

Õppeasutus: NARVA KUTSEÕPPEKESKUS  
Õppeasutuse kood: 70005996

### ÕPPEKAVA REGISTREERIMISLEHT

**Õppekavarühm** MAJUTAMINE JA TOITLUSTAMINE  
ISCED 97 liigituse järgi

**Õppekava** KELNER  
Inglise keeles: Waiter  
Õppekeel vene

<b>Kutseõppe liik</b>		kutseõpe põhikoolis ja gümnaasiumis
		põhihariduse nõudeta kutseõpe
		kutseõpe põhihariduse baasil
		Kutsekeskharidusõpe
	X	kutseõpe keskhariduse baasil
<b>Maht õppenädalates (õn)</b>	<b>20 ÕPPENÄDALAT</b>	
<b>Õppekava koostamise alus</b> haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riiklik õppekava, Teeninduse Kutsenõukogu 16. jaanuaril 2006. a otsusega nr. 23 kinnitatud kelner I, II kutsestandardi, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud majutamise ja toitlustamise valdkonna õppekavade õppesisud ja REKKi õppekava koostamise juhend.		
<b>Õppekava eesmärgid ja ülesanded</b> Õppekava eesmärkideks on tagada võrdsed võimalused kutseõppe omandamiseks kelneri erialal keskhariduse baasil so anda õpilastele teadmisi ja oskusi, arendada vilumusi ja hoiakuid, mis on vajalikud töötamiseks kelnerina toitlustusteenuseid pakkuvates ettevõtetes; võimalus omandada sotsiaalseks toimetulekuks vajalikke teadmisi ja oskusi; võimalus luua baas edasisteks õpinguteks, elukestvaks õppeks. Edukaks konkureerimiseks avatud tööturul on õppekava ülesanne orienteerida õppijad pidevõppele, soodustada algatusvõime arengut ja anda võimalus järgmiste oluliste üldpädevuste omandamiseks: meeskonnatööoskus; probleemide lahendamise ja otsuste tegemise oskus; loov-kriitilise mõtlemise oskus; suhtlemisoskus.		
<b>Nõuded õpingute alustamiseks</b> Kelneri erialal võivad õppima asuda isikud, kes on omandanud keskhariduse, kelle tervislik seisund võimaldab õppida ja töötada toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna kutsealadel; esitada tuleb isiklik avaldus; haridust tõendava dokumendi originaal; passikoopia; arstitõend; 3 fotot.		
<b>Õppekava struktuur</b> Õppekava kogumaht 20 õppenädalat. <b>Üldõpingud:</b> 7 õppenädalat: sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse 1õn; ettevõtluse alused 1õn; töökeskkond ja töösuhted 1õn; klienditeeninduse alused 2õn; toitlustamise alused 1õn; arvutikasutus ja asjaajamine 1õn. <b>Põhiõpingud:</b> 7 õppenädalat: toitlustusteenindus ja müügិតöö (eesti keeles) 3õn; joogiõpetus I 2õn, kutsealane inglise keel I 1õn, kutsealane soome keel I 1 õn. <b>Praktika</b> töökeskkonnas 5 õppenädalat. <b>Valikõpinguteks</b> 1 õppenädal, valikuvõimalus on baaritöö, floristika või etikett.		
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks</b> õpingud loetakse lõpetatuks, kui on saavutatud õppekavas esitatud õpitulemused, sooritatud positiivsele tulemusele eriala lõpueksam.		
<b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid</b> Kooli lõputunnistus kutseõpe keskhariduse baasil läbimise kohta ja hinneteleht. Õpilane võib vastavalt soovile sooritada kutseeksami.		

Õppekava vastab sisuliselt ja vormistuslikult esitatud nõuetele .....200...a.

.....  
/ees- ja perenimi, allkiri/

Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse kutsehariduse osakonna peaspetsialist

Õppeasutus **NARVA KUTSEÕPPEKESKUS**  
Õppeasutuse kood 70005996

Address Kreenholmi 45, Narva 20104  
Telefon/Faks 35 69341/35 69370  
e-post [nvtc@nvtc.ee](mailto:nvtc@nvtc.ee)

Õppekavarühm **MAJUTAMINE JA TOITLUSTAMINE**  
ISCED 97 liigituse järgi

Õppekava nimetus **KELNER**  
Eesti keeles  
**WAITER**  
Inglise keeles

Kutseõppe liik **kutseõpe keskhariduse baasil**

Õppekava maht (õppenädalates): 20

Õppekeel vene

Kinnitan **Margus Ojaots**  
kooli direktori nimi, allkiri

Käskkirja nr nr 16  
26.01.2009

Kuupäev pitsat

Kooskõlastatud  
Kooli õppenõukogu

nr 1, 10.10.2008  
Koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kooli nõukogu

nr 4, 08.12.2008  
Koosoleku protokoll nr, kuupäev

Kontaktisik **Riina Veidenbaum**  
õppedirektor

Telef 35 69342  
Faks 35 69370  
[riina.veidenbaum@nvtc.ee](mailto:riina.veidenbaum@nvtc.ee)

Registreeritud Eesti Hariduse Infosüsteemis .....

Kuupäev

# Sisukord

<b>1. ÜLDOSA .....</b>	<b>4</b>
1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS.....	4
1.2. EESMÄRGID JA ÜLESANDED .....	4
1.3 NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS .....	5
1.4 ÕPPEKAVA STRUKTUUR .....	5
1.4.1 Moodulite loetelu ja maht.....	5
1.4.2. Praktikakorraldus.....	7
1.4.3. Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused .....	9
1.5 ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED.....	9
1.6 NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS.....	10
1.7 ÕPPEKAVA KOOSTAJAD.....	10
<b>2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED .....</b>	<b>11</b>
2.1. ÜLDÕPINGUD .....	11
1. SISSEJUHATUS MAJUTAMISE JA TOITLUSTAMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE 1 õn (1T/ - P).....	11
2. ETTEVÕTLUSE ALUSED 1 õn (1T/ -P).....	12
3. TÖÖKESKKOND JA TÖÖSUHTED 1 õn (1T/ -P).....	14
4. KLIENDITEENINDUSE ALUSED 2 õn (1T/1P).....	16
5. TOITLUSTAMISE ALUSED 1 õn (1T/ - P) .....	18
6. ARVUTIKASUTUS JA ASJAAJAMISE ALUSED 1 õn (1T/-P) .....	20
2.2 PÕHIÕPINGUD .....	21
7. TOITLUSTUSTEENINDUS JA MÜÜGITÖÖ (eesti keeles) 3 õn (1T/2P).....	21
8. JOOGIÕPETUS I 2 õn (1T/1P).....	24
9. KUTSEALANE INGLISE KEEL I (1T/-P).....	25
10. KUTSEALANE SOOME KEEL I (1T/-P) .....	26
VALIKÕPINGUD 1 õN (1T/-P).....	27
11. BAARITÖÖ, FLORISTIKA või ETIKETT (1 õn).....	27
PRAKTIKA ETTEVÕTTES 5 õN (1T/5P).....	29
<b>LISAD.....</b>	<b>31</b>
LISA 1 KUTSEHARIDUSLIK LÕPUEKSAM.....	31
LISA 2 ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS .....	33
LISA 3 ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPETAJAD .....	<b>TÕRGE! JÄRJEHOIDJAT POLE MÄÄRATLETUD.</b>

# 1. ÜLDOSA

## 1.1. ÕPPEKAVA KOOSTAMISE ALUS

Kelneri õppekava on koostamise aluseks on haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riiklik õppekava, Teeninduse Kutsenõukogu 16. jaanuaril 2006. a otsusega nr. 23 kinnitatud kelner I, II kutsestandard, ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud majutamise ja toitlustamise valdkonna õppekavade õppesisud ja REKKi õppekava koostamise juhend.

## 1.2. EESMÄRGID JA ÜLESANDED

Käesolev õppekava on Narva Kutseõppekeskuse Kelneri eriala kutseõpe keskhariduse baasil õpetamise alusdokument.

Õppekava eesmärkideks on võimaldada õppijal omandada teadmisi, oskusi ja hoiakuid töötamiseks majutus- ja toitlustusettevõtetes ning luua eeldused õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Narva Kutseõppekeskuse kelneri eriala õppekavaga kehtestatud kutsealase koolituse eesmärk on tagada võrdsed võimalused kutsehariduse omandamiseks kelneri erialal so

- anda õpilastele teadmisi ja oskusi, arendada vilumusi ja hoiakuid, mis on vajalikud töötamiseks kelnerina toitlustusteenuseid pakkuvates ettevõtetes;
- võimalus omandada sotsiaalseks toimetulekuks vajalikke teadmisi ja oskusi;
- võimalus luua baas edasisteks õpinguteks, elukestvaks õppeks.

