, kasutab, muudab, seostab, lahendab...;
- 4) **analüüs** – õpilane analüüsib, järjestab, eristab, võrdleb, süstematiseerib...;
- 5) **süntees** – õpilane kombineerib, integreerib, korrastab ümber, loob...;
- 6) **hinnang** – õpilane hindab, otsustab, valib, testib, mõõdab... (Major Categories in the Taxonomy...)

Bloomi teooria kohaselt tuleks õpilastele seada erineval tasemel eesmärgi ja hinnata iga eesmärgi saavutatust just eelnevalt seatud tasemele vastavalt. Kõigil õpilastel pole ju vaja iga teema juures saavutada sünteesi ja hinnangu taset, paljude teemade puhul piisab ka teadmisest ja mõistmisest. (Laanpere)

Kutsestandardites on konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused järgmised:

- 1) Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine;
- 2) Kesktase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine, mitmekesiste töövõtete valdamine;
- 3) Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

Tabel 3.1 Seos Bloomi taksonoomia ja kutsestandarditest tulenevate teadmiste ja oskuste tasemete vahel

Bloomi õpieesmärkide tasemed	Teadmiste ja oskuste tasemed kutsestandardites
1. teadmine 2. mõistmine	Algtase
3. kasutamine 4. analüüs	Kesktase
5. süntees 6. hinnang	Kõrgtase

Kutseoskuspõhised nõuded

Põhikooli ja gümnaasiumi riiklikus õppekavas on pädevus defineeritud, kui teadmistel, oskustel ja väärtustel põhinev suutlikkus teatud tegevusalal või -valdkonnas tulemuslikult toimida. Kutse kvalifikatsioonisüsteemi terminites (kutsestandardid) on tegemist kutseoskustega (kutseoskuspõhised nõuded):

- 1) Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele;
- 2) Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele;
- 3) Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega;
- 4) Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele. (Kokk I, II, III kutsestandard 2001, vt lisa 2)

Majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekava eesmärk on kujundada isiksus, kellel on teadmised, oskused, vilumused ja hoiakud töötamiseks majutus- ja toitlustusvaldkonnas ning eeldused ja soov õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Turundusealased teadmised ja oskused on valdkonna kutsestandardites toodud üldteadmiste ja -oskustena: teada turunduse põhialuseid. Mõnede valdkonna kutsete kutsestandardites on turundusalased teadmised toodud ka põhiteadmiste ja -oskustena.

Näiteks kelneri, kutsestandardis müügitöö ja turunduse alased teadmised ja oskused: teada müügitöö korraldamise põhimõtteid; teada erinevate kliendigruppide huvisid ja vajadusi; tunda tooteid ja teenuseid, osata kliente nõustada ja arendada nende tarbimisvajadusi; teada reklaami ja suhtekorralduse tähtsust; teada toote hinnakujunduse aluseid. (Rekkor 2000)

Turunduse mooduli läbimisel peab õpilane olema võimeline:

- 1) defineerima turunduse põhimõisteid;
- 2) mõistma turunduse kohta ja tähtsust ettevõtte äriidees;
- 3) kirjeldama kliendikeskse turunduse põhimõtteid;
- 4) loetlema ja kirjeldama keskkonnategureid, mis mõjutavad ettevõtte turundustegevust;
- 5) analüüsima rühmas konkreetse ettevõtte turunduse keskkonda;
- 6) loetlema ja kirjeldama turundusuuringute meetodeid;
- 7) planeerima ja läbi viima rühmas, kasutades juhendaja abi, lihtsaid väikesemahulisi turundusuuringuid, analüüsima nende tulemusi;
- 8) loetlema turunduse juhtimise ülesandeid ja kirjeldama turundustegevuse juhtimise protsessi;
- 9) sõnastama rühmas, kasutades juhendaja abi, turundusuuringu analüüsi tulemuste põhjal turunduseesmärke;
- 10) kirjeldama ostuotsuse tekkimise mehhanismi;
- 11) loetlema ja kirjeldama tarbijate ostukäitumist mõjutavaid tegureid;
- 12) loetlema turu segmentimise aluseid;
- 13) määratlema rühmas, kasutades juhendaja abi, konkreetse ettevõtte sihtrühmad;
- 14) mõistma siseturunduse tähtsust, kirjeldama selle meetmeid;
- 15) kirjeldama turunduse meetmeid ja nende planeerimise põhimõtteid;

- 16) analüüsima rühmas, kasutades juhendaja abil, ettevõtte turundusmeetmeid;
- 17) planeerima rühmas, kasutades juhendaja abi, ettevõtte turundusmeetmeid;
- 18) kirjeldama interneti kasutamise võimalusi ettevõtte turundustegevuses;
- 19) analüüsima ja planeerima rühmas toitlustus- või majutusettevõtte turundusmeetmestikku. (Lisa 1)

Õpetuse sisu on kujundatud lähtuvalt kliendi kontaktist ettevõttega (vt pt 1.2.2) ning sellest lähtuvalt on kujundatud välja mooduli teemad:

- 1) turunduse olemus ja põhimõisted – turg, toode, hind, turustus, turunduskommunikatsioon
- 2) kliendikeskne turundus
- 3) turunduse keskkond
- 4) turundusuuringud
- 5) turunduse juhtimine
- 6) tarbijate ostukäitumine
- 7) turu segmentimine
- 8) toode, teenus, tootearendus
- 9) hind, hinnaotsused
- 10) turustusotsused
- 11) turunduskommunikatsioon
- 12) siseturundus
- 13) interneti turundus
- 14) turundustoimingud toitlustusettevõttes- ja majutusettevõttes (Lisa 1)

Õpitarkvara luues tuleb kindlasti ka silmas pidada ka valdkonna riiklikust õppekavast tulenevaid võtmeoskusi ning kujundatavaid isiksuseomadusi ja hoiakuid.

Võtmeoskused

- 1) meeskonnatööoskus,

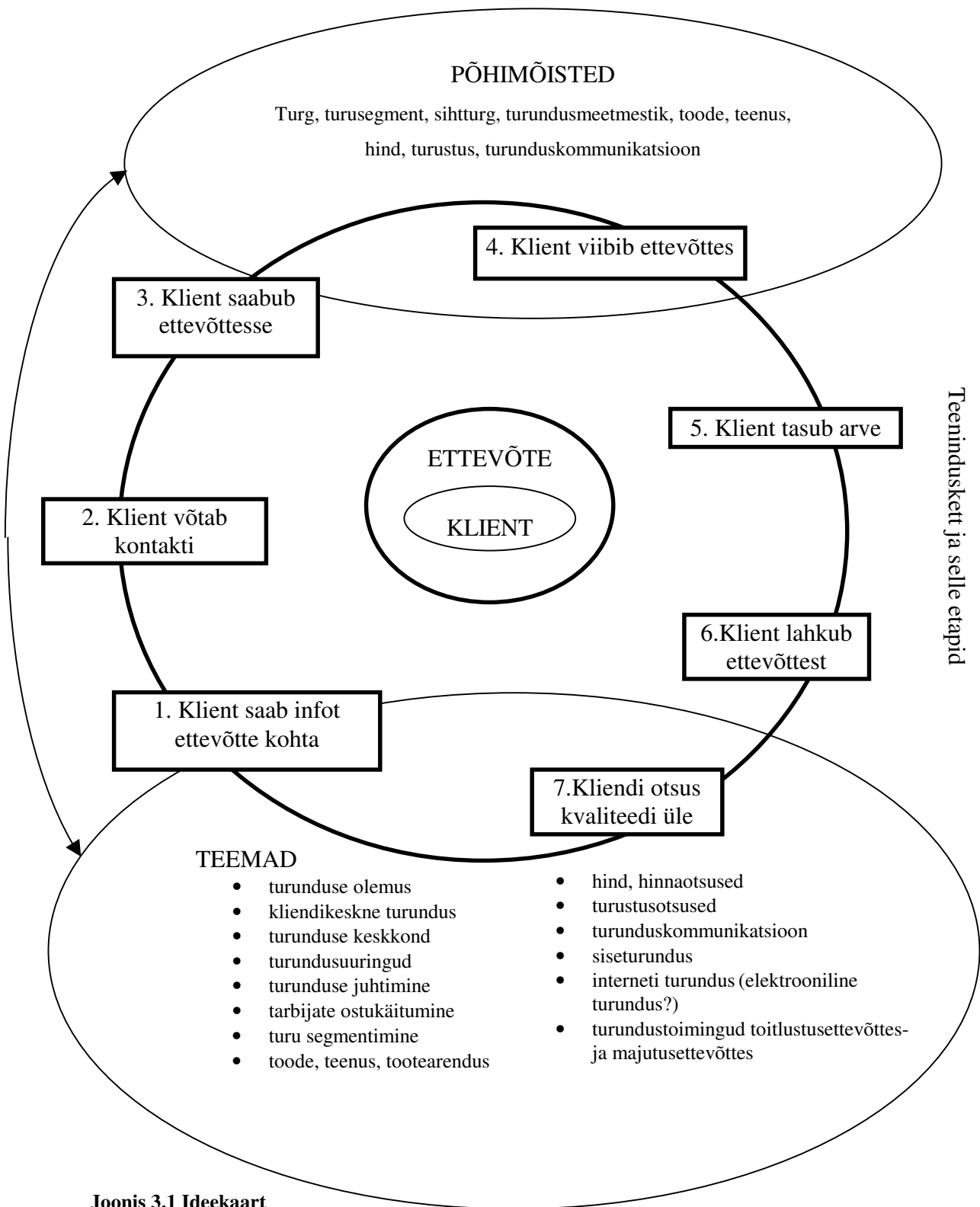
- 2) probleemide lahendamise ja otsuste tegemise oskus,
- 3) kriitilise mõtlemise ja suhtlemisoskus,
- 4) analüüsisoskus,
- 5) informatsiooni hankimise, töötlemise ja kasutamise oskus,
- 6) õppimisoskus – see on kõige aluseks. Ükski õpioskus ei ole iial “valmis”. Kõik õpioskused arenevad ja täiustuvad õppimise käigus. Õppekava ülesandeks on arendada pidevalt õppijate õpioskusi, korraldada õpetus nii, et õppijate õpioskused saaksid tugeva arenguimpulsi. Õppimine selle sõna kaasaegse mõttes leiab aset siis, kui õpitaval on tähendus õppija ees seisvate probleemide märkamiseks ja lahendamiseks. (Toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna RÕK)

