

**RAKVERE AMETIKOOLI ÕPPEKAVA**

|  |             |  |       |       |                    |       |
|--|-------------|--|-------|-------|--------------------|-------|
| <b>Õppekavarühm</b>  |             | Majutamine ja toitlustamine  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava nimetus</b>  |             | Kelner   |       |       |                    |       |
|  |             | Waiter, level 4  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava kood EHS-es</b>  |             | 152283   |       |       |                    |       |
| ESMAÕPPE ÕPPEKAVA  |             |  |       |       | JÄTKUÕPPE ÕPPEKAVA |       |
| EKR 2  | EKR 3       | EKR 4<br>kutsekesk-<br>haridus   | EKR 4 | EKR 5 | EKR 4              | EKR 5 |
|  |             |  | X     |       |                    |       |
| <b>Õppekava maht:</b> 30 EKAP  |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava koostamise alus:</b><br>Kutsestandard Kelner tase 4, vastu võetud Teeninduse Kutsenõukogu otsus 24/17.11.2020, kehtib kuni 16.11.2025<br>Vabariigi Valitsuse määrus nr 130 Kutseharidusstandard 26.08.2013   |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava õpiväljundid:</b><br>pakub toitlustusteenuseid lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest ning toitlustusettevõtte äriideest ja õigusaktidest; väärtustab erinevate toidu- ja teeninduskultuuride mitmekesisust ning väljendab seda oma tööalase käitumisega; korraldab enda tööd ratsionaalselt, ohutult, ressursisäästlikult ning tulemuslikult; analüüsib, hindab ja parendab enda ning meeskonna tööd toitlustusteenindusettevõttes; planeerib enda kutse- ja tööalast arengut ning edasist õpiteed, lähtudes majutus- ja toitlustusvaldkonna arengust |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava rakendamine:</b><br>statsionaarne koolipõhine õpe, töökohapõhine õpe   |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Nõuded õpingute alustamiseks:</b><br>Põhiharidusega, täiskasvanud õppija  |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Nõuded õpingute lõpetamiseks:</b><br>Õppekava õpiväljundid on saavutatud vähemalt lävendi tasemel. Õpiväljundite saavutatust tõendab õppija kutseksamiga Kelner tase 4.   |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õpingute läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b><br>Kelner tase 4  |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õpingute osalisel läbimisel omandatavad kvalifikatsioonid:</b><br>Abikelner tase 3  |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:</b><br>lõputunnistus koos hinnetelehega   |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Õppekava struktuur</b>  |             |  |       |       |                    |       |
| <b>Põhiõpingute moodulid (30 EKAP)</b>   |             |  |       |       |                    |       |
| <i>Nimetus</i>   | <i>Maht</i> | <i>Õpiväljundid</i>  |       |       |                    |       |
| Majutus- ja toitlustusvaldkonna alused   | 1 EKAP      | mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses<br>orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid<br>orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas   |       |       |                    |       |
| Teenindus ja müügitöö toitlustusettevõttes   | 10 EKAP     | mõistab toitlustusteeninduse põhimõtteid ja kirjeldab restoraniteeninduse igapäevatöö korraldust ja tööpäeva ettevalmistust<br>tutvustab ja serveerib kliendile erinevaid kuumi ja külmi alkohoolseid ja mittealkohoolseid jooke ning valmistab lihtsamaid segujuoke<br>planeerib ja teeb ettevalmistustööd klientide vastuvõtmiseks ja teenindamiseks selvelaudades ja istumise laudades<br>teenindab kliente eesti ja võõrkeeles müügi- ja teenindamise põhitehnikaid ning kliendikesksuse põhimõtteid järgides<br>arveldab ning küsib ja annab kliendile tagasisidet<br><br>planeerib ja teostab vastavalt ettevõtte puhastusplaanile teenindusruumide korrastus- ja puhastustöid |       |       |                    |       |
| Toitlustuse alused   | 3 EKAP      | kirjeldab toitlustusettevõtetele esitatavaid nõudeid toidukäitlemisel teab tervisliku- ja eritoitumise aluseid ning kirjeldab menüüde koostamise   |       |       |                    |       |

põhimõtteid lähtuvalt sihtrühmast  
kirjeldab põhilisi toiduainete käitlemise viise, valmistab lihtsamaid toite  
kirjeldab rahvuste toidukultuuri erinevusi ja tutvustab tänapäevast Eesti kööki

Praktika 10 EKAP

planeerib praktikajuhendi alusel isiklikke praktika eesmärgi  
tutvub praktikajuhendi alusel praktikaettevõttega  
planeerib ja korraldab oma tööd, töötab meeskonnas

teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile  
analüüsib oma tööd praktikaettevõttes

