

Kursuse nimi	Teeninduskoolitus koostöös Tallinna Teeninduskooliga
Aeg	1.-4. juuni 2026
Juhendaja	Krista Luksepp Natalja Kudinova
Kursusel osalejate piirarvud (VGM õpilased/teised riigigümnaasiumi õpilased)	15 osalejat
Õppeaine lühikirjeldus	Koolitus „Suveteenindaja koolitus“ on suunatud algajatele teenindajatele ja toitlustusvaldkonnas tööle asuda soovivatele inimestele, kellel puudub varasem töökogemus. Koolitus annab baasteadmised ja praktilised oskused professionaalseks klienditeeninduseks restoranis, kohvikus või muus toitlustusettevõttes. Koolituse käigus käsitletakse teenindaja professionaalseid hoiakuid ja välimuse nõudeid, menüü tundmist, müügitöö ja kliendisuhtluse põhimõtteid ning teeninduse ettevalmistavaid tegevusi. Õppijad omandavad praktilised oskused jookide serveerimisel, laua katmisel ja serveerimisvahendite kasutamisel ning harjutavad terviklikku teenindusprotsessi alates kliendi tervitamisest kuni arveldamiseni. Tähelepanu pööratakse ka lihtsamate konfliktolukordade rahumeelsele ja kliendikesksele lahendamisele. Õpe on praktilise suunitlusega ning sisaldab rollimänge, simulatsioone ja praktilisi harjutusi teenindussaalis. Koolituse läbinu on valmis töötama algtaseme teenindajana ning järgima ettevõtte teenindus- ja hügieenistandardeid.
Õpitulemused	Koolituse läbinu: 1. Kirjeldab ja rakendab teenindaja professionaalseid hoiakuid, välimuse ja isikliku hügieeni nõudeid igapäevases töös.

	- Selgitab menüü sisu ja toitlustusettevõtete eripära ning nõustab klienti valikute tegemisel. - Rakendab kliendisuhtluse ja müügitöö põhimõtteid erinevates teenindussituatsioonides. - Valmistab ette teenindusala vastavalt tööülesandele ja ettevõtte standardile. - Serveerib toite ja jooke vastavalt teenindusreeglitele ning kasutab korrektselt serveerimisvahendeid. - Teenindab klienti teenindusprotsessis (tervitamisest arveldamiseni), järgides viisakus-, ohutus- ja hügieeninõudeid. - Lahendab lihtsamaid konfliktolukordi rahulikult ja kliendikeskselt vastavalt teenindusstandardile.
Orienteeruv kava	E 01.06 Teooria päev Viimsi Gümnaasiumis Teenindaja oskused ja hoiakud (riietus, isiklik hügieen, suhtumine) Menüü tundmine ja erinevad toitlustusettevõtted Müügitöö ja suhtlus kliendiga, konfliktolukorra lahendamine
	T 02.06 Praktiline ja teoreetiline koolitus TEKOs Laua katmine,
	K 03.06 Praktiline ja teoreetiline koolitus TEKOs Ettevalmistavad tegevused teenindamiseks, kliendi teenindamine
	N 04.06 Praktiline ja teoreetiline koolitus TEKOs Jookide serveerimine
Tagasisidemeetodid ja -kriteeriumid ning kursuse hinde kujunemine:	Hindamismeetodid: - Praktiline teenindusülesanne (laua katmine ja kliendi teenindamine) - Jookide korrektne serveerimine - Rollimäng konfliktolukorra lahendamiseks

	Hindamiskriteeriumid Õppija: 1. Teeninduse protsessi etapid • tervitab klienti viisakalt ja loob kontakti • tutvustab menüüd ja teeb vajadusel soovitusi • võtab tellimuse korrektselt vastu • serveerib toidud ja joogid vastavalt nõuetele • jälgib teeninduse käigus kliendi vajadusi • lõpetab teeninduse korrektselt (arveldamine ja viisakas hüvastijätt) 2. Töövõtted ja hügieen • järgib isikliku hügieeni nõudeid • kasutab korrektseid serveerimisvõtteid • käsitleb töövahendeid ohutult 3. Suhtlemine ja müük • suhtleb kliendiga selgelt ja lugupidavalt • kasutab lihtsamaid lisamüügi võtteid 4. Konfliktolukorra lahendamine • säilitab rahuliku ja professionaalse hoiaku • kuulab kliendi ära • pakub olukorrale sobiva lahenduse või kaasab vajadusel juhendaja
Õppematerjalid	Teenindamise kunst. Reelika Eerik, Tiiu Parm, Sirje Rekkor, Allan Vainu. Argo 2013 Koolitajate loodud õppematerjalid
Õppijate omaosalus (juhul kui on vajalik)	3x4€ (lõunad Teeninduskoolis)