Isiksuseomadused

Dünaamiline tööühiskond tingib, et kutsehariduse riikliku õppekava üks ülesannetest on uute käitumisviiside väljatöötamine, toetudes eelnevatele kogemustele, ning tingimuste loomine nende õppimiseks ja õpetamiseks.

Majutus-ja toitlustuseõppekavaga kujundatavad isikuomadused ja hoiakud on järgmised:

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1) õpivalmidus; | 11) iseseisvus ja otsustusvõime; |
| 2) füüsilise koormuse taluvus; | 12) algatusvõime; |
| 3) hea koordinatsioon; | 13) loovus; |
| 4) kontsentreerumisvõime; | 14) viisakus; |
| 5) loogiline mõtlemine; | 15) tähelepanelikkus; |
| 6) kohanemisvõime; | 16) koostööoskus ja -valmidus; |
| 7) abivalmidus; | 17) vastutusvõime; |
| 8) suhtlemisoskus ja -valmidus; | 18) säästlikkus; |
| 9) teenindusvalmidus; | 19) tolerantsus. |
| 10) ausus; | |



Joonis 3.1 Ideekaart

3.1.3 Nõuete spetsifikatsioon

Nõuete kogumise protsessi tulemusena saadakse süsteemi kujutis – nõuete spetsifikatsioon.

Vastavalt Volere mallile on nõuete spetsifikatsioon jagatud viide kategooriasse (Robertson, Robertson, 2002).

- 1) Projekti suunajad (project drivers)
- 2) Projekti kitsendused (project constraints)
- 3) Funktsionaalsed nõuded (Functional requirements)
- 4) Mittefunktsionaalsed nõuded (Non-functional requirements)
- 5) Projekti nõuded (Project issues) (Lisa 3)

Volere Mall võimaldab kohaldada nõuete spetsifikatsiooni vastavalt vajadustele, lisades ükskõik milline vajalik ning eemaldades mistahes mittevajalik osa või fakt.

Käesolevas töös on nõuete spetsifikatsiooni esimene versioon koostatud nimetatud malli põhjal. Tabelis 3.2 on toodud turundusealase õpitarkvara nõuded, mis on nummerdatud ning iga nõude juures on ka Volere malli tüüp, millele antud nõue vastab.

Tabel 3.2 Nõuete spetsifikatsioon. Versioon 1

Nr	Volere malli tüüp	Nõuded turundusealasele õpitarkvarale
# 1.	(1)	Toote eesmärgiks on luua multimeediumipõhise tarkvara prototüüp, mis: <ul style="list-style-type: none">○ Aitab kaasa kutseharidusliku õppekava rakendamisele○ Lähtub toitlustus- ja majutusvaldkonna riiklikust õppekava projektist○ Vastab turunduse mooduli sisule ja aitab täita mooduli eesmäärke○ Pakub turunduse õppimisel ja õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi

# 2.	(3)	Sihtrühm (kasutajad) <ul style="list-style-type: none"> ○ toitlustus- ja majutusvaldkonna kutseid õppivad kutseõppeasutuste õpilased (põhi- või keskharidusega) ○ täiend- ja ümberõpet vajavad ja kutsekvalifikatsiooni taotlevad inimesed ○ iseõppijad
# 3.	(lisatud)	Ainevaldkond <ul style="list-style-type: none"> ○ toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna riikliku õppekava projektile vastav turunduse moodul
# 4.	(9)	Funktsionaalsed ja andmete nõuded <ul style="list-style-type: none"> ○ Sisaldab ülesandeid ○ Elektroonilise õpilase õpperaamatu kasutamise võimalus ○ Metoodiliste materjalide kasutamise võimalus ○ Enesekontrolli testide tegemise võimalus
# 5.	(11)	Kasutatavuse nõuded <ul style="list-style-type: none"> ○ On kergesti õpitav ○ Kerge kasutada ka juhuslikele, vahetevahel õpitarkvaraga töötavatele kasutajatele ○ Lihtne abiinfo kasutamise võimalus
# 6.	(13)	Kasutatav Windows platvormil

3.2 Disaini etapp

Disainifaasis toimub süsteemi kujundamine (disain). Tehakse vahet disaini kahel tasandil:

- 1) **Kontseptuaalne disain** (*Conceptual system design*) – süsteemi projekteerimise tegevus, mis on suunatud süsteemi korralduse, ta protsesside ja teda läbiva informatsiooni kulgemise loogikaliste aspektide spetsifitseerimisele;

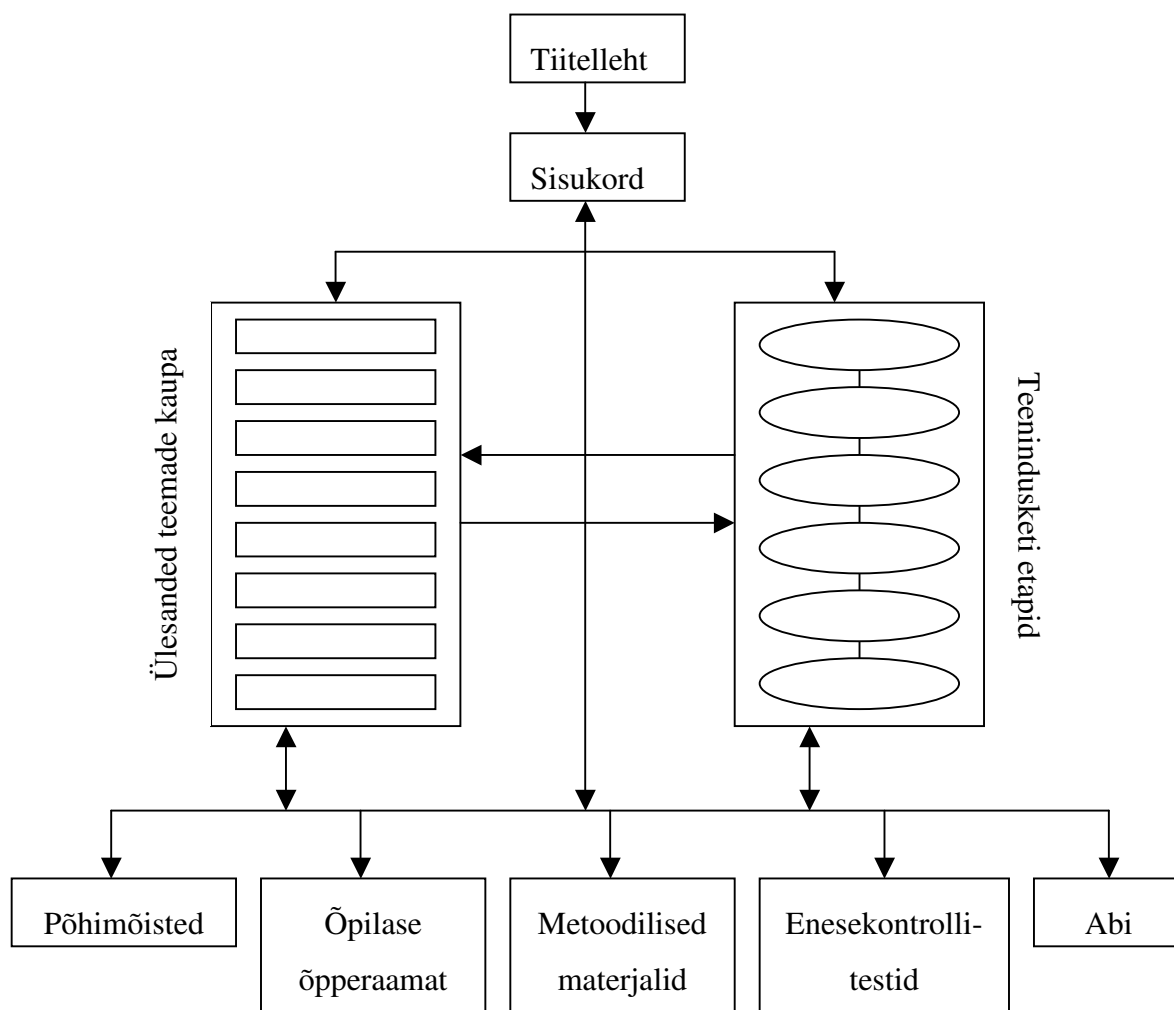
2) Formaalne (vormiline) disain.