Kelneri eriala õppekava kohaselt on Narva Kutseõppekeskuse koolituse ülesanne luua õppijate vajadustele vastav, isiksuse mitmekülgset arengut toetav õpikeskkond ja tagada õppuritele võimalus:

- Saada majandusalaseid ja ettevõtlusalaseid algteadmisi;
- Orienteeruda kutsealaga seonduvates õigusaktides;
- Omandada ladus suhtlemis- ja klienditeenindamise oskus;
- Omandada eesti- ja ingliskeelne tööalane suhtlemisoskus;
- Saada algteadmisi meeskonna ja projektitööst;
- Tundma õppida töötervishoiu nõudeid, ohutustehnikat ja omandada esmaabi andmise oskus;
- Omandada oskus lahendada tüüpilisemaid erialaseid probleeme;
- Omandada teadmised klientide teenindamisest ja müügitööst;
- Omandada teadmisi toodetest ja teenustest, et neid ka klientidele tutvustada;
- Õppida tellimuste vastuvõtmist ja edastamist;
- Omandada põhivõtted serverimisest, laua katmisest ning koristamisest;
- Õppida arveldama erinevate maksevahenditega.

Edukaks konkureerimiseks avatud tööturul on õppekava ülesanne orienteerida õppijad pidevõppele, soodustada algatusvõime arengut ja anda võimalus järgmiste oluliste üldpädevuste omandamiseks:

- Meeskonnatööoskus;
- Probleemide lahendamise ja otsuste tegemise oskus;
- Loov- kriitilise mõtlemise oskus;
- Suhtlemisoskus.

### 1.3 NÕUDED ÕPINGUTE ALUSTAMISEKS

Kelneri õppekava alusel võib asuda õppima õppija, kes on omandanud keskhariduse. Vastuvõtt toimub vastavalt Narva Kutseõppekeskuse vastuvõtueeskirjadele.

Narva Kutseõppekeskusesse astumiseks tuleb esitada:

- isiklik avaldus;
- haridust tõendava dokumendi originaal;
- passikoopia;
- arstitõend;
- 3 fotot.

Vastuvõtt Narva Kutseõppekeskusesse toimub kutsesobivusvestluse alusel. Vastuvõtu viib läbi ja teeb vastavad otsused vastuvõtukomisjon. Vastuvõetavate õppurite arv Narva Kutseõppekeskuses õpetatavale Kelneri erialale kinnitatakse Narva Kutseõppekeskuse direktori käskkirjaga.

Välismaalaste ja kodakondsuseta isikute õppima asumine on reguleeritud Eesti Vabariigi Valitsuse õigusaktidega.

### 1.4 ÕPPEKAVA STRUKTUUR

Narva Kutseõppekeskuse kutseõpe keskhariduse baasil Kelneri õppekava õppeaja kestvus on kokku 0,5 aastat ehk 20 õppenädalat. Ühe õppenädala pikkuseks on 40 tundi, mis sisaldab nii teoreetilist kui ka praktilist õpet. Õppekava on ülesehitatud moodulsüsteemis.

Moodulite järjestust võib muuta või õpetada paralleelselt, kuid tuleb arvestada eriala õpetamise loogilist ülesehitust.

Isikuomadusi kujundatakse ja arendatakse kogu õppeprotsessi ajal.

#### 1.4.1 Moodulite loetelu ja maht

Nr.	Mooduli nimetus	Maht õppenädalates			Hindamine
		Kokku	Teoreetiline õppetöö	Praktiline töö	
	<b>Üldõpingud</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	
1.	Sissejuhatus majutamise ja toitlustamise valdkonna kutseõpingutesse	1	1		H
2.	Ettevõtluse alused	1	1		H
3.	Töökeskond ja töösuhted	1	1		H
4.	Klienditeeninduse alused	2	1	1	H
5.	Toitlustamise alused	1	1		H
6.	Arvutikasutus ja asjaajamine	1	1		H
	<b>Põhiõpingud</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
7.	Toitlustusteenindus ja müügitöö (eesti keeles)	3	1	2	E

8.	Joogiõpetus I	2	1	1	H
9.	Kutsealane inglise keel I	1	1		
10.	Kutsealane soome keel I	1	1		
11.	Praktika ettevõttes	<b>5</b>		<b>5</b>	H
	<b>Valikõpingud</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	
	Baaritöö				H
	Floristika				
	Etikett				
	<b>KOKKU</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	

K – õpe kokku  
T - teooria  
P - praktiline töö

E - eksam  
HA - hindeline arvestus

## 1.4.2. Praktikakorraldus

Õpilased suunatakse praktikale vastavalt Narva Kutseõppekeskuse praktika korraldusele.

Nii üld-, põhi- kui valikõpingute teoreetilised teadmised seonduvad koolipraktikaga ja teadmiste kinnistamine toimub koolivälise ettevõttepraktikaga.

Ettevõttepraktika toimub 5 õppenädala jooksul. Ettevõttepraktikal kinnistatakse teoreetilises osas läbitud teadmisi ja omandatakse vastavad töövilumused.

### KELNERI PRAKTIKA TOITLUSTUSETTEVÕTTES

5 õn / 5 AP

#### 1. Eesmärgid

Kelneri praktika toitlustusettevõttes mooduliga taotletakse, et õppija omandab teadmised ja kogemused praktikaettevõttest kui organisatsioonist. Omandab kogemused ja oskused majutus- ja toitlustusettevõtte töö planeerimisest ja korraldamisest. Omandab teadmised ja oskused tulla toime erinevate äriideedega toitlustusettevõtetes teenindus- ja müügitöötajatega. Õppida paindlikult kasutama müügi- ja teenindamise põhitehnikaid, rakendada teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides. Õppida esitlema toite ja jooke. Omandada teadmised ja oskused luua eeldused kliendi rahulolu saavutamiseks teenindussituatsioonis, probleemide lahendamise ja suhtlemisoskust teenindusülesannete täitmisel. Arendada isikuomadusi; arendada meeskonnatöö oskust. Pöörata süvendatult tähelepanu igapäevasele isiklikule- ja tööhügieenile ja tööohutusele, selle nõuete täitmisele. Arendada erialase eesti- ja võõrkeele oskust ning täiendada sõnavara majutamise ja toitlustamise valdkonnas. Saada ülevaade ettevõtte turundustegevusest. Omandada teadmised ja oskused töötamiseks kutsealal, rakendada praktikal saadud tööoskusi kutsealaste õpingute tõhustamiseks,

#### 2. Nõuded mooduli alustamiseks

Eelnevalt läbitud kelneriõpingute moodulid

#### 3. Õppesisu

##### 3.1. KELNERI PRAKTIKA ETTEVÕTTES

3.1.1. PLANEERIMISSETAPP. Eneseanalüüs, isiklikud reaalsed eesmärgid kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine, ametlik tutvustuskiri tööandjale. Tervisetöend. Tööturvalisus ja tööohutus töökohal.

3.1.2. PRAKTIKA TOITLUSTUSETTEVÕTTES.. Toitlustusettevõtte teeninduse planeerimine ja korraldamine. Töökeskkond. Töötamine kutsealal. Tööturvalisus. Tööohutus. Hügieen. Teenindaja isiklik välimus. Isikuomadused. Kutseoskused. Teooria sidumine praktikaga.

Tutvumine ettevõtte äriideega. Töö korraldamine. Kaupade tellimine ja vastuvõtmine. Hoiutingimused. Toiduainete ja valmistoitude säilitamine. Enesekontrolli põhimõtted Puhastus- ja korrastustööd. Nõude pesemine. Jäätmekäitlus. Baaritöö jälgimine. Inventuuris osalemine. Tööde organiseerimine teenindusruumis. Iseseisev töö. Meeskonnatöö.

Teenindusruumi ettevalmistamine. Kelneri töökoht ja kordaseadmine. Laudade paigutamine ruumi. Laudade linutamise ja linade ärakorjamise tehnilised võtted. Erineva kuju ja suurusega laudade linutamine. Salvrättide voltimine. Kelneriräti voltimine ja kasutamine. Lauapesu hooldamine. Lauanõud ja söögiriistad, klaasid, serveerimisnõud ja –vahendid - äratundmine, sobivate vahendite valik, pesemine, poleerimine, ladustamine, transportimine. Laua katmine. Lauakatmise reeglid. Laua eelkatted. Lauaplaanid. Lauakatmine – hommiku-, lõuna- ja õhtusöögilaudade, pidulikud einete, banketilaudade, selvelaudade eelkatted, käigukatted vastavalt menüüle.

Kelneri töö tehnika. Laudade linutamise ja linade ära korjamise tehnilised võtted, lina vahetus. Taldrikute kandmise reeglid. Klaaside kandmine. Kandiku kandmine. Tuhatooside vahetus. Näpitsvõte.

Erineva teenindustüübiga laudade teenindamine – valikmenüü, rootsilaud, kokteillaud/püstijalalaud/suupistelaud. Roogade ja jookide serveerimine.

Erinevate teenindusviiside kasutamine teenindamisel - täisteenindus, osaline teenindus, selveteenindus. Grupi- ja konverentsiteenindus.

Erinevate serveerimistehnikate – kandiku-, taldriku-, käruteenindus - kasutamine Klientide vastuvõtmine, tarvitamine, kohalejuhatamine. Toodete ja teenuste esitlemine – toitude, jookide ja menüüde esitlemine. Tellimuse vastuvõtmine. Serveerimine - eelroogade, pearoogade, järelroogade, külmade ja kuumade jookide serveerimise töövahendid, tehnika, tööde järjekord. Veinide pakkumine. Alkohoolsete ja segujookide serveerimine. Tellimuse maksumuse arvutamine. Arvlemine. Kliendi tagasiside. Kliendi ärasaatmine.

