

1. Täienduskoolitus asutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Serveerimise ja teenindamise alused ning jookide algõpetus

3. Õppekavarühm (*vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013*)

Majutamine ja toitlustamine

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Kokk, tase 4

B.2.6 Teenindamine

Järvamaa Kutsehariduskeskuse koka õppekava, tase 4.

Majutamine ja toitlustamine riiklik õppekavarühm, Järvamaa Kutsehariduskeskuse koka eriala õppekava.

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 40 tundi, millest 28 tundi praktika kooli keskkonnas.

7. Õppekeskkond

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium, teenindusklass ja Säreveere mõis

8. Sihtgrupp

Koolitus on mõeldud toitlustusteenust pakkuvates ettevõtetes töötavatele erialase tasemeharidusega või algajatele teenindajatele. Varasema õpi-või töökogemusega töötajad, haridustee katkestanud või 50+ teisel erialal töötavad inimesed, kellel on tööturul vaja uut väljundit. Neile, kes soovivad asuda tööle toitlustusettevõttesse osalise koormusega või hooajal.

9. Õppe alustamise tingimused

Töökogemus või algteadmised toitlustusteeninduses. Vajalik on hea füüsiline tervis ja vastupidavus ning pinge- ja stressitaluvus.

10. Eesmärk

Koolituse tulemusel õppija serveerib toitusid ja jooke ning teenindab kliente

11. Õpiväljundid

Koolituse läbinu:

- Teenindab ja nõustab kliente ning suhtleb klientidega klienditeeninduse hea tava kohaselt kogu klienditeekonna vältel;
- Lahendab teenindusolukordi;
- Arvestab teenindusolukordades klientide kultuurilist tausta;
- Planeerib ja korraldab ettevalmistustööd teeninduseks;
- Tutvustab joogi- ja toidumenüüd kliendile, soovitades toidu juurde sobivaid veine.
- Teenindab kliente selvelaudades ja istumisega laudades kasutades teenindamise põhitehnikaid;
- Valmistab ja serveerib tuntumaid segujooke, kohvi- ja teejooke;
- Teostab koristus- ja puhastustöid.

12. Õppesisu

Auditoorne töö 12 t:

Toitlustusteeninduse ja klienditeeninduse põhimõtted

- Klientide soovide ja vajaduste väljaselgitamine
- Kliendikeskne teenindus
- Toitlustusettevõtete teenindusliigid ja -viisid
- Alkohoolsete jookide päritolu, valmistamine, serveerimine
- Veini ja vahuvein päritolu ja tehnoloogia
- Segujookide klassifikatsioon

Praktika kooli keskkonnas 28 t:

- Ettevalmistustööd teenindamiseks, koostöö köögiga.
- Söögisala korrastamine ja lauakatete tegemine- laud, laudade linutamine, seelikute kinnitamine salvrättide voltimine, laua- ja serveerimisnõud, söögiriistad ja serveerimisvahendid
- Laudade eelkatete tegemine *à la carte*, *tabled'hote*, selvelauad
- Teenindussituatsiooni alustamine, klientide vastuvõtmine, klientide juhatamine söögisala (ja lauda), kliendi nõustamine, tellimuste vastuvõtmine ja edastamine, toidu- ja joogikaartide tutvustamine ja esitlemine, tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine,
- Teenindussituatsiooni lõpetamine, kliendilt tagasiside küsimine ja edastamine, klientidega arveldamine, kliendi ärasaatmine.
- Teenindaja töö ja tehnika, taldrikute kandmise võtted, lauanõude koristamise võtted, kandiku kandmise võtted, vaagnalt serveerimise tehnika.
- Erinevate roogade serveerimine, külmade ja kuumade jookide serveerimine,
- Veini avamine ja serveerimine, segujookide valmistamine, kohvi- ja teejookide valmistamine.

13. Õppemeetodid

Loeng, tegevusplaani koostamine, praktiline töö.

14. Iseseisev töö

Puudub

15. Nõuded õpingute lõpetamiseks hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpingute lõpetamiseks on vajalik osaleda kontaktõppes vähemalt 80%, sooritatud praktilise töö. Mitmeeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Praktiline töö	<ul style="list-style-type: none">• Katab ja koristab eritüüpilaudu.• Järgib teenindusolukordades kliendikeskse teeninduse põhimõtteid.• Kasutab serveerimis- ja kandmisvõtteid.• Valmistab ja serveerib lihtsamaid segujooke juhendi järgi.• Serveerib erinevaid alkohoolseid jooke.

	<ul style="list-style-type: none">• Õpilane vastab praktilise töö käigus teenindusprotsessi kohta esitatavatele küsimustele. Õigeid vastuseid peab olema vähemalt 60%.
--	--

16. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus, kui õpingutel õpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta.

17. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse

kirjeldus

Marike Reedla

Järvamaa Kutsehariduskeskuse majutus- ja teenindusõppe kutseõpetaja, Säreveere mõisa perenaine. Vastuvõtu korraldamise töökogemus aastast 2007. Täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2011.a. Läbitud on Tallinna Ülikooli kutsepedagoogika 2011.a ja Loome OÜ Erakooli andragoogika täienduskoolitus 2018.a.