Käesolevas töös on keskendunud kontseptuaalsele disainile ning ekraanipiltide visandeid ja kujundust on kasutatud selleks, et saada paremat ülevaadet struktuuriüksuste omavahelistest seostest. Kujundusele pööratakse tähelepanu edaspidi formaalse (vormiline) disaini käigus.

Kvaliteetsete multimeediaelementide (fotod, animatsioonid, videod, helid jne) tootmine ei ole samuti käesoleva töö eesmärgiks, ning toimub edaspidi arenduse etapis.

3.2.1 Kontseptuaalne disain

Kontseptuaalse disaini tulemusena on valminud loodava turundusealase õpitarkvara struktuur (Joonis 3.2) ja prototüüp, mis koosneb kirjeldusest ja CD- olevast õpitarkvara prototüübist (Lisa 6).



Joonis 3.2 Õpitarkvara struktuur

Õpitarkvara prototüüp

Struktuur

Moodulile vastava õpitarkvara ülesehitusel lähtutakse põhimõtetest, mis vastavad turunduse moodulile. Õpitarkvara sisu tuleneb väljatöötatud turunduse mooduli sisust ja struktuur on kavandatud lähtuvalt kliendi kontaktist ettevõttega ning tarkvara on kasutatav kõikide mooduli teemade käsitlemisel (vt joonis 3.2).

Tiitelleht

Tiitelleht ei ole veel kujundatud, seda tehakse formaalse disaini käigus.

Teenindusketi etapid

Teenindusketi etapid sisaldavad ülevaadet vastavast etapist, on seotud mooduli teemadega ja läbi teemade vastavate ülesannetega.

I etapp – Klient saab informatsiooni ettevõtte kohta

Klient saab informatsioon ettevõtte kohta. Põhiküsimused on, milline on toitlustus- ja majutusteenuste turg, kes on klient, millised vajadused ajendavad klienti valima toitlustus- ja majutusteenust, millised soovid ja nõudmised klientidel on jne. Siit ka vajadus määratleda toitlustus- ja majutusettevõtte toode/teenus. Sel etapil on väga oluline, millistest teabeallikates ja kuidas jõuab informatsioon ettevõttest kliendini.

Sisu ja seos teemadega (seos teemaga sulgudes):

- 1) Reklaam, PR (turunduskommunikatsioon; internetiturundus)
- 2) Turg, turusegmentid (turu segmentimine)
- 3) Toote/teenuse olemus (toode, teenus, tootearendus)
- 4) Ettevõtete ketid (turustus)

II etapp – Klient võtab kontakti

Klient võtab kontakti. Selles etapis on turundustegevuses tähtis toote/teenuse esitlemine, enne põhiteenust osutatavad lisateenused, telefonimüük, pakkumiste tegemine ja müügi-läbirääkimised. Sellest, milline on kontakti sisu ja kui edukaks kontakt osutub, oleneb, kas klient otsustab kasutada ettevõtte teenuseid.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) toote/teenuse esitlemine (turunduskommunikatsioon)
- 2) lisateenused (toode, teenus, tootearendus)
- 3) telefonimüük (turunduskommunikatsioon)
- 4) müügiläbirääkimised (turunduskommunikatsioon)

III etapp – Klient saabub ettevõttesse

Klient saabub ettevõttesse. Selles etapis osutuvad oluliseks ettevõtte asukoht, lahtiolekuajad ja teised ettevõtte välise ja sisemise saadavuse elemendid. Edasise kontakti seisukohalt on oluline personali välimus, käitumine ja hoiakud ja teised komponendid, mis moodustavad kliendi esmamulje. Selles etapis tähtsustub see, millised faktorid mõjutavad kliendi ostuotsust ning kliendi saamine koostöösse tema vajaduste väljaselgitamisel. Oluline on ka, milliseid müügisoodustuse elemente ettevõttes kasutatakse.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) Ettevõtte saadavus (turustusotsused)
 - Väline
 - sisemine
- 2) Personali kuvand (turunduskommunikatsioon)
- 3) Kliendi ostukäitumine (tarbijate ostukäitumine)
- 4) Kliendi vajaduste selgitamine (kliendikeskne turundus)
- 5) Müügisoodustus (turunduskommunikatsioon)

IV etapp – Klient viibib ettevõttes

Klient viibib ettevõttes. Selles etapi sisu on põhitoote/teenuse, samuti lisateenuste jõudmine kliendini. Ühelt poolt on oluline, millised on toode/teenuse omadused ja kuidas see kliendini jõuab, teiselt poolt, kuidas see kliendi vajadustele vastab, tema soove ja nõudmisi rahuldab. Koostöö on siingi võtmeküsimuseks. Tähtsustub tagasiside hankimine teenuse osutamise käigus, müügioskus.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) Põhitoode, kvaliteet (toode, teenus, tootearendus)
- 2) teeninduskultuur (turustusotsused; siseturundus)
- 3) isiklik müük (turunduskommunikatsioon)
- 4) tagasiside hankimine (turundusuuringud)
- 5) hind (hind, hinnaotsused)

V etapp – Klient tasub arve

Klient tasub arve. Etapis on fookuses hinnaotsused – millised on võimalikud maksevahendid ja maksetingimused ettevõttes.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) maksevahendid (hind, hinnaotsused)
- 2) maksetingimused (hind, hinnaotsused)
- 3) müügisoodustus (hind, hinnaotsused; turunduskommunikatsioon)

VI etapp – Klient lahkub ettevõttest

Klient lahkub ettevõttest. Etapi sisuks on kliendi lahkumistoimingud ja ärasaatmine. Etapi tähtsust alahinnata ei saa, sest terviku moodustumisel ettevõtte toote/teenuse kvaliteedist on sellel oluline osa etendada. Selles etapis on võtmeküsimuseks tagasiside hankimine.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) kliendi ärasaatmine (turunduskommunikatsioon)
- 2) tagasiside hankimine (turundusuuringud)

VII etapp – Kliendi otsus teeninduse kvaliteedi kohta

Kliendi otsus teeninduse kvaliteedi kohta. Võtmeküsimuseks on see, kuidas kujuneb toote/teenuse kvaliteet ning kuidas kujuneb kliendi otsus selle kohta. Just selle etapi järel otsustab klient, kas kasutab ise (ja soovitab teistelegi) ettevõtte teenuseid uuesti või valib teise ettevõtte. Selles etapis omandab tähtsuse tagasiside hankimise viiside ja meetodite kasutamine ettevõttes.

Sisu ja seos teemadega:

- 1) teenuse kvaliteet, selle kujunemine (toode, teenus, tootearendus)
- 2) turundusuuringud (turundusuuringud)

Ülesanded teemade kaupa

Mooduli õppeprotsessi struktuuri väikseimaks terviklikuks ühikuks on õppeülesanne (vt 3.1.5, lk 18), millest tulenevalt on tarkvara kavandatud õppeülesannete kogumina kogu teenindusketi ulatuses. Ülesanded on luuakse küll teemade kaupa (Joonis 3.2), kuid sisukorrast on nendeni võimalik jõuda ka läbi teenindusketi etappide. Teenindusketi etappide juures on välja toodud (vt õpitarkvara CD-l) teemad, millega vastav teenindusketi etapp seotud on ja teemade juures on eraldatud vastava teemaga seotud teenindusketi etapid (vastavad etappide kujutised teenindusketis on värvilised).

