

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Haapsalu Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Teenindaja turismiettevõttes
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Majutamine ja toitlustamine
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

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

Sihtrühm: õppele on oodatud turismi ja teenindusvaldkonna töötajad, väikeettevõtjad jt kes vajavad muutunud olukorrast tulenevalt multifunktsionaalseid oskuseid teenuste pakkumiseks. Aga ka need huvilised, kes soovivad leida tööd teenindussektoris või alustada ettevõtlusega.

Grupi suurus: 10 inimest

Õppe alustamise nõuded: -

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

Koolituse lõpuks õppija:

- Teenindab külalist vastuvõtust kuni lahkumiseni sõbralikult, oskuslikult ja probleeme ennetavalt.
- Planeerib ja korraldab oma tööd toitlustusteenindajana, alates ettevalmistustöödest kuni klientide ära saatmiseni, vastavalt teenindusstandardile. Kasutab oma tööloikudes asjakohaseid töövõtteid ja –vahendeid, tunneb menüüd, oskab teenindada hommikusöögi/peolaua kliente.
- Puhastab ergonoomiliselt ja aseptiliselt puhastada ja korrastada majutusettevõtte erinevaid ruume.
- Valmistab hommikusöögi ja lihtsamaid pagaritooteid.

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

Turismiettevõtte teenindaja, tase 4. B 2.1, B 2.3, B 2.4, B2.5 ja B 2.7

Põhendus. *Tuua põhendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Õppekava on seotud kutsestandardiga ja vajalikkuse põhjendus otseselt Kutsekoja uuringuga (2020, 124-129) “COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu ja oskuste vajaduse muutusele”. Uuring ütleb, et turismisektor on tervisekriisis üks enim kannatada saanud majandussektoreid ning inimeste tööga hõivatus on olnud kriisist tulenevalt valdkonnas heitlik. Sektor peab hakkama saama vähemate töötajatega, kellel tuleb täita erinevaid ülesandeid, seega on töötajate multifunktsionaalsus järjest olulisem. Kriis tõi veelgi enam esile laiapõhjalise õppe vajaduse (OSKA COVID-19 uuring, lk 127).

Läänemaal on oluline majandusvaldkond just turism ja teenindus, mis pakub tööhõivet paljudele inimestele. Töötute arv sellest sektorist tervisekriisi mõjude tulemusena märgatavalt kasvas Läänemaal. Registreeritud töötuse määr on maakonnas 8,3%, mis on üks kõrgemaid. (Töötukassa, 2021). Loodud täienduskoolituse õppekava pakub kiiret võimalust **multifunktsionaalsete oskuste** omandamiseks ja levendust olukorrale, kus väikeettevõttes oodatakse väga mitmekülgsed heade oskustega töötajaid, aga inimestel, kes tööd teha sooviksid napib oskuseid. Õpe aitab kaasa turismisektori taaskäivitamist sh valdkonna töötajatele lisaoskuste andmisele, aga toetab ka sektorisse sisenemiseks vajalike oskuste omandamist.

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	110
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	110
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpe loengu, seminari või muus vormis</i>)	26
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (<i>õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas</i>)	84
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

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

Õppe sisu:

- 1. moodul. Klinediteenindus ja vastuvõtutöö (24 õppetundi, millest 10 teooriatundi, 14 praktilise õppe tundi) Küllike Allmäe**
 - Kirjavahetus, e-kirjad
 - Telefonivestlused
 - Viisakas vastuvõtmine, ärasaatmine, arveldamine
 - Majutusasutuse broneeringute haldamine
 - Probleemsituatsioonide lahendamine
- 2. moodul. Hommikusöögi/peolaua serveerimine, väljapanek ja teenindamine (28 õppetundi, millest 8 on teoreetilist õpet ja 20 praktilist õpet) Kersti Õim ja Enna Kallasvee**
 - Töö planeerimine ja korraldamine. Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid, söögisaali korrastamine ja eelkatete tegemine- linutamine, teenindaja töö ja tehnika, taldrikute kandmise võtted, lauanõude koristamise võtted, kandiku kandmise võtted, jookide serveerimine, erinevate roogade serveerimine. Abilaudade komplekteerimine. Tööks vajalike kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine.
 - Teenindussituatsiooni alustamine, klientide vastuvõtmine, klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamine, kliendi nõustamine, tellimuste vastuvõtmine, toidu- ning joogikaartide tutvustamine ja esitlemine, tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine kassasüsteemi kasutamine, teenindussituatsiooni lõpetamine, kliendilt tagasiside küsimine ja edastamine, klientidega arveldamine, kliendi ärasaatmine.
 - Veinide tundmine ja sobitamine toiduga, kohvi- ja tee jookide valmistamine.
 - Peoteenindus ja selvelauad (*furšett, bufee*), ettevalmistamine, toitude serveerimine, teenindamine, korrastustööd.
- 3. moodul. Kliendiruumide ja üldruumide koristamine (28 õppetundi, 8 teoreetilist õpet ja 20 praktilist õpet) Ivika Raudsepp**
 - Tööde planeerimine, puhastusplaan ja koristusjuhendid
 - Tarvikute ja keemia tundmine ja kasutamine
 - Meetodite õige valik
 - Pinnakatematerjalide erinevused, sh tekstiilihooldus
- 4. moodul. Hommikusöögi ja lihtsamate pagaritoodete valmistamine (30 õppetundi praktilist õpet. Teoreetiline osa on lõimitud praktiliste ülesannetega) Taavi Kuusik**
 - Kõõgiseadmete õpe ja hooldus k.a. kõõgi
 - Hommikusöögid teraviljadest, piimatoodetest, salatid, munatooted, lihatooted, kalatooted, lihtsamad jahust pagaritooted, smuutid ja nende serveerimine.

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus viiakse läbi Haapsalu KHK õpperuumides. **Klienditeeninduse osas** on kasutada

klassiruum ja HKHK hosteli teeninduskeskkond. Samuti kasutatakse vajadusel 25 kohaga õppeklassi ja arvutiklassi. Klassis on marker- ja pabertahvel, videoprojektor, õpetaja kohtarvuti ning kõlarid. Soovi korral saab õppija kasutada ka tahvelarvuteid ning sülearvuteid.

Puhastusteeninduse õpe viiakse läbi selleks mõeldud klassis. See ruum on varustatud õppetöök vajalike kaasaegsete tehniliste vahenditega. Olemas on masinad, individuaalsed väikevahendid õppijatele, isikukaitsevahendid ja puhastusvahendid. Klass on loodud puhastusteenindaja tasemeõppe elluviimiseks. Praktiline õpe toimub koolitaja juhendamisel, samas majas tegutseva hosteli ruumides. Õpe ei sisalda eripuhastustöid.

Toitlustusteeninduse õppe osa viiakse läbi toitlustusteeninduse õppeklassis. Olemas on kõik õppeks vajalik. Söögisala sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, arvlemistehnika, kohvivalmistusseadmed, kuumtöötlemisseadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasinaid, koristamisvahendid jm väikevahendid.

Toidu valmistamine toimub kooli õppekõõgis. Õpe viiakse läbi kaasajastatud seadmete ja vahenditega õppekõõgis (13 töökohta). Õppekõök on mõeldud tasemeõppe läbiviimiseks ja ruumid ning vahendid vastavad nõuetele. Õppetöö toimub individuaalselt, paaris ja ka grupitööna. Koolitusvahendid annab koolitaja. Õppekõõgis on vahetusjalatsid kohustuslikud ning õppija peab arvestama koolituspäeva lõpus puhastus- ja koristustöödega.

Kõik õppeks vajalikud vahendid annavad koolitajad (õppija osaleb praktilises õppes oma riietes), kooli õpperuumid vastavad töötervishoiu ja tööohutuse nõuetele. Õppeks vajalikud vahendid ja õppematerjali annavad koolitajad.

Õppe metoodika: teoreetilist õpet lõimitakse suures osas praktilise õppega. Aktiivne loeng, praktilised ülesanded, grupitöö, analüüs. Koolitajad kasutavad ka vaatlust ning õppetöö käigus tehakse praktilisi ülesandeid, mis tagasisidestatakse õppijale.

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

Koolitusprotsessis läbivalt toimub tagasiside andmine õppijale ja suunav hindamine.

Lõpetajale väljastatakse:

- Haapsalu KHK täienduskoolituse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Nõutav on õpiväljundite hindamine ja vähemalt 70% ulatuses õppekava läbimine.

