

1. Õppekava nimetus:

Abikelner, tase 3 baaskoolitus kutseeksamiks ettevalmistusega.

2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

ÕPPEKAVARÜHM: majutamine ja toitlustamine.

ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS: 3. taseme abikelneri kutsestandardi kompetentsid B.2.1 – B.2.2 ja B.2.3.

3. Eesmärk ja õpiväljundid

EESMÄRK: koolituse läbinu saab töötada toitlustusteenust pakkuvast ettevõttes nagu (restoran, kohvik, pubi, ööklubi, klubi jm). Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele

ÕPIVÄLJUNDID: koolituse lõpuks õppija

- planeerib tööaja vastavalt töögraafikule;
- valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhiste;
- täpsustab menüüd ja päevapakkumisi;
- puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile;
- peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;
- valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb eelkatte vastavalt etteantud juhiste;
- abistab kelnerit teenindusprotsessi ettevalmistamisel, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid;
- abistab kelnerit teenindusprotsessi jooksul toitute ja jookide serveerimisel;
- valmistab juhendamisel meeskonna liikmena menüüsolevaid toite ja jooke;
- teenindab toitlustusettevõttes, lähtudes kleinditeeninduse heast tavast.

Moodulitesse on integreeritud järgmised võtmepädevusi arendavad teemad: erialane eesti keel, erialane inglise keel, erialane matemaatika.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

SIHTGRUPP: teeninduse valdkonnas töötavad või tööd alustavad inimesed, kes soovivad omandada toidu ja joogi serveerimiseks vajalikke baasteadmisi ja -oskusi.

ÕPPE ALUSTAMISE TINGIMUSED: puuduvad.

5. Õppe maht, õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

ÕPPE MAHT JA ÜLESEHITUS: Koolituse kogumaht on 160 ak. tundi, millest 96 ak. tundi auditoorset tööd, 24 ak. tundi iseseisvat tööd ja 40 ak. tundi praktikat ettevõttes .

ÕPPEKESKKOND: Koolitus toimub aadressil Vabaduse väljak 2, Tallinn. Koolitusklassid vastavad tervisekaitse nõuetele. Igale koolitusel osalejale tagatakse kohvipaus. Koolitusel on võimalik kasutada toimivat internetiühendust. Osalejatele on koolituskeskuse poolt tagatud töövahendid.

6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

Õppe ülesehitus ja maht	Õppe sisu ja õppematerjalid	Õppemeetodid
Auditoorne töö 8 ak. tundi	Töö planeerimine ja korraldamine • Restorani struktuur ja tööjaotus • Erinevad rollid ja vastutused	Loeng
Auditoorne töö 8 ak. tundi	Restorani Töö Keskkond • Tööohutus ja hügieen (isiklik hügieen, tööohutuse eeskirjad, toidu käitlemise hügieen)	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 8 ak. tundi	Teenindamine ja müügitöö • Klientide tervitamine ja juhatamine (klienditeeninduse põhimõtted, külaliste vastuvõtt ja nende lauda juhatamine) • Menüü ja jookide tutvustamine (menüü mõistmine ja tutvustamine, jookide ja toitute soovitamine)	Loeng, näitlikud õppevahendid

Auditoorne töö 20 ak. tundi	Etikett (Laua Katmine ja Teenindus) • Laua katmise põhitõed (nõude ja söögiriistade paigutus, laua kaunistamine ja hooldus) • Toitude ja jookide serveerimine (serveeringu tehnika ja viisakus, joogid ja nende serveerimine)	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 20 ak. tundi	Klienditeeninduse Eriolukorrad • Kliendikaebuste käsitlemine (kaebuste käsitlemise tehnika, konfliktide lahendamine) • Erisoovid ja allergiad (erivajadustega klientide teenindamine, toiduallergiatega ja eridieetide arvestamine)	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 16 ak. tundi	Arveldus ja Kassa • Arveldamine ja maksmine (erialane matemaatika) • Maksmise viisid ja kassaaparaadi kasutamine	Loeng, näitlikud õppevahendid
Auditoorne töö 8 ak. tundi	Erialane eesti keel	Loeng, kirjalik töö (töövihik)
Auditoorne töö 8 ak. tundi	Erialane inglise keel	Loeng, kirjalik töö (töövihik)
Praktika ettevõttes 40 tundi	Praktiline Õpe ja Harjutused • Simulatsioonid ja praktilised harjutused Erinevate teenindussituatsioonide läbimängimine Praktilised ülesanded ja tagasiside	Praktiline teenindamine