Majutus- ja toitlustusvaldkonna riiklikust õppekavast lähtuvalt on õppeülesannete esmakoostajaks on õpetaja või õpetajate meeskond (vt 1.3.5, lk 18). Selleks, et õpitarkvaras sisalduvad ülesanded aitaksid täita valdkonna õppekava ülesandeid ja eesmäärke ning oleks kasutatav kõikide majutus- ja toitlustusvaldkonna RÕK järgi koostatud kooli õppekavade rakendamisel on otstarbekas raamülesannete koostamisel kasutada erinevate kutseõppeasutuste turunduse/majanduse õpetajatest koosneva töörühma abi. Käesoleva prototüübi tarbeks ei õnnestunud koostada eriti palju õppeülesandeid, sest valdaval enamusel õpetajatest, keda paluti appi ülesandeid koostama, puudus igasugune ettekujutus multimeediumipõhistest õpiprogrammidest, samuti ettekujutus multimeediaelementide kasutamise võimalustest arvuti abil lahendatavate ülesannete koostamisel. Õpitarkvara prototüübi tarbeks suutus käesoleva töö autor koostöös turunduse mooduli väljatöötajaga siiski kavandada mõned näidisülesanded (turustuse teema juures 1 ja põhimõistete teema juures 3 ülesannet).

Järgnevalt on kirjeldatud veel ühte ülesannet, mis sobib õpitarkvara koosseisu.

Õppeülesanne: Restorani kelneri või ettekandja professionaalne kuvand (imago)

Teema: Turunduskommunikatsioon

Alateema: Isiklik müük

Teeninduskett: etapp klient saabub ettevõttesse (esmamulje), klient viibib ettevõttes

Eesmärk:

- 1) Õppija mõistab teenindaja kuvandi tähtsust müügitöös
- 2) Õppija teab teenindaja nõuetekohast kuvandit

1. Vali restorani ettekandja/kelneri nõuetekohase kuvandi elemendid

Sisuliselt on tegu “riietamise mänguga”, kus õpilane valib nõuetekohaseid kuvandi elemente ja saab pidevat tagasisidet oma edusammude või valede otsuste kohta. Palju on lisatud erinevaid näiteid fotode või videolõikude abil.

Üldist:

- 1) Teenindajad riietuvad korrektselt.
- 2) Teenindajad kannavad vormirõivastust.
- 3) Vormirõivastus on hooldatud, puhas ja terve.
- 4) Traditsiooniliseks peetakse must-valget riietust.

Naisteenindajad kannavad (1) musta seelikut ja (2) valget pluusi, (3) musta vesti või jakki. Sageli kantakse kaelas (4) lipsu või kaelarätti. Sageli kannavad ettekandjad (5) põlle.

- (1) Seeliku minimaalne pikkus on veidi ülespoole põlvi, maksimaalne pikkus poolde sääرده. Vältida tuleb väga lühikesi ja väga pikki seelikuid, liialt sügavaid lõhikuid. Samuti ei kanna ettekandaja pikki ega lühikesi pükse.
- (2) Pluus on tavaliselt kraega. Pluus võib olla pikkade või lühikeste varrukatega, kuid mitte ilma varrukateta ning mitte liiga läbipaistvast materjalist või dekolteeritud. Pluusil ei ole liigseid kaunistusi (laiad varrukad, žabood jne). Naba paljastav pluus ei ole sobiv.
- (3) Vest või jakk on lühike, varustatud töövahendite paigutamiseks vajalike taskutega. Vest on tavaliselt musta värvi. Vesti või jaki kõik nööbid on kinni.
- (4) Lips on tagasihoidlik, tavaliselt musta värvi, kas seotav või kinnitusvahendiga kinnitav.
- (5) Põll on tavaliselt valget või musta värvi. Põll on pikk, katab ettekandja põlved. Põlle kantakse jaki või vesti all.

Meesteenindajad kannavad musti pükse, valget pluusi, musta vesti või pintsakut. Meesteenindajad võivad olla ka smokingis või frakis. Kõik pluusi-, vesti-, jaki- ja pintsakunööbid on kinni.

Näited fotodel erinevatest korrektse kuvandiga teenindajatest. (allikas: Rekkor Selvelauad 2000), Seger ametirõivad kataloog. Toiduäri 1/2003

Näide: Paljudel toitlustusfirmadel on äriideest lähtuvalt eriline vormirõivastus, milles selle töötajad külalisi teenindavad (näiteks Olde Hansa, Troika, Kalinka jt). See ei pruugi olla musta värvi, kuid kindlasti ei ole see väga silmatorkavat värvi. (Olde Hansa teenindajad foto Toiduäri 1/2003)

Vormirõivastuse kõrval tuleb teenindajal tähelepanu pöörata selle lisanditele.

Naisteenindaja (6) kingad on musta värvi või vormiriietusega sobivat värvi nahast, õhukese tallaga 5 -7,5 cm kõrguse kontsaga libikud (kinnise varba- ja kannaosaga kingad). Kinga konts on laiema toetuspinnaga. Sobivad ka madala kontsaga kingad. Ei sobi kõrge peene kontsaga kingad. Ei kanta platvormkingi, rihmikuid, varbaid ega kanda paljastavaid kingi, läbipaistvast materjalist kingi, sandaale. Kingadel ei ole liigseid kaunistusi (ümber jala seotavad rihmad, suured pandlad, lipsud, narmad jne). Kingad on korrektselt puhastatud.

Näide: fotod erinevatest kingadest, mis sobivad/ei sobi.

Meesteenindajatel on musta värvi või vormiriietusega sobivat värvi nahast õhukese tallaga paeltega või paelteta kingad (mitte mokassiinitüüpi).

Naisteenindajad kannavad nahavärvi õhukesi (7) sukki/sukkpükse. Võib kanda ka õhemaidsid või läbipaistmatuid musta värvi sukki. Ei kanta värvilisi sukki, võrksukki ega pitsilisi või muustriga sukki.

Näide: fotod erinevatest sukkadest, mis sobivad/ei sobi

Meesteenindaja sokid on õhukesed, musta värvi või vormiriietusest tooni võrra tumedamad.

Naisteenindajad kannavad minimaalselt (8) ehteid. Ei kanna rippuvaid kõrvarõngaid, kividega ilusõrmuseid, kaelakeesid, prosse, nina-, huule-, ega kulmurõngaid. Sobilikud on laulatussõrmus, väikesed kõrvalesta külge kinnituvad kõrvarõngad.

Näide: fotod erinevatest ehetest, mis sobivad/ei sobi

Meesteendajad ei kannu ehteid, välja arvatud laulatussõrmus.

Prillid (9) on tagasihoidlike raamidega ja toonimata klaasidega. Raamid on metallist või kvaliteetsest plastmassist. Võib kanda ka raamideta prille. Raamid on tagasihoidlikku värviga ka kujuga. Ei kanta päikesepriile.

Näide: fotod erinevatest prillidest, mis sobivad/ei sobi

Kelnerirätik (10) on valget värvi, laitmatult puhas ja triigitud, nõuetekohaselt ja korrektselt kokku volditud. Seda kantakse vasaku käe randmel.

Teendaja jälgib isikliku hügieeni reegleid:

Juuksed (11) peavad olema puhtad ja kammitud, pikad juuksed kas soengusse kinnitatud või fikseeritud. Soeng on tagasihoidlik, silmatorkavate kaunistusteta. Juuksekinditusvahendid on tagasihoidlikud. Šinjoone ja parukaid ei kasutata. Silmatorkavat värvi juuksed (rohelist, sinised jne) ja lehvivad lokid, samuti ekstravagantsed juukselõikused ei sobi kokku teendaja professionaalse kuvandiga. (Näide: fotod)

Küüned (12) on teendajal hoolitsetud, ilma silmatorkava lakita, lühikeseks lõigatud, küünealused puhtad.

Teendaja jumestus (13) on tagasihoidlik. Hoiduda tuleb erksavärviliste lauvärvide ja huulepulkade, sätendavate puudrite jms, samuti kunstripsmete kasutamisest.