Hindamine on mitmeeristav.

või

- tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

1. moodul. Praktiline ülesanne: Kirjadele ja telefonile vastamisel lahendab etteantud ülesande, kus tuleb ettevõtte vabade kohtade olemasolu arvestades pakkuda kliendile sobivaid tube ja vastab kliendi päringule ja jagab ettevõtte kohta asjakohast informatsiooni.

Kriteeriumid:

- esitleb, kuidas võtab kliendi vastu ja saadab ära nii, et klient tunneks nii tules teretulnuna, kui minnes tagasi oodatuna
- esitleb, kuidas lahendab etteantud probleemsituatsiooni

2. moodul ja moodul 4. Praktiline kompleksülesanne: Hommikusöögi/peolaua

valmistamine. Serveerimine, väljapanek ja teenindamine

Kriteeriumid:

- etteantud menüü alusel (koostöös koka õpetajaga) hommikusöögi bufeelaua (laudade) ettevalmistamine, lõplik eelkate, toitude ja jookide serveerimine, teeninduskäik, korrastustööd
- etteantud menüü alusel piduliku kolmekäigulise lõunasöögi ettevalmistamine, lõplik eelkate, teeninduskäik 2 külalisele koos veini serveerimisega
- valmistab juhendi alusel kohvipausi, lihtsamaid hommiku- ja grupi lõunasöökide toite vastavalt küllastajate arvule. Serveerib meeskonna liikmena valmistatud toidud õigeaegselt arvestades enesekontrolliplaani

3. moodul. Praktiline ülesanne: koristab etteantud kliendiruumi või majutusasutuse üldruumi, lähtudes puhastusplaani nõuetest.

Kriteeriumid:

- jälgib oma töös ergonoomiat ja aseptikat (tarvikute valik, koristusjuhendi koostamine jms)
- selgitab miks toimingud on ettevõtet ja töötajat säästvad, nt oskab jälgida doseerimisjuhendit, demonstreerib, et tunneb pinnakattematerjali ja mustust ning selle eemaldamiseks vajalikku puhastusmeetodit
- puhastab juhendamisel köögi, saali ja muud ruumid, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja -tarvikuid

5. Koolitaja andmed

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

Küllike Allmäe

2011 lõpetanud TÜ Pärnu kolledži Turismi ja hotelliettevõtluse eriala. Müük ja teenindus ja Majutusteeninduse õpetaja Haapsalu KHK-s. Töökogemus hotelliettevõtluses 15 aastat, Haapsalu Kutsehariduskeskuses töö septembrist 2018. Osalenud kutseksami hindamiskomisjonides.

Ivika Raudsepp - 2003 lõpetanud EPMÜ kodumajanduse õppe ja 2004 õpetajakoolituse. Üle 10 aasta majutus- ja puhastusteeninduse kutseõpetaja (tase 4). Stažeerinud erinevates majutusasutustes, haiglas ja puhastusfirmades. Osaleb kutseksamite hindamiskomisjonis.

Kersti Õim

Töökogemus toitlustusetevõtetes enne kutsekooli tööle asumist 16 aastat, töötab Haapsalu Kutsehariduskeskuses teenindusjuht- kutseõpetajana alates jaanuar 2008, lõpetanud Eesti hotelli- ja Turismimajanduse Erakooli (EHTE) toitlustusteenuste korralduse eriala 2009 aastal, Eesti Kelnerite Liidu liige.

Enna Kallasvee

HKHK turisivaldkonna õpetaja ja joogikoolitaja. HKHK-s ja praktiline töökogemus majutus- ja toitlustusettevõtte juhina.

Taavi Kuusik

Haapsalu Kutsehariduskeskuse (2007). vilistlane ja praegune kokanduse kutseõpetaja, töömaailma kogemus 12 aastat, seal hulgas toitlustuse ettevõtluskogemust 5 aastat.

Õppekava koostaja:

Kyllike Allmäe, kutseõpetaja, kyllike.allmae@hkhk.edu.ee

Ivika Raudsepp, kutseõpetaja, ivika.raudsepp@hkhk.edu.ee

Kersti Õim, kutseõpetaja, kersti.oim@hkhk.edu.ee

Taavi Kuusik, kutseõpetaja, taavi.kuusik@hkhk.edu.ee