

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÖPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Haapsalu Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Toitlustusteenindaja põhioskuste koolitus
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	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:** turismi- ja toitlustusettevõtetes töötavad kelnerid ja ettekandjad, samuti maa- ja taluturismiga tegelevad turismiettevõtjad ja toitlustusteenindusega tegelevad töötajad, kes puutuvad kokku peolaudade korraldamisega ning klientide teenindamisega toitlustusüritustel või soovivad asuda (hooaja) tööle toitlustusettevõttesse. Samuti erialaste oskusteta inimesed, kes soovivad asuda (hooaja) tööle või osalise koormusega tööle toitlustusettevõttesse.

**Optimaalne grupi suurus:** 12 inimest.

**Õppe alustamise nõuded:** Nõudeid ei ole

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

Õppija:

1. Planeerib ja korraldab oma tööd restoranis teenindajana, alates ettevalmistustöödest kuni klientide ära saatmiseni vastavalt teenindusstandardile. Kasutab igas tööloigis professionaalselt asjakohaseid töövõtteid ja –vahendeid, tellib kaupu, vahendeid ja võtab neid vastu ja kontrollib vastavust tellimusele.
2. Teenindab ja nõustab kliente ning suhtleb klientidega klienditeeninduse hea tava kohaselt kogu klienditeekonna vältel. Võtab vastu klientitellimusi ja edastab neid. Arveldab klientidega ja küsib ning edastab tagasisidet .
3. Tutvustab joogi-ja toidumenüüd kliendile ning iseloomustab veine ja sobitab neid toiduga. Valmistab segujooke, kohvi ja teed.
4. Planeerib, valmistab ette, ja viib läbi Catering ja peoteenindust, orienteerub erinevates selvelaudades ning teostab koristus- ja puhastustöid vastavalt teenindusstandarditele.

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

**Kompetentside aluseks on Kelner 4 kutsestandard:**

- A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine
- A.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine
- A.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine
- A.2.4 Jookide valmistamine
- A.2.5 Toitude ja jookide serveerimine
- A.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine
- A.2.7 Catering ja peolaudade teenindus
- A.2.8 Koristus- ja puhastustööd

**Põhjendus.** *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas*

Õpiväljundid on seotud kutsestandardiga. Koolituse tulemusena on õppijal alusteadmised ja -oskused teenindajana. Teenindaja on oskus, mida vajavad regiooni toitlustusettevõtted, sh piirkonna väikeettevõtjad. Tihti otsivad ettevõtjad töötajaid hooajaks ning koolitavad neid ise. Koolitus annab võimaluse toitlustus- majutusasustustele teenuste mitmekesistamiseks ja kvaliteedi parandamiseks. Regioonina, mis väärtustab turismi, on teenuse arendamine hädavajalik, **arvestades töajõupuudust sektoris** (Covid-19 uuring). Toitlustust ja majutust pakkuvate ettevõtete arv on maakonnas kasvanud, lisandunud on mitmeid hooajalisi majutusettevõtteid, kes vajavad hooajaliselt oskustööjõudu.

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	<b>38</b>
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	<b>38</b>
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)	<b>8</b>
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	<b>30</b>
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	<b>0</b>

### 4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

## Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.

### Õppe sisu:

1. Töö planeerimine ja korraldamine. Töökoha ettevalmistamine ja korrashoid, koostöö köögiga. Söögisala korrastamine ja eelkatete tegemine- linutamine, teenindaja töö ja tehnika, taldrikute kandmise võtted, lauanõude koristamise võtted, kandiku kandmise võtted, vaagnalt serveerimise tehnika, jookide serveerimine, erinevate roogade serveerimine. Töö väljastusliinis. Abilaudade komplekteerimine. Tööks vajalike kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine . **(2 auditoorset tundi, 6 praktilist tundi). Kersti Õim**
2. Teenindussituatsiooni alustamine, klientide vastuvõtmine, klientide juhatamine söögisali (ja lauda), klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamine, kliendi nõustamine, tellimuste vastuvõtmine ja edastamine ,toidu- ning joogikaartide tutvustamine ja esitlemine, tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine, kassasüsteemi kasutamine, teenindussituatsiooni lõpetamine, kliendilt tagasiside küsimine ja edastamine, klientidega arveldamine, kliendi ärasaatmine **(2 auditoorset tundi, 10 praktilist tundi) Kersti Õim.**
3. Veinide tundmine ja sobitamine toiduga, segujookide valmistamine, kohvi- ja teejookide valmistamine. **(2 auditoorset tundi, 4 praktilist tundi). Enna Kallasvee**
4. *Catering* ja peoteenindus, selvelauad, toitlustusürituste ettevalmistamine. Teenindusruumide ja vahendite ettevalmistus, ürituse info ning toitude ja jookidega tutvumine, teeninduskäik, ürituse lõpetamine, praktiline lõputöö. **(2 auditoorset tundi, 10 praktilist tundi) Kersti Õim**