Teendaja ei kasuta tugevalõhnalisi parfüüme, tagasihoidlik lõhnastus on aga omal kohal. (Näide: fotod)

Teendaja (14) kehakeel:

Teendajal on sõbralik näoilme, korrektne kehahoiak, kiired (mitte kiirustavad) ja täpsed liigutused ning mitte liiga kiire (mitte ka loivav) kõnnak.

Teendaja vaba käsi (käed) on vabalt küljel, peopesa suunatud tahapoole. Välditakse käte nn "suletud asendeid" (käed rinnal risti, ühe käega teisest kinnihoidmine).

Teendaja ei žestikuleeri hoogsalt ega vestle kolleegiga.

Näide: fotod, video?

Näoilme: naeratav, tusane, vihane, tüdinud, laialt naerev, üleolev, langetatud pilk

Teenindaja kasutab sobilikku (15) sõnavara, on teadlik hääle kui töövahendi kasutamise võimalustest, oskab klienti kuulata ja vestlust juhtida.

Näide fraasid ja hääle kasutamine kliendi vastuvõtmisel.

Tere päevast! (sõbralik, siiras, energiline tervitus, suunurgad ülespoole või naeratusega). Sama võib olla ka väsinud, tüdinud hääletooniga, loid

Tere tulemast meie ettevõttesse! (sõbralik, siiras, naeratusega). Sama formaalne, ebasiiras)

Tere päevast! Tore, et valisite meie ettevõtte! (sõbralik, siiras) sama võib olla ülevoolavalt joviaalne või formaalne

Tere päevast! Kuidas saan Teid aidata! (sõbralik) sama võib olla veidi tüdinud või ebasiiras

Mida teile? (nähvatud tüdinud häälega. Sama võib olla ka väga sõbralikult öeldud

Kui te süüa ei soovi, siis me ei teeninda (otsustav hääletoon, ebasõbralik, pingsa tooniga)

Oodake ukse juures! Kas te ei näe, et kohti pole! ! (kiirustades nähvatud)

2. Analüüsi erinevate teenindajate kuvandit:

- riietus
- jalanõud jt lisandid
- meik
- soeng
- ehted
- kehakeel

Näited fotodel

Märkus: Valikute põhjendused on tekstis. Õige tekstilõik lõigatakse välja ja pannakse kuhu vaja.

Näiteks kui teenindaja on fotol liialt lühikeset seelikus, ilmub kommentaar:

Seeliku minimaalne pikkus on veidi ülespoole põlvi, maksimaalne pikkus poolde säärede. Vältida tuleb väga lühikesi ja väga pikki seelikuid, liialt sügavaid lõhikuid.

Ka selle ülesande puhul kasutatakse töölehti, mis võimaldab ülesande lahendada klassis, kus on vaid üks arvuti.

Õpilase õpperaamat ja metoodilised materjalid

Turunduse mooduli väljatöötamise käigus töötas Sirje Rekkor pedagoogika magistritöö raames aastal 2000 välja ka metoodilised materjalid mooduli rakendamiseks ning koostas moodulile vastava õpilase õpperaamatu. Õpperaamatu kirjastamiseks on olemas kokkulepped ja loodetavasti jõuab see peagi trükki. Kahjuks ei ole need materjalid olnud õpetajatele siiani kättesaadavad, mistõttu on õpilase õpperaamatu käsikiri ning metoodilised soovitusel lülitatud õpitarkvara koosseisu. Nii õpperaamat, kui metoodiliste materjalide käsikirjad viiakse tarkvarasse sisse pdf formaadis, mis võimaldab neid lugeda ja printida teemade kaupa õpitarkvara kasutamise (õppimise) käigus. Õpperaamatu ja materjalide kopeerimine ning töötlemine ei ole võimalikud (tagatakse pdf formaadiga) ega ka lubatud (tegu on käsikirjaga, mida on planeeritud kirjastada).

Vastavalt väljatöötatud turunduse moodulile võtavad õppijad arenedes ülesandeid ise. Sel juhul piirdub õpetaja peamiselt nõustamisega. Ka siinkohal on võimalik kasutada metoodiliste materjalide alt leitavaid ülesandeid.

Põhimõisted

Turunduse mooduli eesmärkidest tulenevalt tuleb õpilasel õppida tundma turunduse põhimõisteid ja mooduli läbimisel peab ta olema võimeline neid defineerima. Turunduse põhimõisted leiavad käsitlemist kõigi teemade juures, seetõttu on nende tundmine väga oluline. Eelnevast lähtuvalt on õpitarkvarasse "Põhimõistete" struktuuriüksuse alla koondatud mooduli jooksul kasutatavad ja õpilase õpperaamatus sisalduvad võtmemõisted.

Enesekontrollitesti

Pärast ülesannete lahendamist ja põhimõistete omandamist on õpilasel võimalik oma teadmisi kontrollida enesekontrolli testide abil. Näitena on prototüübis (vt õpitarkvara CD-l) toodud turustuse teema kohta. Õpilane peab vastama igale küsimusele alles seejärel saab liikuda edasi. Õppija saab tagasiside iga vastuse korral ja testi lõppedes kuvatakse õigete ning valede vastuste arv ning tulemus protsentides.

Ka testide koostamisel on oluline kasutada õpetajate töörühma abi, et testid oleksid ainealaselt korrektsed ja täidaksid oma ülesande.

Abi

Nagu üldse arvuti kasutamisel, nii ka õpitarkvara puhul, puutume aeg-ajalt kokku probleemidega. Hea disain vähendab võimalikke probleeme, kuid sellegipoolest on kavandatud edaspidi tarkvara arenduse käigus luua lihtne info otsimise võimalus “Abi” struktuuriüksuse alla.

Hetkel on “Abi” võimalik kasutada osaliselt.

Õpitarkvara kasutamine

Ülesanded aitavad kaasa mooduli eesmärkide täitmisele ning õpetajatel on võimalus neid õpilastele demonstreerida või lasta õpilastel neid iseseisvalt või gruppides lahendada.

Õpitarkvara on kavandatud nii, et seda oleks võimalik kasutada väga mitmel erineval viisil. Õpitarkvara on võimalik kasutada nii auditoorsete tundide läbiviimisel kui ka iseseisvaks tööks sh koduste ülesannete lahendamiseks. Arvutite kasutamise võimalustest lähtuvalt on tarkvara võimalik kasutada järgmiselt:

- 1) 1 arvuti klassi kohta st kui õpetajal on kasutada tunni läbiviimisel vaid üks arvuti ja videoprojektor, siis saab tarkvara kasutada loengu illustreerimiseks, õppeülesannete esitamiseks jne (demonstratsioon);
- 2) 1 arvuti grupile või paarile – õppeülesannete lahendamiseks;
- 3) 1 arvuti igale õpilasele – iseseisvaks õppeülesannete lahendamiseks.

Ülesannete juures on kasutatud töölehti, mida õpilastel on võimalik arvuti abil tarkvara kasutamise käigus täita ja salvestada. Töölehti on võimalik ka printida, mis võimaldab õpetajal anda õpitarkvaras toodud ülesandeid õpilastele lahendada ka klassis, kus on vaid üks arvuti. Õpetaja esitleb õppeülesandeid, milles on kasutatud multimeediaelemente (fotod, videod jne) arvuti abil ja õpilased saavad neid lahendada töölehti kasutades. Ülesannete esitlemisel võimaldab õpitarkvara suurendada graafikat (nt fotosid) ja videoid üle ekraani (vt õpitarkvara CD-l, turustuse teema esimene õppeülesanne).

Kindlasti ei ole multimeediumipõhine õpitarkvara mõeldud selleks, et sisustada selle abil kogu moodul st 40 õpilase töötundi. Pigem peaks see mitmekesistama õppeprotsessi, pakkuma alternatiivseid võimalusi erinevatele õppijatele. Multimeediumi elementide

(graafika, heli, video jne) kasutamine on parim viis tuua reaalne maailma ja elulised situatsioonid õppijatele lähemale.

Eelnevast lähtuvalt on võimalik õpitarkvara kasutada mitmeti – vastavalt vajadustele ja võimalustele võib kasutada ainult teatud osasid. Seetõttu on see struktureeritud (Joonis 3.2) “laadaplatsi” mudelist lähtuvalt, mis võimaldab teha soovitud valikuid nt siirduda kohe sisukorrast vajaliku teenindusketi etapi juurde, võtta ülesandeid metoodiliste materjalide alt või asuda enesekontrolli teste sooritama eelnevalt ülesandeid lahendamata.

