

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

| | |
|---|---|
| Õppeasutus: | Võrumaa Kutsehariduskeskus |
| Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles): | Toitlustusteenindajate täienduskoolitus |
| 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:

Majutus- ja toitlustusettevõtte töötajad, erialase hariduseta inimesed, aegunud oskustega töötajad, kes vajavad täienduskoolitust, et tõsta oma oskuste ja teadmiste taset toitlustusteenindajana.

Õppe alustamise nõuded:

Toitlustusteeninduse alal töötamine või täienduskoolitusvajadus.

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

Teab toitlustusteeninduse põhimõtteid ja oskab teenindusprotsessi planeerida
Oskab kasutada toitlustusteeninduse alast terminoloogiat ning tuleb toime teenindussituatsioonides nõutaval tasemel eesti, vene ja inglise keeles.
Oskab koostada ja kirjutada teeninduses vajalikke lihtsamaid tekste eesti, vene ja inglise keeles.
Teab ja tunneb erinevaid kultuure, nendevahelisi erinevusi ning oskab neid teadmisi rakendada toitlustusteeninduses.

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

Toitlustusteenindaja õppekava. Suhtlemise ja koostöö, võõrkeeleoskuse kompetentsid.

Põhjus. *Tuua põhjus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas*

Võrumaal ja Kagu – Eestis on väga suur vajadus toitlustusteenindajate täienduskoolituse järgi, et tõsta nende teadmiste ja oskuste taset teeninduses ning eriti erinevate kultuuride, välisklientide teenindamisel erinevatest riikidest. Tegemist on nn baasoskuste täiendamisega, et tõsta toitlustusteeninduse kvaliteeti hotellide restoranides, kohvikutes, turismiettevõtetes. Väga vajalik Kubija Hotelli, Väraska Veekeskuse jt ettevõtete töötajate koolitamiseks.

3. Koolituse maht

| | |
|---|-----------|
| Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides: | 60 |
| Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides: | 60 |
| sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis)</i> | 20 |
| sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: <i>(õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)</i> | 40 |
| Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides: | - |

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

Õppe sisu:

1. Töö planeerimine ja korraldamine:

2. Teenindamine ja müügitöö:

1) positiivse kliendikontakti loomine;

2) kliendi vajaduste väljaselgitamine;

3) menüü tundmine;

4) laudade katmine ja teenindamine;

5) toitude ja jookide serveerimine;

6) portsjonite ja vaagnate vormistamine;

7) teenindussituatsiooni lahendamine.

3. Toitlustusteenindus

Lauakatmisvahendid

Eri tüüpi laudade eelkatted

Toitude ja jookide serveerimine

Töövõttes ja teenindusprotsess

4. Klienditeenindus

Toitlustusteenindaja roll ettevõttes ja ühiskonnas

Eneseväljendus kõnes ja kirjas

Erialane terminoloogia toitlustusteeninduses – eesti, vene ja inglise keeles

Erinevad kultuurid, kultuuride erinevus toitlustusteeninduses, erinevuste tajumine ja praktiline teenindus

5. Praktiline teenindusprotsess

Õppekeskkonna kirjeldus:

Koolitus toimub teenindusklassis ja õppeköögis. Koolituse läbiviimiseks on olemas vajaminevad töövahendid ja seadmed.

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

Nõutav on vähemalt 70% kontakttundidest osavõtt.

Õpiväljundite saavutamiseks tuleb sooritada kõik praktilised ülesanded. Kursuse lõpus toimub kokkuvõttev praktiline töö, mida hinnatakse õpiväljundite saavutamise seisukohalt.

4. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või kompetentsi näitava õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Kertu Pehlak- Turismi- ja toitlustuskorraldus, cum laude. Kutseõpetaja teeninduse ja toitlustuse alal 4 aastat. Abikoka ja toitlustusteenindaja ning kelnerina töötamise kogemus 11 aastat. Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liidu sertifitseeritud kohtunik ja liige. Kelner, tase 4; abikokk, tase 3 ja kokk, tase 4 kutseeksami hindamiskomisjonide liige.

Õie Ristioja – kutseõpetaja, kogemus teenindusvaldkonna õpetajana 15. a.

Ülle Sillamäe – eesti keele õpetaja, kogemus koolitajana üle 20. a.

Õppekava koostaja:

Kertu Pehlak, õpetaja ja koolitaja, kertu.pehlak@vkhk.ee, Merle Vilson, projektijuht, merle.vilson@vkhk.ee

/ees- ja perenimi, amet, e-mail/