Lõpphindamine 1 EKAP

koostab kirjalikult temaatilise laua planeeringu, lähtudes hindamisülesandest  
valmistab ette oma töökoha, teeb menüüle vastava eelkatte  
lahendab teenindussituatsiooni

Õpitee ja töö muutuv keskkonnas 5 EKAP

kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi  
ning piiranguid

mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid,  
probleeme ning võimalusi

kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks  
kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses

mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on  
motiveeritud ennast arendama

Põhiõpingud 30 EKAP

**Praktika:**

Põhiõpingutest moodustab praktika 10.00 EKAP

**Õppekava kontaktisik:**

Merike Kolde

Õpetaja

merike.kolde@rak.ee

**Märkused:**

Kooli õppekava ja moodulite rakenduskavad on kättesaadavad:

<https://www.rak.ee/et/erialad/kelner#kelner>

## Kelner

| Õppekava moodulite nimetused ja mahud(EKAP) | Maht kokku | 1. õppeaasta |
|---|------------|--------------|
| <b>Põhiõpingute moodulid</b>                | <b>30</b>  | <b>30</b>    |
| Majutus- ja toitlustusvaldkonna alused      | 1          | 1            |
| Teenindus ja müügitöö toitlustusettevõttes  | 10         | 10           |
| Toitlustuse alused                          | 3          | 3            |
| Praktika                                    | 10         | 10           |
| Lõpphindamine                               | 1          | 1            |
| Õpitee ja töö muutuv keskkonnas             | 5          | 5            |

## Kelner

Seosed kutsestandardi „Kelner, tase 4, vastu võetud Teeninduse Kutsenõukogu otsusega 1/03.03.2016“ kompetentside tegevusnäitajate ja eriala õppekava moodulite vahel.

| Kompetentsi nimetus kutsestandardis   | Eriala õppekava moodulid               |  |                    |          |               |                                 |
|---|--|--|--------------------|----------|---------------|---------------------------------|
|   | Majutus- ja toitlustusvaldkonna alused | Teenindus ja müügitöö<br>toitlustusevõttes | Toitlustuse alused | Praktika | Lõpphindamine | Õpitee ja töö muutuv keskkonnas |
| <p>Töö planeerimine ja korraldamine</p> <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) planeerib tööaja vastavalt töögraafikule;</li> <li>2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber;</li> <li>3) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi, vajadusel orienteerub ümber;</li> <li>4) puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile;</li> <li>5) peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhistele;</li> <li>6) juhendab vajadusel abikelnerit nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises;</li> <li>7) valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb nõudmistele vastava eelkatte;</li> <li>8) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu ja vajadusel juhendab abikelneri tööd;</li> <li>9) jälgib tööks vajaminevate kaupade ja vahendite olemasolu ning teavitab muutustest otsesele juhile;</li> <li>10) võtab kaupu vastu vastavalt volitustele ning paigutab need vastavalt juhistele.</li> </ol> | x                                      | x  | x                  | x        | x             |                                 |
| <p>Teenindamine ja müügitöö</p> <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) alustab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda;</li> </ol>  | x                                      | x  | x                  | x        | x             |                                 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>2) selgitab välja kliendi vajadused, tundes toiduvalmistamise aluseid, tervisliku ja eritoitumise aluseid, erinevate rahvaste toidukultuuri eripära pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;</p> <p>3) tutvustab ja soovib toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid;</p> <p>4) võtab tellimuse vastu, vormistab ning edastab tellimuse vastavalt nõuetele;</p> <p>5) kohandab ja kontrollib eelkatet vastavalt tellimusele, vajadusel juhendab eelkatete kohandamist;</p> <p>6) teeb kassatoiminguid lähtuvalt oma tööülesannetest;</p> <p>7) valmistab lihtsamaid segujooke, kohvi- ja teejooke, valides asjakohased töövahendid;</p> <p>8) serveerib toite ja jooke kasutades asjakohaseid töövõtteid, vajadusel juhendab serveerimist;</p> <p>9) küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi oma vastutusala piires ning edastab selle otsesele juhile;</p> <p>10) esitab nõuetekohase arve ja teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires;</p> <p>11) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti;</p> <p>12) vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtte vastavalt ettevõtte juhistele;</p> <p>13) tutvub ürituse korraldamiseks ja läbiviimiseks vajaliku infoga ja peab seda meeles ning seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele;</p> <p>14) suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid;</p> <p>15) serveerib toite ja jooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid;</p> <p>16) jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal;</p> <p>17) koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele;</p> <p>18) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele.</p> |   |   |   |   |   |   |
| <p>Kelner, tase 4 kutset läbiv kompetents</p> <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral;</p> <p>2) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;</p> <p>3) oskab eesti keelt tasemel B1 ja inglise keelt tasemel A2;</p> <p>4) kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstidokumente, tabelitöötlusrakendusi;</p> <p>5) väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt;</p> <p>6) on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme;</p> <p>7) kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega;</p> <p>8) hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid.</p>   | X | X | X | X | X | X |