**Õppekeskkond:** koolitus toimub Haapsalu KHK teenindusklassi ja õpperuumides, mis on mõeldud toitlustusteenindajate õppeks ning varustatud vajalike tehniliste jm vahenditega. Õppekeskkond vastab töötervishoiu- ja tööohutuslastele nõuetele.

**Töövahendid:** Söögisala sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, arvlemistehnika, kohvivalmistusseadmed, kuumtöötlemisseadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasinaid, koristamisvahendid jm väikevahendid.

**Õppematerjal:** õppeks vajalikud vahendid korraldab kool ning õppematerjali koostavad koolitajad. Õppematerjal jääb osalejatele.

### Õppematerjali aluseks on:

- M.Kotkas, A. Roosipõld Restoraniteenindus 2002
- S.Rekkor, A.Kersna, A.Roosipõld, M.Merits Toitlustuse alused 2008, Tallinn Argo Kirjastus
- A. Oja Klienditeenindus valguses ja varjus, 2005, Äripäeva Kirjastus
- G. Bono, A. Filippo, Stiilsed salvrätikuseaded, 2005 TEA Kirjastus
- Toomann, H; Rekkor, S (2006) Klienditeeninduse alused. Konspekt. Tallinn
- K.Õim 2012-2016 teemakonspektid, õppevideo

**Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutav on õpiväljundite saavutamise hindamine ja vähemalt 70% õppekava läbimine. Õppijale väljastatakse õppe lõpetamise nõuete täitmisel tunnistus.*

Vähemalt 70% õppekava läbimine. Mitmeeristav hindamine. Lõpetajale väljastatakse Haapsalu KHK täienduskoolituse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule.

**Hindamismeetodid on:**

- Kirjalik test *Catering* ja peeteeninduse planeerimisest ja korraldamisest, selvelaudades ning koristus- ja puhastustöodes
- Praktiline lõputöö- etteantud menüü alusel piduliku kolme käigulise lõunasöögi ettevalmistamine, lõplik eelkate, teeninduskäik 2 külalisele koos veini serveerimisega

**Hindamiskriteeriumid on:**

- Kirjalik test: vähemalt 80% õigeid vastuseid
- Praktiline lõputöö: valmistab ette piduliku kolme käigulise lõunasöögi, teeb lõpliku eelkatte 2 külalisele, teenindab 2 külalist, serveerib veini

## 5. Koolitajate andmed

### **Kersti Õim**

Töökogemus toitlustusettevõtetes 16 aastat

Töötab Haapsalu Kutsehariduskeskuses teenindusjuht- kutseõpetajana alates jaanuar 2008

Lõpetanud Eesti Hotelli ja Turismimajanduse Erakooli (EHTE) toitlustusteenuste korraldus eriala 2009  
EHRL Kelner 4 Kutsevalifikatsiooni eksamikomisjoni liige alates 2009a.

EKEL (Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liit) liige

### **Enna Kallasvee**

Rahvusvaheline Ärijuhtimise MBA, EBS-s, Turunduskoolituste läbiviimisekogemus HKHK-s ja praktiline töökogemus majutus- ja toitlustusettevõtte juhina

### **Õppekava koostaja:**

Kersti Õim, HKHK teenindusvaldkonna kutseõpetaja ja teenindusjuht, [kersti.oim@hkhk.edu.ee](mailto:kersti.oim@hkhk.edu.ee)