7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

Hindamise meetod	Hindamiskriteerium
Teoreetiline Hindamine - Kirjalikud testid ja eksamid Küsimused, mis katavad õppekava põhiteemad nagu tööhutus, hügieen, teeninduse alused jne. - Mitmevalikvastustega testid, lühivastustega küsimused ja essee küsimused. - Kodutööd ja esseed Kodutööd teemadel nagu "Klienditeeninduse põhimõtted" või "Toidu ja joogi serveerimise reeglid". Esseed, mis nõuavad õpitu sügavat analüüsi ja praktilise rakendamise kirjeldust.	Täpsus ja õigsus: Vastuste korrektsus ja täpsus. Sisukus: Vastuste põhjalikkus ja detailsus. Loogilisus: Argumentide ja seletuste loogiline ülesehitus. Kodutööd ja esseed: Sisu ja sügavus: Teema käsitlemise põhjalikkus ja sügavus. Struktuur ja vormistus: Selge ja loogiline ülesehitus, korrektne keelekasutus ja vormistus. Allikate kasutamine: Asjakohaste allikate kasutamine ja viitamine.
Praktiline Hindamine - Simulatsioonid ja rollimängud Rollimängude kaudu hindamine, kus osalejad peavad lahendama erinevaid teenindussituatsioone. - Praktilised ülesanded, näiteks laua katmine, toidu ja joogi serveerimine. Osalemine praktilistes tundides Hindamine osalemise aktiivsuse ja panuse alusel praktilistes tundides. Õpetaja või juhendaja tagasiside praktilise töö käigus.	Tehniline oskus: Oskus õigesti täita praktilisi ülesandeid (nt laua katmine, toitude ja jookide serveerimine). Klienditeenindus: Kliendisõbralikkus, viisakus ja professionaalsus suhtlemisel. Probleemide lahendamine: Oskus lahendada tekkinud probleeme ja konfliktisituatsioone. Osalemine praktilistes tundides: Aktiivsus ja kaasatus: Osalemise aktiivsus ja kaasatus praktilistes tegevustes. Koostöö ja meeskonnatöö: Võime töötada tõhusalt meeskonnas ja teha koostööd kaaslastega. Täpsus ja kiirus: Täpsus ja kiirus praktiliste ülesannete täitmisel.

Klienditeeninduse Hindamine • Klienditeeninduse simulatsioonid Hindamine simulatsioonide kaudu, kus osalejad peavad täitma reaalseid klienditeeninduse ülesandeid. Tagasiside andmine ja parandusettepanekud.	Kliendiga suhtlemine: Kliendisõbralikkus, viisakus ja selgus suhtlemisel. Probleemide lahendamine: Oskus kiiresti ja tõhusalt lahendada kliendi probleeme ja kaebusi. Professionaalsus: Professionaalsuse ja teenindusstandardite järgimine.
Suuline Hindamine • Suulised esitused ja ettekanded Osalejate etteasted teemadel nagu "Kuidas lahendada kliendikaebusi" või "Tööohutuse eeskirjad". Rühmaarutelud ja diskussioonid, mis aitavad hinnata osalejate teadmisi ja suhtlemisoskusi.	Sisu ja asjakohasus: Ettekande sisu ja selle asjakohasus teemaga. Esitlusoskus: Selge ja enesekindel esitus, hea keelekasutus ja kehakeel. Struktuur: Ettekande loogiline ülesehitus ja ajakasutus.

8. Väljastatavad dokumendid

Õpiväljundid omandanud ning hindamise läbinud õppijale väljastatakse tunnistus. Hindamisel mitteosalenud või hindamist mitteläbinud õppijale väljastatakse tõend koolitusel osalemise ja läbitud teemade kohta.

9. Koolitaja kvalifikatsioon

Kelneri haridus, töökogemus kelnerina ning täiskasvanute koolitamise kogemus.