Toitude vastuvõtmine köögist. Laua katmine eri sündmusteks.

#### **4. Õpitulemused**

Õppija oskab:

- hinnata ja analüüsida oma kutsealaseid oskusi;
- püstitada praktika isiklikke eesmärgid; hinnata tööle asumise võimalusi, arvestades praktikakogemust;
- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale; pidada praktikapäevikut;
- kinni pidada kokkulepetest, vormiriietuse kandmise nõuetest, järgida tööaegu, hügieeni- ja ohutuse nõudeid;
- hinnata oma toimetulekut probleemsituatsioonides (konfliktid, kriitika, uued inimesed);
- suhelda ja anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajatega, klientidega; tunda end meeskonnaliikmena; arendada isikuomadusi;
- seada korda oma töökohta, korraldada oma tööd;
- toimida tavapärases teenindus- ja müügitoimingutes;
- nõustada klienti; vastu võtta, analüüsida ja edastada kliendilt saadud tagasisidet;
- kasutada müügi- ja teenindamise põhitehnikaid tavapärastes teenindussituatsioonides;
- paigutada ruumis söögilaudu, toole ja selvelaudu, arvutada laudade vajadust;
- linutada erinevaid laudu, voltida salvrätte ja kelnerirätte;
- valida vastavalt menüüle nõud, söögiriistad, klaasid, serveerimisnõud ja –vahendid, teha eelkatteid vastavalt menüüle, selvelaudadele;
- nõude kandmise võtteid käes, katmistaldrikul ja kandikul;
- serveerida eelroogi, pearoogi, järelroogi;
- esitleda, iseloomustada ja serveerida toite, külmi ja kuumi jooke; alkohoolseid jooke
- serveerimisel kaustada erinevaid serveerimistehnikaid;
- teostada serveerimist tava- ja selvelaudades, teemalaudades; grupi- ja konverentsiteeninduses;
- toimida tavapärases klienditeenindussituatsioonides eesti- ja inglise keeles

#### **5. Hindamine**

Hinnatakse

- õpimapp, esitlus – 40%

Praktika aruanne (ettevõtte organisatsiooni kirjeldus vastavalt praktikajuhendile), praktikapäevik.

- tagasiside praktikakohast – 20%

teoreetiliste, praktiliste ja sotsiaalsete valmisolekute kohta

- eneseanalüüs ja –hinnang praktika eesmärkide täitmise kohta, õpetaja hinnang - 40%

### 1.4.3. Valikõpingute valiku võimalused ja tingimused

Valikõpingute eesmärk on anda õppijale võimalus omandada lisateadmised ja –oskused valitud õppesuunas.

Õpilaskandidaat valib kolmest moodulist ühe mooduli kogumahu 1 õppenädal ja teatab oma valiku vastuvõtukomisjonile kirjalikult.

Valikõpingute raames on võimalik valida järgmiste moodulite vahel:

1.	baaritöö	1
2.	floristika	1
3.	etikett	1

## 1.5 ÜLDISED HINDAMISE PÕHIMÕTTED

### Hindamise eesmärk

Teadmiste ja oskuste hindamise eesmärk on:

- 1) anda tagasisidet õpilase õpiedukusest ja toetada õpilase arengut;
- 2) suunata õpilase enesehinnangu kujunemist;
- 3) innustada ja suunata õpilast sihikindlalt õppima;
- 4) suunata õpetaja tegevust õpilase õppimise ja individuaalse arengu toetamisel.

### Teadmiste ja oskuste hindamise korraldus

Õpilase teadmisi ja oskusi hinnatakse õpilase suuliste vastuste, kirjalike ja praktiliste tööde alusel, arvestades õpilase teadmiste ja oskuste vastavust õppekavas esitatud nõuetele.

Hinnatakse teadmiste ja oskuste omandatust, teadmiste ja oskuste ulatust, õigsust, esituse täpsust ja loogilisust ning rakendamise iseseisvust; õpilase suutlikkust oma teadmisi ning oskusi suuliselt ja kirjalikult väljendada, vigade arvu ja liiki, praktilise töö teostust.

Hinnatakse numbriliselt (hinne) või sõnaliselt (hinnang).

Õpitulemuste hindamine jaguneb:

- 1) õpiprotsessi hindamine (protsessihinne);
- 2) arvestuslik hindamine (arvestuslik hinne);
- 3) kokkuvõttev hindamine (kokkuvõttev hinne);
- 4) eksami hindamine (eksamihinne).

**Õpiprotsessi hindamine** on üksiktulemuste hindamine. Õpiprotsessi hindamisel arvestatakse õpilase arengut ja nõutavaid õpitulemusi. Protsessihinnete alusel võib välja panna osa arvestuslikke hinneid.

**Arvestuslik hindamine** on õpitulemuste hindamine mooduli teemade läbimise järel. Arvestuslik hindamine peab toetama mooduli eesmärkide saavutamist. Arvestuslikult hinnatavate õppeülesannete täitmine on kõigile õpilastele kohustuslik.

**Kokkuvõttev hindamine.** Õpilase õpitulemusi hinnatakse kokkuvõtvalt aasta- ja moodulihinnetega.

Praktika hinnatakse nende moodulite osana, milles see sisaldub. Kui praktika on eraldi moodul, hinnatakse see eraldi.

**Lõputöö hindamisel** hinnatakse nii lõputöö koostamise protsessi kui lõpptulemust.

**Kutsehariduslike lõpueksamite** hindamisel hinnatakse nii eksamiprotsessi kui lõpptulemust.

### Hinded viiepallisüsteemis

**Hindega «5» («väga hea»)** hinnatakse suulist vastust (esitust), kirjalikku või praktilist tööd, praktilist tegevust või selle tulemust (edaspidi õpitulemus), kui see on täiel määral õppekava

nõuetele vastav. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «5», kui õpilane on saanud 90–100% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «4» («hea»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid pole täielik või esineb väiksemaid eksimusi. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «4», kui õpilane on saanud 70–89% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «3» («rahuldav»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on üldiselt õppekava nõuetele vastav, kuid esineb puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «3», kui õpilane on saanud 45–69% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «2» («puudulik»)** hinnatakse õpitulemust, kui see on osaliselt õppekava nõuetele vastav, esineb olulisi puudusi ja vigu. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «2», kui õpilane on saanud 20–44% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

**Hindega «1» («nõrk»)** hinnatakse õpitulemust, kui see ei vasta õppekava nõuetele. Kui õpitulemuse hindamisel kasutatakse punktiarvestust, hinnatakse õpitulemust hindega «1», kui õpilane on saanud 0–19% maksimaalselt võimalikust punktide arvust.

## 1.6 NÕUDED ÕPINGUTE LÕPETAMISEKS

Õpilane on Narva Kutseõppekeskuse lõpetanud, kui ta on läbinud kutseõpe keskhariduse baasil õppekava Kelneri erialal täies mahus olles sooritanud kutseharidusliku lõpueksami.

## 1.7 ÕPPEKAVA KOOSTAJAD

Narva Kutseõppekeskuse Kelneri kutseõpe keskhariduse baasil 2006. aastal õppekava koostasid Narva Kutseõppekeskuse majutuse ja toitlustusvaldkonna juht ja kutseõpetajad koostöös õppedirektoriga haridus- ja teadusministri 22.01.2009.a. määrusega nr 14 kinnitatud Majutamise ja toitlustamise erialade riiklik õppekava, 16. jaanuaril 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 23 kinnitatud Kelner I, II kutsesstandardi ja ESF projekti "Kutseõppeasutuse õppekavade arendus" raames väljatöötatud majutamise ja toitlustamise valdkonna õppekavade õppesisude ja REKKi õppekava koostamise juhendi alusel.

## **2. ÕPPEKAVA MOODULITE KIRJELDUSED**

### **2.1. ÜLDÕPINGUD**

#### **1. SISSEJUHATUS MAJUTAMISE JA TOITLUSTAMISE VALDKONNA KUTSEÕPINGUTESSE 1 õn (1T/ - P)**

##### **1. Eesmärgid**

Sissejuhatusena majutamise ja toitlustamise valdkonna õpingutesse taotletakse, et õppija on saanud ülevaate turismi, majutamise ja toitlustamise valdkonnast ning valdkonna ettevõtete tööst. Õppija tunneb õppekava, õppekeskkonda ja õppetöö korraldust. Õppija oskab valida sobivaid õpimeetodeid, teab informatsiooniallikaid ja oskab hankida ning töödelda kutsealast informatsiooni ja koostada kirjalikke töid. Õpetus motiveerib õppijaid väärtustama valitud kutseala ning toetab õppija ühistööoskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut. Õpetus annab eeldused erialaste oskuste ja teadmiste arendamiseks, edasisteks kutseõpinguteks ning elukestvaks õppeks.

##### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

##### **3. Õppesisu**

SISSEJUHATUS MAJUTAMISE JA TOITLUSTAMISE VALDKONNA ÕPINGUTESSE. Õppetöö korraldus; õpilase õigused ja kohustused; kelneri õppekava sisu ja ülesehitus (loengud, seminarid, harjutustunnid vms, iseseisev teoreetiline ja praktiline töö, rühmatööd, projektid, kirjalike tööde vormistamise nõuded); tutvumine kooli juhtkonna ja pedagoogilise personaliga; õppematerjalid ja vahendid; õpilast puudutav dokumentatsioon; raamatukogu-infokeskuse teenuse kasutamine.