X – tähistatakse, millises moodulis antud kompetentsi tegevusnäitaja omandatust hinnatakse

Kelner

## Õppekava moodulite ja kutseharidusstandardis kirjeldatud õpiväljundite sidusus

| KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid  | Õppekava moodulite õpiväljundid  |
|---|--|
| <p>Kutse- ja erialased teadmised: teab ja tunneb kutse- ja eriala põhjalikult, sealhulgas tunneb ja rakendab kutseala põhimõtteid, teooriaid, tehnoloogiaid nii tavapärastes kui ka uudsetes töösituatsioonides.</p>  | <p><b>Majutus- ja toitlustusvaldkonna alused:</b> mõistab turismi tähtsust Eesti majanduses ning majutus- ja toitlustusettevõtete rolli turismimajanduses; orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid; orienteerub kutseõppeasutuse õppekeskkonnas</p> <p><b>Teenindus ja müügitöö toitlustusettevõttes:</b> mõistab toitlustusteeninduse põhimõtteid ja kirjeldab restoraniteeninduse igapäevatöö korraldust ja tööpäeva ettevalmistust</p> <p><b>Praktika:</b> Planeerib praktikajuhendi alusel isiklike praktika eesmärgid; tutvub ettevõtte teenindusüksustega, kirjeldab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning selle toitlustusosakonna toimingid; abistab kelnerit teeninduse ettevalmistamisel, teenindusprotsessis ja teostab teenindusruumides puhastus- ja korrastustöid; teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile; koostab praktikaaruande</p> <p><b>Lõpphindamine:</b> koostab kirjalikult temaatilise laua planeeringu, lähtudes hindamisülesandest; valmistab ette oma töökoha, teeb menüüle vastava eelkatte; lahendab teenindussituatsiooni</p>   |
| <p>Kutse- ja erialased oskused ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. oskab iseseisvalt täita oma kutse- või erialal keerukaid ja mitmekesiseid, uudseid lahendusi eeldavaid tööülesandeid;</li> <li>2. vastutab oma tööülesannete täitmise eest.</li> </ol> | <p><b>Teenindus ja müügitöö toitlustusettevõttes:</b> mõistab toitlustusteeninduse põhimõtteid ja kirjeldab restoraniteeninduse igapäevatöö korraldust ja tööpäeva ettevalmistust; tutvustab ja serveerib kliendile erinevaid kuumi ja külmi jooke ning valmistab lihtsamaid segujooke; planeerib ja teeb ettevalmistustööd klientide vastuvõtmiseks ja teenindamiseks selvelaudades ja istumisega laudades; teenindab kliente eesti ja võõrkeeles müügi- ja teenindamise põhitehnikaid ning kliendikesksuse põhimõtteid järgides; rakendab töös kasutatavaid kliendisuheteid ning arvelduse ja tagasiside põhimõtteid; planeerib ja teostab vastavalt ettevõtte puhastusplaanile teenindusruumide korrastus – ja puhastustöid</p> <p><b>Praktika:</b> Planeerib praktikajuhendi alusel isiklike praktika eesmärgid; tutvub ettevõtte teenindusüksustega, kirjeldab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning selle toitlustusosakonna toimingid; abistab kelnerit teeninduse ettevalmistamisel, teenindusprotsessis ja teostab teenindusruumides puhastus- ja korrastustöid; koostab praktikaaruande</p> <p><b>Lõpphindamine:</b> koostab kirjalikult temaatilise laua planeeringu, lähtudes hindamisülesandest; valmistab ette oma töökoha, teeb menüüle vastava eelkatte; lahendab teenindussituatsiooni</p> |
| <p>Õpipädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. õpib ja täiendab end iseseisvalt ja ennastjuhtivalt;</li> <li>2. hindab ja analüüsib oma teadmiste taset.</li> </ol>   | <p><b>Majutus- ja toitlustusvaldkonna alused:</b> orienteerub valdkonna töötajale esitatavates nõuetes ja kutse omistamises ning seab oma õpingutele eesmärgid</p> <p><b>Praktika:</b> Planeerib praktikajuhendi alusel isiklike praktika eesmärgid; teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile</p> <p><b>Lõpphindamine:</b> lahendab teenindussituatsiooni</p>  |