Õpitarkvara kasutades on igal õpetajal võimalik täiendavalt konstrueerida sobivaid ülesandeid konkreetsetele õppijatele, nende probleeme, eelteadmisi ja –oskusi, huvisid ja väärtushinnanguid arvesse võttes, toetudes õpitarkvaras toodud raamülesannetele ja metoodilistes materjalides sisalduvatele soovitudele.

3.3 Evalvatsiooni etapp

Evalveerimine e hindamine on iga süsteemi loomisel väga tähtis, sest:

- 1) Inimesed usuvad, et oma kogemustele toetudes mõistavad ja näevad nad ette ka teiste käitumist;
- 2) Selline uskumine kaob ainult läbi ennustamise ja mõõtmise (kasutuskõlblikkuse testid);
- 3) Kogemused muudavad igaihe arusaamist maailmast (on peaaegu võimatu unustada kogemust ja asetada end kellegi teise olukorda, kellel sama kogemus puudub);
- 4) Süsteemi autorite arvates on nende loomingu väga lihtne kasutada;
- 5) Enamasti on intuitsioon ekslik. (Rinde 2002)

Evalvatsiooni võib jaotatakse kahte ossa (Strickland):

- 1) **Formatiivne** (kujundav) evalvatsioon – rakendatav iga õpisüsteemi loomise faasi puhul, määrates iga etapi efektiivsuse ja kvaliteedi ning aidates kaasa süsteemi (p)arendamisele ja valmimisele;
- 2) **Summatiivne** (arvestuslik) evalvatsioon – viiakse läbi peale rakenduse valmimist ning selle eesmärgiks hinnata valmisrakendust ja saada tagasisidet.

On olemas terve hulk erinevaid evalveerimise meetodeid, milledest osa on rakendatavad juba varases disainistaadiumis, osa hiljem, kui on olemas mingisugune töötav mudel. Erinevad meetodid keskenduvad ka loodava süsteemi erinevatele aspektidele. (Rinde 2002)

Evalveerimiseks valmistumisel on otstarbekas koostada evalvatsiooni kava: määratleda eesmärgid; evalvatsiooni objektid ja valida meetodid.

3.3.1 Formatiiivne evalvatsioon

Turundusalase õpitarkvara prototüübi evalvatsiooni eesmärgiks on:

- 1) välja selgitada ankeedi täitjate subjektiivne **üldine arvamus** õpitarkvarast;
- 2) hinnata **õpitarkvara kasutatavust** (kasutajasõbralikkus ja paindlikkus – orienteerumise lihtsus, struktuuri hoomatavus);
- 3) hinnata **õpitarkvara rakendatavust** (kutseharidusliku õppekava täitmisel turunduse mooduli näitel).

Evalvatsiooni meetodina kasutatakse ankeetküsitlust, mis jagatakse kolme ossa lähtuvalt evalvatsiooni eesmärkidest. Kriteeriumite valikul on lähtutud käesoleva töös (2.1.2) toodud õpitarkvara hindamise kriteeriumitest. Evalvatsioonis osalevad 5 eksperti:

- 1) Kutsekvalifikatsiooni SA Teeninduse Kutsenõukogu esimees, turunduse õppejõud, hotellijuht (erialane ja/või õpetamisalane staaž 12 a);
- 2) Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavade peaekspert (erialane ja õpetamisalane staaž vastavalt 21 ja 10 a);
- 3) majutus- ja toitlustusvaldkonna riikliku õppekava projektile vastava turunduse mooduli väljatöötaja, pedagoogikamagister, õpetaja-metoodik (erialane ja/või õpetamisalane staaž 15 a);
- 4) turunduse õppejõud, õpetaja-metoodik (erialane ja õpetamisalane staaž 14 a);
- 5) turunduse õppejõud, vanemõpetaja, (erialane ja õpetamisalane staaž 12 a).

Evalvatsiooni tulemusel saadakse tagasisidet valmistatud prototüübi kohta majutus- ja teenindusvaldkonna RÕK-le vastava turunduse mooduli rakendamisel.

Kokkuvõtte eksperthinnangustest on toodud neljandas peatükis.

3.4 Arendamise etapp

Arendamisfaasis toimub süsteemi loomine e arendamine, mis põhineb analüüsi ja kujundamise faasidel.

Tarkvara loomine on keerukas protsess ja reeglina ei tehta seda üksi. Üksikisik ei suuda haarata kõiki vajalikke aspekte. Eriti oluline on kaasata arendamise etapil vastava aine kutseõppeasutuste majutus- ja toitlustusvaldkonna turunduse/majanduse õpetajate meeskond, kes oleks pädev looma ainealaselt korrektseid arvuti abil lahendatavaid õppeülesandeid ja enesekontrolli teste ning oskaks objektiivselt hinnata erinevate multimeediaelementide kasutamise vajaduse, efektiivsuse ning otstarbekuse üle ülesannetes.

Ka info visuaalne kujundamine ja dünaamiliste rakenduste programmeerimine on kumbki palju oskusi nõudvad valdkonnad. Enamasti ei täida ka neid ülesandeid vähegi suuremate projektide puhul sama inimene. (Vool 2000)

Tippspetsialistide kaasamine projekti muudaks õpitarkvara tootmise liialt kulukaks ning õpitarkvara suhteliselt väikese potentsiaalsete kasutajate hulga tõttu (22 kutseõppeasutust) ei ole see otstarbekas. Kindlasti on aga vajalik küsida nõu ja tagasisidet hankida formaalse (vormiline) disaini osas vastava ala spetsialistidelt. Multimeediaelementide (fotod, animatsioonid, videod, helid jne) tootmiseks võiks projekti hoopis kaasata näiteks kaasaegset multimeediakeskust omava Narva Kutseõppekeskuse infotehnoloogia valdkonna (sh multimeedia tehnoloogiad eriala) õpilasi ja õpetajaid ning ka kõiki teisi asjast huvitatuid.

Õpitarkvara testimiseks on juba nõusoleku andnud Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool (EHTE). Kindlasti on evalvatsioonis nõus osalema paljud teised kutseõppeasutused.

4 HINNANGUD

Peatükis tuuakse ära eksperthinnangud prototüübi kasutatavuse ja rakendatavuse kohta ning autori enesehinnang. Kriitilise hinnangu andmiseks tuuakse välja õpitarkvara prototüübi tugevad ja nõrgad küljed, õpitarkvara arendamise ja rakendamise ohud ja võimalused.

4.1 Eksperthinnangute analüüs

Kõik viis jagatud ankeeti tagastati elektronposti teel (Lisa 5).

Ankeedi täitjatel paluti viiepallilisel Likerti skaalal hinnata prototüübi sobivust õppekava rakendamiseks. Kokkuvõtte vastuste jaotusest ning aritmeetilisest keskmisest on esitatud järgnevas tabelis 4.1.

Tabel 4.1. Kokkuvõtte eksperthinnangutest

Hindamise kriteeriumid (viiepalliline hinnangu skaala)	Vastuste jaotus					Keskmine
	1	2	3	4	5	
I Üldine arvamus tarkvarast						
1. Üldine arvamus tarkvarast (1 keeruline ... 5 lihtne)		1	1	3		3,40
2. Üldine arvamus tarkvarast (1 piiratud võimalustega ... 5 võimalusterohke)				3	2	4,40
3. Üldine arvamus tarkvarast (1 jäik ...5 paindlik)			1	1	3	4,40
II Kasutatavus/õpitavus						
4. Tarkvara kasutama õppimine (1 keeruline ... 5 lihtne)			4	1		3,20
5. Ülesehituse loogilisus / struktuuri hoomatavus (1 keeruline ... 5 lihtne)			1	3	1	4,00
6. Orienteerumine (1 keeruline ... 5 lihtne)			1	4		3,80
7. Navigeerimine (1 keeruline ... 5 lihtne)		1	1	2	1	3,60

III Rakendatavus						
8. Aitab kaasa kutseharidusliku õppekava (Majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK) rakendamisele (1 üldse mitte ... 5 suurepäraselt)				2	3	4,60
9. Aitab täita turunduse mooduli eesmäärke (1 üldse mitte ... 5 suurepäraselt)				2	3	4,60
10. Vastab turunduse mooduli sisule (1 üldse mitte ... 5 vastab suurepäraselt)			1		4	4,60
11. Rakendatav õppekavas sisalduvate teemade õpetamiseks (1 üldse mitte ... 5 suurepäraselt)			1	1	3	4,40
12. Muudab õppematerjalid õpilastele ja õpetajatele kättesaadavamaks (1 üldse mitte ... 5 suurepäraselt)				2	3	4,60
13. Võimaldab jätkata õppimist väljaspool klassiruumi/õppetundi (1 üldse mitte ... 5 suurepäraselt)					5	5,00
14. Kasutatavus erinevate õppimis- ja õpetamise meetoditega (1 piiratud võimalustega ... 5 võimalusterohke)				4	1	4,20
15. Pakub turunduse õppimisel erinevaid alternatiivseid võimalusi (1 piiratud võimalustega ... 5 võimalusterohke)				2	3	4,60
16. Pakub turunduse õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi (1 piiratud võimalustega ... 5 võimalusterohke)				2	3	4,60

Ekspert hinnangute põhjal oli üldine suhtumine õpitarkvarasse positiivne.