##### **4. Õpitulemused**

Õpilane:

- oskab toime tulla õppeasutuse õpikeskkonnas;
- teab õppetöö vorme ja korraldust;
- omab valmisolekut eriala õppimiseks;
- oskab analüüsida ja hinnata oma tööd.

##### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Sissejuhatus toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna õpingutesse- Arvestuse saamise tingimuseks on õppetööst osavõtt vähemalt 75% ulatuses ja õpimapi koostamine.

Mooduli hinne kujuneb sissejuhatus toitlustus- ja majutusteeninduse valdkonna õpingutesse aine (40%) ning turismimajanduse alused aine (60%) hindest.

## **2. ETTEVÕTLUSE ALUSED 1 õn (1T/ -P)**

### **1. Eesmärgid**

Mooduliga taotletakse, et õppija tunneb majanduse, ettevõtluse, turunduse sh turismiturunduse ja majandusarvestuse põhimõisteid. Õppija teab ühiskonnas toimuvaid majandusprotsesse, Eesti majanduse arengusuundi Euroopa Liidu majandusruumis, kaasaegset majandus-, ettevõtlus- ja turunduskeskkonda ning tööhõive olukorda Eestis. Õppija arendab majandusliku mõtlemise, ettevõtte äriplaani koostamise, töökorralduse ning ettevõtjana tegutsemise oskusi. Õpetus toetab õppija ühistööskuste, probleemide lahendamise, kriitilise mõtlemise, analüüsi- ja suhtlusoskuste arengut.

### **2.Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

### **3. Õppesisu**

MAJANDUSE, TURUNDUSE JA ETTEVÕTLUSE ALUSED (1 õn). Ettevõtlus, ettevõtte, ettevõtja, töövõtt ja allhanketöö, käive, kapital, kulud, tulud, maksud, kasum, raha, inflatsioon, konkurents, väliskaubandus, Eesti majandusnäitajad, Eesti majanduse struktuur, ettevõtluse organisatsioonilised vormid. Turunduse põhimõisted, turundusuuringud, toode, teenus, tootearendus, turundustoimingud toitlustus- ja majutusettevõttes. Turismi üldine olemus, turismi tooted, tähtsamad turismipiirkonnad, majutus- ja toitlustusettevõtte tööga tutvumine.

### **4.Õpitulemused**

Õpilane:

- Mõistab majanduslike mõistete sisu;
- Tunneb majandusteooria üldaluseid;
- Tunneb ettevõtluse põhialuseid;
- Teab turunduse põhimõisteid;
- Mõistab turunduse kohta ja tähtsust ettevõtte äriidees;
- Oskab kirjeldada kliendikeskse turunduse põhimõtteid;
- Oskab kirjeldada turuuringute meetodeid;
- Oskab kirjeldada turunduse meetmeid ja nende planeerimise põhimõtteid;
- Mõistab ja tunnetab turismimajandust kui tervikut;
- Mõistab turismi üldist olemust;
- Omab ülevaadet majutus- ja toitlustusala ettevõtete toimimisest.

### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Majanduse, turunduse ja turismimajanduse alused – hindeline arvestus. Arvestuse saamise tingimuseks on rühmatöös osalemine.

Rühmatöö seisneb turismiettevõtte äriplaani koostamises ja kaitsmises. Rühma suurus 3-5 õpilast. Plaani tutvustatakse kogu õpperühmale ja analüüsitakse ühiselt.

Rühmatöös hinnatakse

- äriidee aktuaalsust;
- turuuringute tulemuste vastavust tegelikkusele;

- hinnakujunduse reaalsust;
- õpilase panust ja osavõtu aktiivsust rühmatöös.

Tunnitööd ja rühmatööd kogutakse õpimappi.

### **3. TÖÖKESKKOND JA TÖÖSUHTED 1 õn (1T/ -P)**

#### **1. Eesmärgid**

Töökeskonna mooduliga taotletakse, et õppija on omandanud teadmised tööohutuse ja tervishoiu korraldusest riigis ning ettevõttes, selle õiguslikest alustest ja üldnõuetest. Õppija on omandanud teadmised keskkonnakaitse nõuetest ja jäätmekäitlusest. Õppija on omandanud oskused tegutseda ohuolukordades ja õnnetusjuhtumite korral ning anda esmaabi. Teab toiduohutuse ja toidu kvaliteedi tagamise aluseid, terviseriske ning isikliku hügieeni nõudeid. Õppija on omandanud teadmised ettevõtte ruumidele ja töö korraldusele esitatavatest nõuetest. Õpetusega taotletakse, et õppija tunneb peamisi Eesti Vabariigis töösuhteid reguleerivaid õigusakte ja mõistab nende põhilisi erisusi. Õppija teab töösuhete osapoolte õigusi, kohustusi ja vastutust, töö- ja puhkeaja korraldust ning palga ja puhkuse arvestamise aluseid, töötingimuste kollektiivse kujundamise aluseid ja töösuhetes tekkinud vaidluste lahendamise võimalusi. Õppija teab majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete tegevust reguleerivad õigusakte.

#### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

#### **3. Õppesisu**

TÖÖOHUTUS JA TÖÖTERTVISHOID, KESKKOND JA JÄÄTMEAJANDUS, TOIDUHÜGIEEN, OHUÕPETTUS JA ÕIGUSE ALUSED. Töötervishoid ja tööohutus; toiduhügieen; õnnetusohu ja käitumine ohuolukorras; esmaabi; keskkond ja säästev areng, jäätmekäitus, toiduohutus, toidu kvaliteedi tagamine, isiklik hügieen, toidumürgitused ja nende põhjused. Kahjurid; kasulikud ja kahjulikud mikroorganismid; toidukäitleja isiklik hügieen; toidukäitleja kohustused; toiduga kokkupuutuvad materjalid ja esemed; kööginõude, töövahendite, sööginõude pesemine käsitsi ja masinaga; nõuded toiduainete töötlemisel, pooltoodete säilitamisel, valmistoodete transportimisel; köögijäätmete kogumine ja säilitamine; enesekontrollkohustus.

#### **4. Õpitulemused**

Õpilane:

- oskab leida ja kasutada töökeskonnaalast teavet;
- oskab järgida tööohutuse, tervishoiu ja tööhügieeninõudeid;
- järgib oma töös toiduohutuse ja toidu kvaliteedi tagamise nõudeid;
- järgib oma töös isikliku hügieeni nõudeid;
- oskab kirjeldada toidumürgituste tekkimise võimalikke põhjusi ning nende vältimise võimalusi;
- teab jäätmekäitluse põhimõtteid;
- teab õiguse aluseid.

#### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Tööohutus ja tervishoid- – hindeline arvestus. Arvestus toimub kirjaliku testi vormis. Testi täitmise aeg 45 min. Arvestusega kontrollitakse:

- Eesti Vabariigis kehtivate toiduohutust ja toidu kvaliteeti puudutavate seaduste ja juhendite tundmist;

- tööohutuse, tervishoiu ja isikliku hügieeni nõuete tundmist;
- jäätmekäitluse põhimõtete tundmist.

## **4. KLIENDITEENINDUSE ALUSED 2 õn (1T/1P)**

### **1. Eesmärgid**

Klienditeeninduse mooduliga taotletakse, et õppija on omandanud suhtlemisvalmiduse ja arendanud oskusi toimetulekuks erinevates suhtlemissituatsioonides. Õppija teab kliendikeskse teeninduse põhimõtteid, on arendanud teeninduseks vajalikke hoiakuid ja oskusi. On omandanud teadmisi ja oskusi teenindada erinevaid kliendirühmi ja toimida erinevates teenindussituatsioonides. Õppija on omandanud teenindus- ja müügitöö teadmisi, mõistab teenindaja vastutust erinevate teenindusolukordade lahendamisel ja turvalisuse tagamisel. Õppija tunneb kutse-eeetika põhitõdesid. Õpetus toetab õppija meeskonnatöö oskuste arengut, loob eeldused teenindus- ja suhtluspädevuste seostamiseks ja kasutamiseks õppekava teiste moodulitega.

### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

### **3.Õppesisu**

KLIENDITEENINDUS ja SUHTLEMISPSÜHHOLOOGIA. Suhtlemise protsess, eesmärgid, komponendid; erinevad suhtlustasandid, suhtlusetapid; avalik suhtlemine; suhtlemine lähisuhetes; erinevad käitumisviisid; meeskonnatöö põhimõtted; käitumiskultuuri reeglid ja normid; eetilise käitumise põhimõtted. Teeninduse mõiste ja olemus, erinevad teenindustüübid, teeninduse kvaliteet, kliendikeskne teenindamine, erivajadustega klientide teenindamine.

