

Õppeasutus **Tallinna Teeninduskool**

## TÄISKASVANUTE ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÖÖALASE KOOLITUSE ÕPPEKAVA LÜHIANDMED

Õppekava nimetus: **Täiendkoolitus toitlustusteenindajale – teenindus- ja müügipsühholoogia**  
*kui õppekeel vene keel, siis võimalusel kursuse nimetus ka vene keeles .....*

Õppekava kinnitamise kuupäev ja käskkirja nr. **23.04.10. kk. nr. 27ü**

Õppekavarühm: **Majutamine ja toitlustamine**

Õppekeel: **eesti**

<b>Koolituse kogu maht ak. tundides (45 min.):</b>	48 + 4 /iseseisev töö/
<b>s.h. - auditoorse töö</b> ( <i>õpe loengu, seminari, õppetunni või koolis määratud muus vormis</i> ) <b>maht tundides</b>	28
<b>- praktilise töö</b> ( <i>õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas</i> ) <b>maht tundides</b>	20
<b>- iseseisva töö maht tundides</b>	4
<b>Õppekava koostamise alus:</b> Õppekava koostamiseks on kelneri riikliku õppekava nr. 85455 /kinnitatud 01.06.09./ osa.	
<b>Kursuse läbiviimiseks vajalike sertifikaatide/litsentside olemasolu:</b> Tallinna Teeninduskool on riiklik õppeasutus /reg. nr. 70004637/, kus koolitustegevus toimub Haridus- ja Teadusministeeriumi poolt kinnitatud õppekavade alusel.	
<b>Eesmärk:</b> Kursuse eesmärgiks on õpetada kursuselasele klienditeeninduslikku mõtteviisi ja suhtlemistehnikaid, meeskonnatöö oskust, anda teadmisi erinevate kultuuride kommetest ja tavadest ning selle läbi arendada sallivust ja tolerantsust kliendi suhtes.	
<b>Sihtrühm ja selle kirjeldus:</b> Kursuse sihtrühmaks on töötavad või tööturult kõrvale jäänud toitlustusteenindajad /kelnerid, ettekandjad, baaritöötajad, kokk-teenindajad/, kes soovivad täiendkoolituse kaudu tõsta oma konkurentsivõimet. Kursuslane ei tohi olla arvel Töötukassas ega õppida <u>riioteelarvvelisel õppekaval Planeeritav rühma suurus15</u>	
<b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b> Õpingute alustamiseks peab kursuslane omama vähemalt põhiharidust ja töökogemust töötamisel toitlustusvaldkonnas.	
<b>Õppekava struktuur</b>	
1. auditoorse töö teemad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>klienditeeninduslik mõtteviis 4t.</i></li> <li>- <i>klienditeenindaja roll 4t.</i></li> <li>- <i>verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine 4t.</i></li> <li>- <i>kuulamis- ja küsitlemisoskused 6t.</i></li> <li>- <i>toimetulek "raske" kliendiga 6t.</i></li> <li>- <i>toitumis- ja käitumistavad eri kultuurides 4t.</i></li> </ul> kokku. 28t.	
2. praktilise töö lühikirjeldus: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>teenindussituatsioonide läbimängimine ja analüüs 12t.</i></li> <li>- <i>meeskonnatöö 8t.</i></li> </ul> kokku: 20t.	
<b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b> Kursusel osaleja saab tunnistuse, kui on osalenud koolitusel vähemalt 70% ulatuses tundide mahust ja sooritanud testi.	
<b>Põhilektori või -õppejõu andmed:</b> Aili Maar, väga suure täiskasvanute koolituskogemusega psühholoog-andragoog. Omab mitut kõrgharidust.	

Õppekava koostaja: Heidi Pajusoo, täiendkoolituse projektijuht, heidi.pajusoo@teeninduskool.ee