Kavandatav õpitarkvara aitab kaasa kutseharidusliku õppekava (majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK) rakendamisele, aitab täita turunduse mooduli eesmäärke, vastab turunduse mooduli sisule ja on rakendatav õppekavas sisalduvate teemade õpetamiseks. Õpitarkvara võimaldab suurepäraselt jätkata õppimist väljaspool klassiruumi/õppetundi, muudab õppematerjalid õpilastele ja õpetajatele kättesaadavamaks ning on kasutatav

erinevate õppimis- ja õpetamismeetoditega pakkudes turunduse õppimisel/õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi.

Parema tulemuse saavutamiseks tuleb kindlasti parandada õpitarkvara õpitavust ja navigatsiooni.

4.2 Enesehinnang

Tööd alustades polnud autoril olnud varasemaid kokkupuuteid majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavaga ega turunduse õppetervikuga. Teadmised õpisüsteemide disainist olid ka lünklikud. Õpitarkvara prototüübi väljatöötamise protsessis õppis ja arenes töö autor väga palju.

4.2.1 Hinnang õpitarkvara prototüübile

Tugevad küljed:

- 1) täidab lünga kutseõppe õpitarkvara osas;
- 2) vastab kutseharidusliku riikliku õppekava põhimõtetele;
- 3) vastab turunduse õppetervikule, aitab kaasa selle eesmärkide saavutamisele;
- 4) võimaldab suurepäraselt jätkata õppimist väljaspool klassiruumi/õppetundi;
- 5) muudab õppematerjalid õpilastele ja õpetajatele kättesaadavamaks;
- 6) on kasutatav erinevate õppimis- ja õpetamismeetoditega;
- 7) pakub turunduse õppimisel/õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi;
- 8) saadud positiivne tagasiside ekspertidelt, tulemusi analüüsitud;
- 9) õpitarkvara koostajal pikaajaline praktilise töö kogemus kutseõppes.

Nõrgad küljed:

- 1) autori puudub igasugune varasem kogemus sellelaadse töö teostamisel;
- 2) õpitarkvara koostaja toitlustus- ja majutusvaldkonna turunduse alased vähesed teoreetilised teadmised;
- 3) puudub turunduse õpetamise praktiline kogemus;
- 4) puudub õpilaste poolne tagasiside, st ei ole testitud õpilaste pool.

4.2.2 Õpitarkvara arendamise ja rakendamise ohud ja võimalused

Ohud:

- 1) õpitarkvara ei valmi;
- 2) valmimine kujuneb liiga ressursi ja ajamahukaks;
- 3) õpitarkvara ei leia õpetajate poolt kasutamist;
- 4) õpitarkvara ei aita kaasa mooduli eesmärkide saavutamisele;
- 5) tarkvara ei ole kasutatav turunduse õpetamisel.

Võimalused ehk võimalikud jätkusuunad:

- 1) arendada õpitarkvara meeskonnatöona;
- 2) käivitada õpitarkvara arendamiseks projekt;
- 3) kaasata arendusprotsessi kutseõppeasutuste majutus- ja toitlustusvaldkonna turunduse/majanduse õpetajate tööühm, milline aitaks koostada ainealaselt korrektseid arvuti abil lahendatavaid multimeediaelemente sisaldavaid õppeülesandeid ning enesekontrolli teste;
- 4) küsida nõu ja hankida tagasisidet formaalse (vormiline) disaini osas vastava ala spetsialistidelt;
- 5) kaasata arendusprotsessi kutseõppeasutuste infotehnoloogia valdkonna (sh multimeedia tehnoloogiad eriala) õpilasi ja õpetajaid ning ka kõiki teisi asjast huvitatuid;
- 6) töötada välja uusi õppeülesandeid;
- 7) testida õpitarkvara kutseõppeasutustes;
- 8) hankida tagasisidet õpitarkvara kasutajatelt, sh õppijatelt;
- 9) töödelda tagasiside tulemusi;
- 10) arendada õpitarkvara tagasiside tulemuste analüüsi põhjal;
- 11) teha pidevat tööd õpitarkvara täiustamisel ja kaasajastamisel.

KOKKUVÕTE

Magistritöö käigus loodi majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklikus õppekavas sisalduvale turundusõppe moodulile vastava õpitarkvara prototüüp. Seega täideti töö eesmärk.

Eesmärgi täitmiseks lahendati mitmed ülesanded: prototüübi loomiseks analüüsiti kirjandust kutsekoolituse ja kutsehariduslike õppekavade kujunemise ja eripära kohta; analüüsiti kirjandust, et saada ülevaade moodulite koostamise põhimõtetest turunduse mooduli näitel ning viidi läbi uuring, et saada ülevaade turundusõppe hetkeseisust majutus-ja toitlustusvaldkonnas. Uuringust selgus, et Eestis on 1.aprilli 2003.a. seisuga 81 kutseõppeasutust, nendest 22 teostavaid majutus-ja toitlustusvaldkonna kutsete esmaõpet. Seega sihtrühm, kellele õpitarkvara on suunatud, on suhteliselt väike ja seda tuleb õpitarkvara loomisel arvestada. Õpetajad evivad positiivseid hoiakuid arvutite kasutamise osas turunduse õpetamisel ning on valmis vastava õpitarkvara olemasolul seda rakendama.

Uuringust selgus, et on olemas vajadus nii õpikute/õpperaamatute kui õppematerjalide (sh elektrooniliste) ja õpitarkvara järele, mis vastaksid majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavale ja aitaksid kaasa kõikide valdkonna kooliõppekavade rakendamisele.

Õpitarkvara prototüübi loomise käigus viidi läbi nõuete analüüs ja koostati nõuete spetsifikatsiooni esimene versioon, teostati osaline kontseptuaalne disain ja viidi läbi formatiivne evalvatsioon.

Eksperthinnangute põhjal oli üldine suhtumine õpitarkvarasse positiivne. Kavandatav õpitarkvara aitab kaasa kutseharidusliku õppekava (majutus-ja toitlustusvaldkonna RÕK) rakendamisele, aitab täita turunduse mooduli eesmäärke, vastab turunduse mooduli sisule ja on rakendatav õppekavas sisalduvate teemade õpetamiseks. Õpitarkvara võimaldab suurepäraselt jätkata õppimist väljaspool klassiruumi/õppetundi, muudab õppematerjalid õpilastele ja õpetajatele kättesaadavamaks ning on kasutatav erinevate õppimis- ja õpetamismeetoditega pakkudes turunduse õppimisel/õpetamisel erinevaid alternatiivseid võimalusi.

Magistritöö töö käigus täideti ka teostaja isiklikud eesmärgid. Arenesid töö teostaja pedagoogilised teadmised ja oskused, õppimisoskused, informatsiooni töötlemise ja

kasutamise oskused, uurimistöö teostamise ja vormistamise oskused, infotehnoloogia võimaluste kasutamise oskused ning tagasiside saamise, selle kasutamise oskused.

Õpitarkvara edaspidist arendustööd on otstarbekas teostada meeskonnatöona. Kuna õpitarkvara koosneb väga suures osas õppeülesannetest, siis tuleb arendusprotsessi kindlasti kaasata kutseõppeasutuste majutus- ja toitlustusvaldkonna turunduse/majanduse õpetajate töörühm, milline aitaks koostada ainealaselt korrektseid arvuti abil lahendatavaid multimeediaelemente sisaldavaid õppeülesandeid ning enesekontrolli teste.

Kogu tarkvara arenduse protsessi jooksul on vajalik testida õpitarkvara kutseõppeasutustes. Tuleb hankida tagasisidet õpitarkvara kasutajatelt, nii õppijatelt kui õpetajatelt ning parandada ja täiendada seda tagasiside tulemuste analüüsi põhjal.