### **4.Õpitulemused**

Õpilane:

- teab ja oskab kasutada peamisi suhtlemisvõtteid ja tuleb toime suhtlemisega erinevates olukordades;
- omandab õige klienditeenindaja hoiaku ja tööpõhimõtted;
- teadvustab oma rolli erinevates keskkondades ja tuleb toime stressi ja konfliktiga;
- tunneb meeskonnatöö põhimõtteid ja oskab neid kasutada;
- tunneb teeninduse olemust;
- oskab välja selgitada klientide soove ja vajadusi;
- oskab toime tulla teeninduse tavaolukordades;
- oskab hinnata teeninduse kvaliteeti kliendi seisukohalt;
- teab erivajadustega klientide teenindamise põhimõtteid.

### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Suhtlemispsühholoogia- hindeline arvestus.

Arvestus toimub kirjaliku testi vormis, kus on käsitletud järgmised teemad:

- isiksusetüübid;
- enesekehtestamine;
- konflikt situatsioonide lahendamine.

Klienditeenindus- hindeline arvestus. Arvestuse saamise tingimuseks on rühmatöös osalemine.

Rühmatöö seisneb klienditeeninduse konfliktsituatsiooni ülesannete lahendamises. Rühma suurus 3-5 õpilast. Plaani tutvustatakse kogu rühmale ja analüüsitakse ühiselt.

Rühmatöös hinnatakse:

- oskust esitada loogiliselt situatsiooni lahendamise põhjendusi;
- õpilase panust ja osavõtu aktiivsust rühmatöös;
- meeskonnas töötamise oskust.

Klienditeeninduse mooduli hinne kujuneb klienditeeninduse ja suhtlemispsühholoogia aine tunnitööde ja rühmatööde hinnetest, mis kogutakse õpimappi.

## **5. TOITLUSTAMISE ALUSED 1 õn (IT/ - P)**

### **1. Eesmärgid**

Toitlustamise alused mooduli õpetusega taotletakse, et õppija on õppinud tundma tervisliku toitumise põhimõtteid ja toitumissoovitusi, omandanud teadmised põhiliste toiduainete käitlemisviisidest. Õppija teab erinevaid roarühmi, mõistab nende väärtust ja kohta menüüs, oskab kirjeldada põhiliste toitute ja jookide valmistamist. Õppija teab majutus- ja toitlustusettevõtete töökorraldust, on omandanud oskused korraldada oma töökohta. Õpetus toetab õppija analüüsi- ja probleemide lahendamise oskuste ning meeskonnatöö oskuste arengut.

### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

### **3. Õppesisu**

TOITUMISÕPETUS, TOIDUAINETE ÕPETUS, TÖÖ PLANEERIMISE JA KORRALDAMISE ALUSED, TOIDUVALMISTAMINE.

Majutus- ja toitlustusettevõtete tüübid; majutus- ja toitlustusteeninduse töökorralduse põhimõtted; ruumide jaotus majutus- ja toitlustusettevõttes; üldnõuded tootmisruumidele; üldnõuded teenindusruumidele; töö planeerimise põhimõtted; töökoha korraldamise põhimõtted; tööde järjekord ja ajastus; menüü koostamise üldised põhimõtted; laotoimingute korraldamise põhimõtted; varustustoimingute korraldamise põhimõtted; toiduainete, pooltoodete ja valmistoitute säilitamine; inventuur; taaramajandus; jäätmemajandus. Moodul võimaldab õpilasel õppida tundma erinevaid roarühmi ja nende valmistusviise; mõista pakendil sisalduvat informatsiooni. Toidutoorme eeltöötlemise-, valmistamis- ja säilitamisviisid; põhiroarühmad ja nende valmistamine. Toidukaupade hankimine ja säilitamine; toidukaupade pakendid ja märgistus. Tervisliku toitumise tähtsus; tervisliku toitumise põhimõtted; eritoitumine ja toiduallergiad; toitumistrendid; toitaineid ja nende tähtsus; energiakulu ja individuaalse toiduvajaduse arvestamine.

### **4. Õpitulemused**

Õpilane oskab:

- mõistab majutus- ja toitlustusettevõtte tootmise ja teeninduse korraldamise põhimõtteid,
- oskab kirjeldada töö planeerimise ja korraldamise, töökoha korraldamise ja tööde järjestamise ning ajastamise põhimõtteid;
- teab menüü koostamise ja tootearenduse üldiseid põhimõtteid;
- teab laotoimingute, varustustoimingute, toiduainete, pooltoodete ja valmistoitute säilitamise põhimõtteid;
- oskab kirjeldada inventuuri, taaramajanduse, jäätmemajanduse põhimõtteid majutus- ja toitlustusettevõttes;
- mõistab meeskonnatöö tähtsust toote ja teenuse kvaliteedi kujunemisel.
- Mõistab erinevate roarühmade väärtust ja kohta menüüs;
- Oskab kirjeldada erinevate roarühmade põhitooraineid, valmistamise printsiipe, kasutamise võimalusi, serveerimist;
- Kirjeldada toiduainete sortimenti, kvaliteeti, ja hoiunõudeid;
- Tõlgendada ja kasutada toiduainete pakenditel sisalduvat informatsiooni;
- Järgida nõudeid toiduainete töötlemisel, pooltoodete säilitamisel, valmistoodete transportimisel;
- Kirjeldada ja järgida oma töös toiduhügieeni nõudeid;

- Kirjeldada tervisliku toitumise põhimõtteid;
- Nimetada toitaineid ning kirjeldada nende tähtsust ja ülesandeid organismis;
- Arvutada toidu energeetilist väärtust.

## 5. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Töö planeerimise ja korraldamise alused- hindeline arvestus.

Arvestuse saamise tingimuseks on kirjaliku töö "Toitlustus- teenindusettevõtte analüüs" koostamine.

Kirjalikus töös hinnatakse:

- oskust analüüsida tootmise ja teenindamise korraldust ühes konkreetses teenindusasutuses.
- Projektitöö :

Koostada lõunamenüü toidukorvi alusel, analüüsida retsepte, teostada praktiliselt.

Teemad lõpevad testiga teadmiste kontrollimiseks.

Referaat: tsöliaakia, laktoosi või diabeedi kohta.

Toitlustamise alused mooduli hinne kujuneb tunnitööde ja rühmatööde hinnetest, mis kogutakse õpimappi.

## 6. ARVUTIKASUTUS JA ASJAAJAMISE ALUSED 1 õn (1T/-P)

### 1. Eesmärgid

Kommunikatsiooni mooduliga taotletakse, et õppija on omandanud teadmised ja oskused kasutada suhtlemisel erinevaid kommunikatsioonivahendeid, kasutada arvutit õppimis- ja töövahendina. Õppija oskab koostada ja vormistada oma töös vajalikke dokumente ning ametikirju nii paber kandjal kui arvutis. Õppija on omandanud oskused suhelda kutsealases eesti keeles. Õpetus toetab õppija ühistöö-, suhtlemis- ja probleemide lahendamise oskuste arengut.

### 2. Nõuded õpingute alustamiseks

Puuduvad.

### 3. Õppesisu

ARVUTIÕPETUS, ASJAAJAMISE ALUSED JA KUTSEALANE EESTI KEEL. Töölase informatsiooni hankimine ja töötlemine; majutus- ja toitlustusteeninduse terminoloogia; pakkumiste koostamine ja esitlemine; toote ja teenuse esitlemine; menüüde kirjutamine ja esitlemine; majutus- ja toitlustusettevõtete puudutava informatsiooni kirjutamine ja esitlemine. Ametlikud kirjad; pakkumiskirjad; reklaamtekstid; menüüid; aruanded; nimekaardid ja lauaplaanid; hinnakujundus tabelitöötamise abil; majandusarvestus tabelitöötamise abil; töölase informatsiooni edastamine, hankimine ja süstematiseerimine interneti abil.

### 3. Õpitulemused

Õpilane:

- Suhtleb töölase suuliselt ja kirjalikult;
- Oskab hankida, süstematiseerida ja töödelda eestikeelset töölase informatsiooni;
- Esitleda majutus- ja toitlustusteenuseid ja tooteid;
- Kasutada majutus- ja toitlustusalast terminoloogiat sõnas ja kirjas;
- Kirjutada ametialaseid tekste;
- Oskab vormistada töös vajalikke tekste;
- Oskab kasutada töös vajalikku tabelitöötlust;
- Oskab kasutada interneti kirjavahetuseks, informatsiooni hankimiseks ja turundustoiminguteks;
- Oskab kasutada arvutit töölase informatsiooni töötlemiseks ja säilitamiseks
- omandab teadmisi toimetulekuks majutus- ja toitlustusettevõtete töös ette tulevate asjaajamistoimingutega;
- oskab kasutada kontoritehnikat ja sidepidamisvahendeid;
- teab erialast seadusandlust.

### 4. Hindamine

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas. Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada. Arvestus toimub suulise ja praktilise testi vormis. Suulise arvestusega hinnatakse:

- oskust tõlkida erialast teksti sõnaraamatu abil.
- Praktiliste oskuste test - informatsiooni hankimine otsimine, süstematiseerimine ja analüüs. Kommunikatsiooni mooduli hinne kujuneb tunnitööde ja rühmatööde hinnetest, mis kogutakse õpimappi.