|   |  |
|---|--|
| KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid  | Õppekava moodulite õpiväljundid  |
| <p>Suhtluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. põhjendab oma seisukohti üksikasjalikult ja väljendab neid ka uudsetes situatsioonides nii suuliselt kui kirjalikult;</li> <li>2. kasutab kutse- ja erialaste probleemide lahendamisel spetsiifilisi infoallikaid, hindab kasutatava informatsiooni usaldusväärsust ja tõesust.</li> </ol>   | <p><b>Teenindus ja müügitöö tootlustusettevõttes:</b> mõistab tootlustusteeninduse põhimõtteid ja kirjeldab restoraniteeninduse igapäevatöö korraldust ja tööpäeva ettevalmistust; tutvustab ja serveerib kliendile erinevaid kuumi ja külmi jooke ning valmistab lihtsamaid segujooke; planeerib ja teeb ettevalmistustööd klientide vastuvõtmiseks ja teenindamiseks selvelaudades ja istumisega laudades; teenindab kliente eesti ja võõrkeeles müügi- ja teenindamise põhitehnikaid ning kliendikesksuse põhimõtteid järgides; rakendab töös kasutatavaid kliendisuhteid ning arvelduse ja tagasiside põhimõtteid</p> <p><b>Praktika:</b> tutvub ettevõtte teenindusüksustega, kirjeldab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning selle tootlustusosakonna toimingid; teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile</p> |
| <p>Enesemääratluspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kasutab enesehindamist oma käitumise muutmiseks;</li> <li>2. on võimeline tegema ettepanekuid töötulemuste parendamiseks.</li> </ol>  | <p><b>Praktika:</b> teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile; koostab praktikaaruande</p> <p><b>Lõpphindamine:</b> lahendab teenindussituatsiooni</p>  |
| <p>Tegevuspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaleb tulemuslikult erinevates meeskondades ning on suuteline neid vajaduse korral juhtima;</li> <li>2. on võimeline osaliselt juhendama kaastöötajaid.</li> </ol>  | <p><b>Teenindus ja müügitöö tootlustusettevõttes:</b> planeerib ja teeb ettevalmistustööd klientide vastuvõtmiseks ja teenindamiseks selvelaudades ja istumisega laudades; teenindab kliente eesti ja võõrkeeles müügi- ja teenindamise põhitehnikaid ning kliendikesksuse põhimõtteid järgides; planeerib ja teostab vastavalt ettevõtte puhastusplaanile teenindusruumide korrastus – ja puhastustöid</p> <p><b>Praktika:</b> tutvub ettevõtte teenindusüksustega, kirjeldab praktikaettevõtet kui organisatsiooni ning selle tootlustusosakonna toimingid; teenindab kliente vastavalt ettevõtte teenindusstandardile</p> <p><b>Lõpphindamine:</b> lahendab teenindussituatsiooni</p>   |
| <p>Infotehnoloogiline pädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. teab infotehnoloogia rolli, võimalusi ja potentsiaalseid ohte;</li> <li>2. oskab kriitiliselt hinnata saadaoleva teabe usaldusväärsust;</li> <li>3. oskab kasutada peamisi arvutirakendusi ning interneti võimalusi nii isiklikel kui tööalastel eesmärkidel;</li> <li>4. oskab rakendada abivahendeid teabe loomiseks, esitamiseks ja mõistmiseks ning kasutada internetipõhiseid otsingusüsteeme ja muid teenuseid.</li> </ol> | <p><b>Teenindus ja müügitöö tootlustusettevõttes:</b> rakendab töös kasutatavaid kliendisuhteid ning arvelduse ja tagasiside põhimõtteid</p> <p><b>Praktika:</b> koostab praktikaaruande</p>   |
| <p>Algatusvõime ja ettevõtlikkuspädevus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mõtleb süsteemselt ja loovalt ning oskab oma ideid kriitiliselt hinnata ja leida iseseisvalt võimalusi nende teostamiseks;</li> <li>2. algatab, arendab ja rakendab ideid;</li> <li>3. omab esmaseid teadmisi ettevõtlusest;</li> </ol>  | <p><b>Õpitee ja töö muutvas keskkonnas:</b> kavandab oma õpitee, arvestades isiklikke, sotsiaalseid ja tööalaseid võimalusi ning piiranguid;; mõistab ühiskonna toimimist, tööandja ja organisatsiooni väljakutseid, probleeme ning võimalusi;; kavandab omapoolse panuse väärtuste loomisel enda ja teiste jaoks kultuurilises, sotsiaalses ja/või rahalises tähenduses;; mõistab enda vastutust oma tööalase karjääri kujundamisel ning on motiveeritud ennast arendama;</p>   |



| KHS § 22. Neljanda taseme kutseõppe õpiväljundid  | Õppekava moodulite õpiväljundid |
|---|---------------------------------|
| 4. koostab juhendamisel endale lühi- ja pikaajalise karjääriplaani;<br>5. leiab iseseisvalt võimalusi erialaseks enesetäiendamiseks ja tööturul rakendumiseks;<br>6. seostab erialase ettevalmistuse nõudeid tööturul rakendumise võimalustega. |                                 |