Käesolevat magistritööd saab eelkõige kasutada majutus-ja toitlustusvaldkonna riiklikus õppekavas sisalduva turunduse moodulile vastava õpitarkvara arendamiseks. Töö võib leida kasutamist ka valdkonna turundusalaste kaug-, täiend-, ja ümberõppekursuste disainimisel. Kindlasti saavad käesolevast tööst vajalikku informatsiooni õpetajad ja õppejõud, kes soovivad majutus- ja toitlustusvaldkonna õppekavas sisalduvat turunduse moodulit rakendada mõne õpikeskkonna (nt WebCT, IVA vms) abil.

SUMMARY

The theme of the present Master's thesis is "Multimedia-Based Learning Software for Application of Vocational Curriculum on the Example of Marketing Module".

The length of the thesis is 80 pages. 11 figures and 7 tables are included. 36 resources of literature and Web links are referenced to. The thesis is written in Estonian.

The objective of the present master's thesis was to work out a prototype of learning software for marketing module included in the national curriculum of hospitality area.

For creating this prototype literature about the development and peculiarities of vocational education and curricula was analyzed. Also literature to get an idea about compiling a module was analyzed (on the example of marketing module). A research was carried out to get an outline of the present situation in the hospitality area.

As the research revealed, there is need for both textbooks and teaching materials (including electronic ones) and also for learning software that would correspond to curriculum of hospitality area and would administer to application of all the school curricula in the hospitality area.

In the course of the work on the learning software prototype an analysis about the requirements was carried out and the first version of the requirements specification was created, partial conceptual design was worked out and formative evaluation was carried out.

According to the experts' evaluations the general attitude towards the learning software was positive. The learning software under design would administer to the application of vocational curriculum (national curriculum of hospitality area), would help to reach the aims of the marketing module, corresponds to the content of the marketing module and is applicable in teaching the themes included in the curriculum. The learning software makes it possible to continue studies outside the classroom and lesson, makes the learning materials more accessible for both students and teachers and it is applicable with different learning and teaching methods, thus offering alternatives in teaching and learning marketing.

It is rational to organize the further development of the learning software as a teamwork, where a work-group of marketing and economy teachers in the hospitality area from different vocational schools should be included.

It is possible to use the present master's thesis for the development of learning software for teaching marketing module included in the national curriculum of hospitality area. It is also possible to use it in designing distance learning, re-qualification or refresher courses.

Also teachers and lecturers willing to use this marketing module in some learning environment (eg. WebCT, IVA) can get necessary information from the present thesis.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Adojaan, K., Marandi, T., Sarapuu, T. (1998). Õpiotstarbeliste WWW-lehekülgede hindamisest. Tartu: Tartu Ülikool, Loodusteaduste didaktika lektoraat. – http://www.ise.ee/telemaatika98/kogumik98/opiotstarbeliste_www.htm, 01.07.2003
- Clark, D. (2000). Page of ISD. – <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/sat1.html>, 01.07.2003
- Design Process - CM212/CM304. (1999). – <http://www.ecs.soton.ac.uk/~nmg/hci/design/>, 02.07.2003
- Fournier, C, Weight, L. (Tõlge: Kraav, K, Kerem, K.) (1999). Arvutioskuste õpetamise meetodika. Käsiraamat. ExecuTrain Corporation.
- Haidak, T. (2003). Hea koolilõpetaja! Kutseõppeasutused 2003: Abiks otsustajale. Tallinn: Haridus- ja Teadusministeerium, Hariduse ja Tööhõive Seirekeskus. – <http://www.hm.ee/>, 01.07.2003.
- Hansmann, B. (2003). Õpitarkvara Tiigrihüppelt. – Arvutimaailm Mai 2003 / 5 – www.am.ee.htm, 04.05.2003
- Kutsehariduse kontseptsiooni lähtekohad. (1998). Vabariigi Valitsuse istungi protokoll. Tallinn: Toompea 13. jaanuar 1998 nr 2, Päevakorrapunkt nr 6: Väljavõte. – <http://www.hm.ee/>, 21.01.2003.
- Kutsekeskharidus: Kutsehariduse üldised küsimused. (2003). – <http://www.hm.ee/>, 21.01.2003.
- Kutsekoolid. Haridus- ja Teadusministeeriumi Koolivõrgu Büroo – . <http://www.hm.ee/kvb/?op=body&id=19>, 10.08.2003
- Kutseõppeasutuse seadus. – Elektrooniline Riigi Teataja-eRT – <http://www.riigiteataja.ee>, 23.01.2003.
- Kutseõppeasutused 2002. Abiks otsustajale. – <http://www.sekr.ee/www/seirekeskus/info/Teatmik1.pdf>, 01.07.2003
- Kutseõppeasutused 2003: Abiks otsustajale. Tallinn: Haridus- ja Teadusministeerium, Hariduse ja Tööhõive Seirekeskus. – <http://www.hm.ee/>, 01.07.2003.

- Laanpere, M. Sissejuhatus haridustehnoloogiasse. – <http://viru.tpu.ee/itkoolis/ptk123.doc>, 10.07.2003
- Luik, P. (2000). Arvutid koolis. – <http://www.ise.ee/telemaatika2000/kogumik/luik.htm>, 01.07.2003
- Luik, P. (2001). Õpitarkvara ja selle kasutamine. Tiigrihüpe SA Aastaraamat 2000 – <http://www.tiigrihype.ee/publikatsioonid/aastaraamat2000/index.html>, 01.07.2003
- Major Categories in the Taxonomy of Educational Objectives (Bloom 1956). – <http://faculty.washington.edu/krumme/guides/bloom.html>, 07.07.2003
- Marandi, T. (2002). Õpiprogrammid. Tartu.
- Prank, R. (1997). Tiigrihüpe - olukorrast ja plaanidest õpitarkvara alal. – <http://greta.cs.ioc.ee/~opleht/Arhiiv/97Apr11/artikkel12.html>, 04.05.2003
- Põhikooli ja gümnaasiumi riiklik õppekava. 2002.
- Põldoja, H. (2003). Veebipõhise õpihaldussüsteemi kasutajaliidese disain. TPÜ Informaatika osakond. Tallinn, 2003. [Magistritöö].
- Rekkor, S. (2000). Turundusõppe moodul ja selle väljatöötamise ning rakendamise haridusteoreetilised ja pedagoogilised alused. TPÜ. Tallinn, 2000. [Magistritöö].
- Rinde, A. Evalveerimine. Õppematerjal.
- Savitt, C, Blocher, M. (1998). Using Computers in the Classroom. – <http://seamonkey.ed.asu.edu/emc300/software/types.html>, 01.07.2003
- Strickland, A.W. (2002). – <http://ed.isu.edu/addie>, 01.07.2003
- Tegevuskava kutseharidussüsteemi arendamiseks Eestis aastatel 2001 – 2004. (2001). – <http://www.hm.ee/>, 01.07.2003
- The ADDIE Instructional Design Model. (2000). – http://distance-ed.fullerton.edu/pages/faculty_staff/online_guide/guide24.htm, 15.07.2003
- Tiiger Luubis. Uurimus info- ja kommunikatsioonitehnoloogiast Eesti koolides aastal (2000). – http://www.tiigrihype.ee/publikatsioonid/tiiger_luubis/index.html, 14.10.2002

Tiigrihüppe SA Nõukogu otsused 2002. –

http://www.tiigrihype.ee/noukogu_otsused/otsus.php?aasta=2002#2002-11-29,
01.07.2003

Tiigrihüppe SA Publikatsioonid. Aastaraamat 2000 –

<http://www.tiigrihype.ee/publikatsioonid/aastaraamat2000/index.html>, 01.07.2003

Tiigrihüppe SA Publikatsioonid. Aastaraamat 2002 –

<http://www.tiigrihype.ee/publikatsioonid/aastaraamat2002/aastaraamat.pdf>, 01.07.2003

Toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna riiklik õppekava. (2002). – Haridusministri määruse eelnõu.

Vastuvõtt 2002/2003 kutseõppeasutustesse. –

<http://www.hm.ee/sisu.php?itemid=54&subid=158&yh=Haridus>, 01.07.2003

Vool, N. (2000). Uus ajajärk arvutite ja inimeste suhtluses –

<http://www.ise.ee/telemaatika2000/kogumik/vool.htm>, 01.07.2003

Õpitarkvara. – <http://www.tiigrihype.ee/projekt/opitarkvara.php>, 01.07.2003

Õpitarkvara. Tiigrihüppe SA Publikatsioonid. Aastaraamat 2001 –

http://www.tiigrihype.ee/publikatsioonid/aastaraamat2001/aasta_5.html, 01.07.2003

Õppekavade register. (2003). – www.sekr.ee/www/seirekeskus/register/okregister.xls,
01.07.03