## 2.2 PÕHIÕPINGUD

### 7. TOITLUSTUSTEENINDUS JA MÜÜGITÖÖ (eesti keeles) 3 õn (1T/2P)

#### 1. Eesmärgid

Toitlustusteeninduse mooduliga taotletakse, et õppija on omandanud mitmekülgeid toitlustusteenindusalaseid teadmisi ja oskusi. On omandanud teadmisi ja oskusi valida ja hooldada lauakatmiseks vajalikke vahendeid, käsitseda tööks vajalikke seadmeid (kassa- ja kohviaparaati, väljastusseadmeid, külmseadmeid jne), ette valmistada ja teenindada toitlustusettevõtetes erineva teenindustüübiga laudu ning kasutada erinevaid teenindusviise ja serveerimistehnikaid. Õppija on omandanud oskusi nõustada kliente, esitleda tooteid ja hankida tagasisidet. Õppija on omandanud eesti keele B1 tasemel. Tunneb erinevaid maksevahendeid ja oskab nendega arveldada. On omandanud oskusi toimida teenindus- ja müügitoimingutes säästlikult ja efektiivselt. Õpetus toetab õppija isikuomaduste arengut, sealhulgas distsipliini, ausust ja täpsust ning suhtlus- ja meeskonnatöö oskuste arengut.

#### 2. Nõuded õpingute alustamiseks

Puuduvad.

#### 3. Õppesisu

TOITLUSTUSTEENINDUS JA MÜÜGITÖÖ, SEADMED JA TÖÖVAHENDID; TOITLUSTUSTEENINDUSE PRAKTIKA (1T/2P). Toitlustusteenindus kui protsess. Erinevad kliendirühmad. Protseduuri reeglid probleemide lahendamisel klientidega. Klientide tagasiside vastuvõtmine, analüüsimine ja edastamine. Rahvusvahelised toidu- ja joogitrendid. Ettevalmistustööd teenindussaalides. Teenindaja isiklik välimus. Eelroogade, pearoogade, järelroogade serveerimise tehnika, tööde järjekord. Erinevad teenindusviisid: täisteenindus, osaline teenindus, selveteenindus. Erinevad teenindustüübid: valikmenüü (à la carte), rootsi laud (buffet), kokteililaud/püstijalalaud/suupistelaud (furšett). Arveldamine erinevate maksevahenditega: sularaha, maksekaardid, kliendikaardid. Toitude ja jookide hinnakujundamine. Toidukaardid, nende liigid. Joogikaartide liigid. Kutse- ja kohakaardid. Menüüde koostamise põhimõtted. Toidukaartides kasutatav terminoloogia. Müügitöö korraldamise põhimõtted. Erinevaid müügitehnikaid: telefonimüük, internet. Aktiivne müük. Laudade paigutamine ruumi. Laudade linutamise ja linade ärakorjamise tehnilised võtted. Salvrättide voltimine. Kelneriräti voltimine ja kasutamine. Lauanõud ja söögiriistad, klaasid, serveerimisenõud ja -vahendid - äratundmine, sobivate vahendite valik, pesemine, poleerimine, ladustamine, transportimine. Nõude kandmise võtted – tühjade toidunõude, kuumade nõude kandmine, portsjonite kandmine, serveerimisenõude kandmine, kasutatud nõude kandmine, katmistaldriku kasutamine, kandiku kasutamine. Lauakatmine – hommiku-, lõuna- ja õhtusöögilaudade, pidulikud einete, banketilaudade, selvelaudade eelkatted, käigukatted vastavalt menüüle. Toodete ja teenuste esitlemine – toitude, jookide ja menüüde esitlemine. Laudade teenindamine : täisteenindus, osaline teenindus, selveteenindus. Teenindusprotsess tavateeninduses: klientide vastuvõtmine, lauda juhatamine, menüü esitlemine, kliendi nõustamine, tellimuse vormistamine, jookide ja toitude serveerimine, arvlemine, tagasiside hankimine, klientide ärasaatmine. Köögi väikevahendid, lauakatmisvahendid: serviisid, klaasid, söögiriistad. Kaalud, arvlemistehnika, kohviaparaadid. Kuumtöötlemis- ja väljastusseadmed. Baaritöövahendid ja -seadmed. Külmutuskapid, veinikapid, jäämasinad. Nõude- ja klaasipesumasinaid. Serveerimiskärud. Koristamisvahendid.

#### 4. Õpitulemused

Õpilane teab:

- teenindus- ja müügitoiminguid toitlustusettevõttes;
- nõudeid söögiruumidele;
- laua eelkatteid, teenindusviise, teenindussündmusi
- toodete ja teenuste suulise ja kirjaliku esitlemise põhimõtteid söögisaalis;
- tagasiside vastuvõtmise ja edastamise põhimõtteid;
- maksevahendeid, isikut tõendavaid dokumente ja kassadokumente;
- toidukaartide klassikalist põhistruktuuri, menüüde koostamise põhimõtteid
- telefoni, telefaksi, posti, interneti teel esitlustekstide, menüükaartide koostamise nõudeid;
- erinevaid lauakaunistusi, lauapesu, nõude, söögiriistade, klaaside, serveerimisnõude ja – vahendite otstarvet ning nende käsitlemisele ja hooldamisele esitatavaid nõudeid;

Õpilane oskab:

- kasutada müügi- ja teenindamise põhitehnikaid tavapäraistes teenindussituatsioonides;
- planeerida ja ette valmistada teenindusruume erinevateks teenindussündmusteks;
- paigutada ruumis söögilaudu ja selvelaudu, arvutada laudade vajadust;
- linutada erinevaid laudu, voltida salvrätte ja kelnerirätte;
- valida vastavalt menüüle nõud, söögiriistad, klaasid, serveerimisnõud ja –vahendid, arvutada nõude vajadust vastavalt menüüle ja külaliste arvule;
- katta lauda etteantud menüü järgi, valmistada erinevaid lauakaunistusi, korras hoida ja koristada laudu;
- kliente tervitada, kohale juhatada, nõustada, vastu võtta tellimusi ja kliente ära saata;
- nõude kandmise võtteid ja erinevaid teenindusviise (taldrikuteenindus, vaagnateenindus, käruteenindus, kandikuteenindus);
- serveerida eelroogi, külmi a la carte roogi, pearoogi, järelroogi, külmi ja kuumi jooke;
- planeerida ja teostada teenindust grupitoitlustamisel, serveerimist selvelaudades, teemalaudades; vabaõhutoitlustamisel
- abistada roogade valmistamisel söögisaalis;
- koostada lihtsaid joogi- toidukaarte( s.h menüükaarte)
- esitleda tooteid ja teenuseid suuliselt ja kirjalikult söögisaalis, telefoni, telefaksi, posti, elektroposti teel;
- vormistada kassadokumente juhendaja abil;
- kujundada jookide ja toitude hindasid;
- toimida teenindus- ja müügitoimingutes säästlikult ja efektiivselt;
- suhelda võõrkeelsete kliendiga tüüpsituatsioonides ja ohuolukordades;



## **8. JOOGIÕPETUS I 2 õn (1T/1P)**

### **1. Eesmärgid**

Moodul võimaldab õpilasel õppida tundma alkohoolsete, alkoholivabade, külmade ja kuumade jookide päritolu ja klassifikatsiooni; jookide valmistamise tehnoloogiaid; serveerimist; õppida tundma jookide ja toitude kokkusobivuse põhimõtteid; süvendada oskust esitleda tooteid ja nõustada kliente.

### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

### **3. Õppesisu**

JOOGIÕPETUS. Alkoholivabad joogid (tee, kohv, kakao, šokolaad, karastusjoogid, mahlad-valmistamine ja serveerimine); alkohoolsed joogid (kanged alkohoolsed joogid); kokteilid; veinid (liigitus, valmistamine, serveerimine); jookide sobivus toitudega, valiku põhimõtted; klientide nõustamine toitude ja jookide sobitamisel.

### **4. Õpitulemused**

- esitleda ja serveerida alkoholivabu ja alkohoolseid jooke;
- esitleda ja serveerida erinevate maade veine;
- kirjeldada jookide ja toitude sobivuse reegleid ja nende valiku põhimõtteid;
- rühmitada segujooke nende tunnuste põhjal;
- valmistada erinevaid klassikalisi segujooke ja neid serveerida.

### **2. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Joogiõpetus - hindeline arvestus.

Kirjalik test: jookide liigitus, valmistamine, jookide sobivus toitudega

Praktiliste oskuste test: erinevate jookide esitlemine ja serveerimine klientidele ning segujookide valmistamine.

Referaat: ühe alkohoolsejooגי päritolu, valmistamine, serveerimine.

## **9. KUTSEALANE INGLISE KEEL I (1T/-P)**

### **1. Eesmärgid**

Kutsealase inglise keele mooduliga taotletakse, et õpilane omandab esmaseid suuliseid kelneritööks vajalikke teenindusalaseid väljendusoskusi. Teab erialast sõnavara ja oskab kliente inglise keeles teenindada. Teab levinumate toitude ja jookide nimetusi inglise keeles.

### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Läbitud klienditeeninduse aluste ning teenindus ja müügitöö moodulid.

### **3. Õppesisu**

Kelneritööks vajalikud väljendid; toote ja teenuse esitlemine; menüüde esitlemine; majutus- ja toitlustusettevõteteid puudutava informatsiooni esitlemine, toitude ja jookide nimetused.

### **4. Õpitulemused**

- oskab lugeda menüüdest (ja seletada klientidele) inglisekeelseid toitude ja jookide nimetusi;
- oskab suhelda ametialaselt baassõnavara ja sellele lisanduva tööalase terminoloogia miinimumi piires;
- teab enim kasutatavaid kelneritöös vajalikke väljendeid.

### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Moodul lõpeb hindelise arvestusega..

Suulise arvestusega hinnatakse:

- oskust toime tulla erialstel suhtlustemadel inglise keeles;
- oskust tõlkida erialast teksti;

Praktiliste oskuste test - informatsiooni hankimine otsimine, süstematiseerimine ja analüüs.

## **10. KUTSEALANE SOOME KEEL I (1T/-P)**

### **1. Eesmärgid**

Kutsealase soome keele õppega taotletakse, et õpilane omandab esmase kelneritööks vajaliku terminoloogia ja väljendusoskuse. Teab levinumate toitude ja jookide nimetusi soome keeles.

### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Läbitud klienditeeninduse aluste ning teenindus ja müügitöö moodulid.

### **3. Õppesisu**

Kelneri tööks vajalik terminoloogia; viisakusväljendid.

Levinumate toitude ja jookide nimetused soome keeles.

### **4. Õpitulemused**

- teab erialast terminoloogiat;
- teab levinumate toitude ja jookide nimetusi soome keeles;
- oskab kasutada erialaseid väljendeid.

### **5. Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt edastada.

Moodul lõpeb hindelise arvestusega..

Suulise arvestusega hinnatakse:

- erialase terminoloogia tundmist soome keeles; toitude ja jookide nimetused soome keelsetes menüüdes, oskust kasutada erialaseid väljendeid.

## **VALIKÕPINGUD 1 õn (IT/-P)**

### **11. BAARITÖÖ, FLORISTIKA või ETIKETT (1 õn)**

#### **1. Eesmärgid**

Moodul võimaldab õpilasel valida kolme valikaine vahel. Moodul võimaldab õpilasel õppida kasutama ohutult baarivarustust, materjale, masinaid, seadmeid; kontrollima varusid, tellima ja vastu võtma kaupa, vormistama laodokumente; õppida korraldama oma töökohta baaris; õppida valmistama kokteile, segujooke ja baarisuupisteid arvestades kliendi soove; õppida koostama baarimenüüd ja teenindama kliente. Anda ülevaade ja oskused valmistada lillekompositsioone arvestades materjalide, värvidega ja interjööri eripäradega; täiustada kunstilise kujundamise oskuseid kondiitritöös. Õppija omandab teadmised ja oskused käituda vastavalt etiketireeglitele erinevates tööalastes situatsioonides. Õppija õpib tundma ja kasutama etiketialast sõnavara, mõistab käitumise ja heade kommete olulisust. Tunneb riietuse etiketti, ärietiketi ja vastuvõtuetiketi aluseid mõistab kultuuridevahelisi erinevusi väärtushinnangutes ja käitumises. Õpetusega taotletakse õppija analüüsi-, ühistöö- ja suhtlemisoskuste arendamist .

#### **2. Nõuded õpingute alustamiseks**

Puuduvad.

#### **3. Õppesisu**

##### **3.1 BAARITÖÖ**

Baaritüübid ja müügitöö baaris, baarivarustus, seadmed ja töövahendid; töökorraldus baaris; jookide klassifikatsioon, päritolu, tootmine, serveerimine; kokteilide ajalugu, toorained ja valmistamine; segujookide ajalugu, päritolu, klassifikatsioon; klassikalised segujoogid; erinevate segujookide valmistamise tehnoloogia; baarimenüü koostamine ja suupistete valmistamine; alkoholsete jookide kaubamärgid; toodete esitlemine ja teenuste pakkumine.

##### **3.2 FLORISTIKA**

Lilleseade põhimaterjalid, abimaterjalid. Kompositsiooni põhivõtted. Värvide mõju. Sobivus interjööriaga.

##### **3.3 ETIKETT**

Etiketi mõiste ja tähendus, ametikohtumised, visiitkaardid, kirjavahetus, netikett, bürooetikett, telefonietikett, ärivestlus, restoranietikett, lauaketikett, riietuse etikett, vastuvõtuetikett, kultuuridevahelised erinevused väärtushinnangutes ja käitumises.

#### **4. Õpitulemused**

Õpilane:

- tunneb ja esitleb baari tooteid ja teenuseid;
- oskab nõustada klienti;
- oskab erinevaid müügitehnikaid;
- oskab erinevaid toidu ja joogi serveerimismeetodeid baaris;
- oskab valida ja kasutada kõige sobivamat serveerimismeetodit vastava toote ja situatsiooni puhul;
- teab erinevate alkoholsete jookide ajalugu, päritolu ja omadusi, segujookide klassifikatsiooni;
- oskab kirjeldada erinevate segujookide valmistamist;
- kasutab erinevaid jooke segujookide valmistamisel;

- oskab valmistada erinevaid jooke kliendi soovist lähtudes,
- oskab valmistada ja serveerida baarisuupisteid ja kergeid einet;
- oskab valmistada lillekompositsioone.
- oska valmistada erinevaid lillekompositsioone, arvestades materjalide ja temaatikaga.
- teab etiketalaseid põhitermineid;
- teab ametikohtumiste, kirjavahetuse ja visiitkaartide kasutamise etiketti;
- teab büroo- ja telefonietiketti; ärivestluste, restorani- ja lauaetiketti;
- teab riituse etiketti;
- teab vastuvõuetiketi aluseid;
- teab kultuuridevahelisi erinevusi väärtushinnangutes ja käitumises.

## **5.Hindamine**

Mooduli hinne kujuneb protsessihindena - õpetaja valib hinnatavad õpiobjektid (kirjalikud tööd, suulised esitused, audio-, video- või graafilised esitlused, õpimapi koostamine, projektitöö, proovitöö jne) ja kirjutab valiku lahti ainekavas.

Hindamisel arvestatakse õppija oskust oma teadmisi suuliselt ja kirjalikult edastada.

Moodul lõpeb hindelise arvestusega..

Iga praktiline tund ja iseseisev töö on hindeline.

Projektitöö: Koostada kokteilveranduse menüü, analüüsida suupistete ja jookide valikut, teostada praktiliselt.

Iseseisvad tööd vastuvõuetiketi elementide kasutamisest, erinevatest rahvustest ja kultuuritaustaga inimeste käitumise erinevustest; enese analüüs etiketitundmisest. Lilleseade kujundamine lauale, ruumi.

## **PRAKTIKA ETTEVÖTTES 5 õn (1T/5P)**

### **1. Eesmärgid**

Kelneri praktika toitlustusettevõttes mooduliga taotletakse, et õppija omandab teadmised ja kogemused praktikaettevõtte kui organisatsioonist. Omandab kogemused ja oskused majutus- ja toitlustusettevõtte töö planeerimisest ja korraldamisest. Omandab teadmised ja oskused tulla toime erinevate äriideedega toitlustusettevõttes teenindus- ja müügitoimingutega. Õppida paindlikult kasutama müügi- ja teenindamise põhitehnikaid, rakendada teoreetilisi ja praktilisi teadmisi konkreetsetes töösituatsioonides. Õppida esitlema toite ja jooke. Omandada teadmised ja oskused luua eeldused kliendi rahulolu saavutamiseks teenindussituatsioonis, probleemide lahendamise ja suhtlemisostkust teenindusülesannete täitmisel. Arendada isikuomadusi; arendada meeskonnatöö oskust. Pöörata süvendatult tähelepanu igapäevasele isiklikule- ja tööhügieenile ja tööohutusele, selle nõuete täitmisele. Arendada erialase eesti- ja võõrkeele oskust ning täiendada sõnavara majutamise ja toitlustamise valdkonnas. Saada ülevaade ettevõtte turundustegevusest. Omandada teadmised ja oskused töötamiseks kutsealal, rakendada praktiliselt saadud tööoskusi kutsealaste õpingute tõhustamiseks,

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Eelnevalt läbitud kelneriõpingute moodulid

### **3. Õppesisu**

#### **3.1. KELNERI PRAKTIKA ETTEVÖTTES**

**3.1.1. PLANEERIMISETAPP.** Eneseanalüüs, isiklikud reaalsed eesmärgid kutsealase praktilise kogemuse saamiseks. Vajaliku materjali koostamine praktikale minekuks – CV, avaldus, motivatsioonikiri, lepingu sõlmimine, oskuste nimistu koostamine, ametlik tutvuskiri tööandjale. Tervisetõend. Tööturvalisus ja tööohutus töökohal.

**3.1.2. PRAKTIKA TOITLUSTUSETTEVÖTTES..** Toitlustusettevõtte teeninduse planeerimine ja korraldamine. Töökeskkond. Töötamine kutsealal. Tööturvalisus. Tööohutus. Hügieen. Teenindaja isiklik välimus. Isikuomadused. Kutseoskused. Teooria sidumine praktikaga.

Tutvumine ettevõtte äriideega. Töö korraldamine. Kaupade tellimine ja vastuvõtmine. Hoiutingimused. Toiduainete ja valmistoitude säilitamine. Enesekontrolli põhimõtted Puhastus- ja korrastustööd. Nõude pesemine. Jäätmekäitlus. Baaritöö jälgimine. Inventuuris osalemine. Tööde organiseerimine teenindusruumis. Iseseisev töö. Meeskonnatöö.

Teenindusruumi ettevalmistamine. Kelneri töökoht ja kordaseadmine. Laudade paigutamine ruumi. Laudade linutamise ja linade ärakorjamise tehnilised võtted. Erineva kuju ja suurusega laudade linutamine. Salvrättide voltimine. Kelneriräti voltimine ja kasutamine. Lauapesu hooldamine. Lauanõud ja söögiriistad, klaasid, serveerimisnõud ja –vahendid - äratundmine, sobivate vahendite valik, pesemine, poleerimine, ladustamine, transportimine. Laua katmine. Lauakatmise reeglid. Laua eelkatted. Lauaplaanid. Lauakatmine – hommiku-, lõuna- ja õhtusöögilaudade, pidulikud einete, banketilaudade, selvelaudade eelkatted, käigukatted vastavalt menüüle.

Kelneri töö tehnika. Laudade linutamise ja linade ärakorjamise tehnilised võtted, lina vahetus. Taldrikute kandmise reeglid. Klaaside kandmine. Kandiku kandmine. Tuhatooside vahetus. Näpitsvõte.

Erineva teenindustüübiga laudade teenindamine – valikmenüü, rootsilaud, kokteillaud/püstijalalaud/suupistelaud. Roogade ja jookide serveerimine.

Erinevate teenindusviiside kasutamine teenindamisel - täisteenindus, osaline teenindus, selveteenindus. Grupi- ja konverentsiteenindus.

Erinevate serveerimistehnikate – kandiku-, taldriku-, käruteenindus - kasutamine

Klientide vastuvõtmine, tarvitamine, kohalejuhatamine. Toodete ja teenuste esitlemine –

toitude, jookide ja menüüde esitlemine. Tellimuse vastuvõtmine. Serveerimine - eelroogade, pearoogade, järelroogade, külmade ja kuumade jookide serveerimise töövahendid, tehnika, tööde järjekord. Veinide pakkumine. Alkohoolsete ja segujookide serveerimine. Tellimuse maksumuse arvutamine. Arvlemine. Kliendi tagasiside. Kliendi ärasaatmine.

Toitude vastuvõtmine köögist. Laua katmine eri sündmusteks.

#### **4. Õpitulemused**

Õppija oskab:

- hinnata ja analüüsida oma kutsealaseid oskusi;
- püstitada praktika isiklike eesmärgid; hinnata tööle asumise võimalusi, arvestades praktikakogemust;
- koostada materjale praktikale minekuks – CV, avaldus, leping, oskuste nimistu, ametlik tutvustuskiri tööandjale; pidada praktikapäevikut;
- kinni pidada kokkulepetest, vormiriietuse kandmise nõuetest, järgida tööaegu, hügieeni- ja ohutuse nõudeid;
- hinnata oma toimetulekut probleemsituatsioonides (konfliktid, kriitika, uued inimesed);
- suhelda ja anda hinnangut oma koostöövõimele juhendaja, kaastöötajatega, klientidega; tunda end meeskonnaliikmena; arendada isikuomadusi;
- seada korda oma töökohta, korraldada oma tööd;
- toimida tavapärasel teenindus- ja müügitoimingutes;
- nõustada klienti; vastu võtta, analüüsida ja edastada kliendilt saadud tagasisidet;
- kasutada müügi- ja teenindamise põhitehnikaid tavapärastes teenindussituatsioonides;
- paigutada ruumis sögilaudu, toole ja selvelaudu, arvutada laudade vajadust;
- linutada erinevaid laudu, voltida salvrätte ja kelnerirätte;
- valida vastavalt menüüle nõud, söögiriistad, klaasid, serveerimisnõud ja –vahendid, teha eelkatteid vastavalt menüüle, selvelaudadele;
- nõude kandmise võtteid käes, katmistaldrikul ja kandikul;
- serveerida eelroogi, pearoogi, järelroogi;
- esitleda, iseloomustada ja serveerida toite, külmi ja kuumi jooke; alkohoolseid jooke
- serveerimisel kaustada erinevaid serveerimistehnikaid;
- teostada serveerimist tava- ja selvelaudades, teemalaudades; grupi- ja konverentsiteeninduses;
- toimida tavapärasel klienditeenindussituatsioonides eesti- ja inglise keeles

#### **5. Hindamine**

Hinnatakse

- õpimapp, esitlus – 40%

Praktika aruanne (ettevõtte organisatsiooni kirjeldus vastavalt praktikajuhendile), praktikapäevik.

- tagasiside praktikakohast – 20%

teoreetiliste, praktiliste ja sotsiaalsete valmisolekute kohta

- eneseanalüüs ja –hinnang praktika eesmärkide täitmise kohta, õpetaja hinnang - 40%

# LISAD

## *Lisa 1 KUTSEHARIDUSLIK LÕPUEKSAM*

### **1. Eesmärk**

- kutseoskuste süvendamine (kutsealaste teadmiste rakendamine tööelu situatsioonides)
- kestva õpivalmiduse arendamine (informatsiooni hankimine, süstematiseerimine, kriitiline hindamine, töötlemine, kasutamine töö arendamiseks, kirjaliku väljendusoskuse, esitlemisoskuse ja koostööoskuse arendamine)
- sideme tugevnemine tööeluga (praktiliselt saadud kogemuste kasutamine lõpueksami planeerimisel ja teostamisel)

### **2. Nõuded mooduli alustamiseks**

Läbitud eelnevad kelneriõpingute moodulid vähemalt rahuldavale tulemusele

### **3. Õppesisu**

**3.1. Kirjalik eksam** (test) võimaldab õpilasel demonstreerida õppekava piires omandatud teoreetilisi teadmisi ja kirjalike ülesannete lahendamise oskusi.

**3.2. Praktiline eksam** võimaldab õpilasel demonstreerida praktilisi oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi, valmisolekut töötamiseks õpitud kutsealal.

1. Planeerida ja praktiliselt teostada temaatiline laud etteantud teemal

2. Teenindussituatsiooni lahendamine

Eksamiülesande lahendamiseks:

1. Koostab õpilane kirjaliku aruande, mis sisaldab:

- Toidukorra äriidee
- Menüü (ka kujundatud menüü klientidele lauale)
- Sobivad joogid
- Serveerimiseks ja teenindamiseks vajalikud nõud
- Tööde järjekorra ja ajakava
- Lauakatte skeemi
- Dekoratsioonide kirjeldused
- Serveerimise ja teeninduse kirjelduse

2. Teostab temaatilise laua praktiliselt:

- laua katmine, kaunistamine

3. Teenindab kliente etteantud terviksituatsioonis, etteantud aja vältel.

- Külaliste vastuvõtmine ja lauda juhatamine
- Klientide vajaduste selgitamine, toodete esitlemine, klientide nõustamine
- Toitude ja jookide serveerimine
- Arveldamine
- Tagasiside hankimine
- Klientide ärasaatmine
- Kiituste või laitude käsitlemine

### **4. Õpitulemused**

Lõpueksami sooritaja lähtub oma töös klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. Õppiija tunneb klienditeenindaja tööd toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes nagu restoran, kohvik, publi, ööklubi, klubi jms. Eriala lõpetaja on valmis erialaseks tööks, sh vahetustega töö.

Õppija tunneb ja oskab järgmisi enamlevinud kelneri töö ülesandeid:

- klientide vastuvõtmine;
- toitude ja jookide tutvustamine ning kliendi nõustamine;
- toodete esitlus;
- tellimuste vastuvõtmine ja edastamine;
- serveerimine, laua katmine ja koristamine
- klientidega arveldamine ja nende ärasaatmine

Lõpetaja teab, et klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, meeskonnatööoskust, pingetaluvust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele.

Kelneri eriala lõpetaja on hea kontsentratsioonivõime, hea mälu, rahuliku meele, hea pingetaluvuse ja hea füüsilise vastupidavusega inimene.

Õppija oskab kasutada oma väljendus- ja keelteoskust.

## ***Lisa 2 ÕPPEKAVAGA SEOTUD ÕPPEBAASI KIRJELDUS***

Narva Kutseõppekeskuses on kelneri erialal õppetöö läbiviimiseks olemas:

### Vajalikud ruumid:

- klassiruumid, mis on varustatud valge tahvli ja grafoprojektoriga;
- õppekööök,
- kliente teenindav kohvik ja õpperestoran praktiliste ülesannete lahendamiseks;
- õppekööök praktiliste tundide läbiviimiseks ning oskuste kujundamiseks
- raamatukogu iseseisva töö osakaalu suurendamiseks, õpilaste tööde säilitamiseks, õpetajate poolt koostatud metoodiliste materjalide säilitamiseks
- arvutiklass

### Vajalikud vahendid:

- kassaseadmed,
- kaaluseadmed,
- markeerimisseadmed,
- lõikeseadmed;
- vitriinid kaupade väljapaneku harjutuste jaoks,
- teler,
- kaamera,
- magnetofon,
- lauanõud ja lauakatmisvahendid
- õppekirjandus ja -materjalid

### Vajalikud seadmed:

- grafoprojektor
- paljundusaparaat
- arvutid interneti ühendusega
- sidevahendid
- koristusseadmed
- videotehnika