

Õppekavarühm:	Teeninduse interdistsiplinaarne õppekavarühm
Õppekava nimetus:	Inspireeriv külalislahkus meie ümber- Toitlustusteenindaja täiendkoolitus

Toimumisaeg:	22.02.2021 - 3.03.2021
Eesmärk:	Tugevdada tööturult kõrvalejäänud toitlustustöötajate kutsealaseid oskusi ning teoreetilisi teadmisi. Koolituse tulemusel oskab õppija analüüsida erinevaid teenindussituatsioone ja selle läbi pakkuda paremat töökultuuri külalislahkuse sektoris.
Sihtgrupp:	Kursus on suunatud eeskätt toitlustusteenindajatele, kellel on soov täiendada erialaseid teadmisi edukalt konkureerimaks tööturul.
Sisu/ Teemad:	<p>Teoreetilised alused - 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toidukultuuri ajalugu ja terminid - Teeninduse põhitõed ja külalislahkuse alustalad - Erinevad müügitehnikad ja nende kasutamine <p>Toidu- ja teeninduskultuuri loomine - 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kliendi vajaduste määramine - Brändingu põhitõed - Hea teenindus suurepäraseks kogemuseks - Emotsionaalse intelligentsuse kasvatamine - Kriitika andmine ja vastuvõtmine <p>Joogimaailma tundmine - Vein 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veini valmistamine ja ajalugu - Veinimaailma ABC - Mahevein, naturaalne vein ja biodünaamiline vein - Sommeljee maailma erinevad töövõtted - Toidu ja veini sobitamine <p>Joogimaailma tundmine - Õlu ja siider 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Õlle valmistamine ja ajalugu - Erinevad õlletüübid - Siidri valmistamine ja ajalugu - Toidu ja õlle/ siidri sobitamine <p>Joogimaailma tundmine - Kokteilid 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kange alkoholi valmistamine ja selle tüübid - Kokteilide jaotus - Klassikaliste kokteilide ABC - Baari töövõtted - Kokteilide serveerimine, kaunistuste valmistamine <p>Motivatsioonipäev - 8 ak/h</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Persoonilood - oma lugusid jagavad külalislahkuse maastikul kaugele jõudnud inspireerivad inimesed. <p>Tööturule sisenemine ja karjääriplaneerimine 8 ak/h</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vaimne enesejuhtimine tööprotsessides - CV ja kaaskirja koostamine, tööintervjuu - Karjääri planeerimine <p>NB! Kursuse raames on osalejatele ka iseseisvad harjutused. Korraldajad jätavad endale õiguse teha muudatusi ajakavas ja loengute järjestuses.</p>
Õpiväljund:	<p>Koolituse läbinu tugevdab tööturul kutsealaseid oskusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teab ja tunneb toidukultuuri ajalugu ja mõisteid - Oskab rakendada hea teeninduse ja külalislahkuse põhimõtteid - Oskab analüüsida ja lahendada erinevaid teenindussituatsioone sh. Kriitika andmist ja vastuvõtmist - Omab ülevaadet erinevatest müügitehnikatest - Omab veini-, õlle-, siidri- ja kokteilimaailma baasteadmisi koos joogi ja toidu sobitamisega - Oskab analüüsida tööturule sisenemise ja karjääriplaneerimise põhimõtteid
Õppekeel:	eesti keel
Maht:	auditoorne õppetöö: 56 akadeemilist tundi
Hindamismeetodid/ Hindamiskriteerium:	Teadmiste test. Kursus loetakse lõpetatuks ja saadakse seda kinnitav tunnistus kui on osaletud 80%-l koolitusest ja sooritatud kokkuvõttev teadmiste test vähemalt 61%-sel.
Tunnistus:	Eesti Sommeljeede Erakooli diplom
Lektorid:	<p>KURSUSE MENTOR: KRISTJAN PEÄSKE Kolmekordne Eesti ja kahekordne Baltikumi meistersommeljee, Leib Restorani ja Lore Bistroomi rajaja ning peremees, heategevusliku õhtusöögi „Lapsed Sõnuks“ ellukutsuja ja eestvedaja. Kristjan usub, et tõeliste tulemuste taga ei ole kunagi indiviid, vaid on meeskond. Samuti usub ta, et eestlane on maailma parim teenindaja, kui talle vaid õiged tööriistad anda ja hoolitseda selle eest, et ta oleks oma tööd tehes õnnelik. Kristjan on käesoleva koolituse loonud selleks, et edasi anda tööriistakohver, milles on ühendatud eneseteadlikkus ja professionaalsed oskused. Tööriistad, mis on kriitilise tähtsusega igale heale teenindajale.</p> <p>ENE OJAVESKI Eesti Sommeljeede Erakooli rektor ja õppejõud. Ene on kogenud ja väga laia silmaringiga toitlustusprofessionaal.</p>

RAIN TUNGER

Rain Tunger on Restoranide Pegasus, Rataskaevu 16 ja Ülo loojate hulgas, kõigis nendes restoranides on tema vastutusvaldkonnaks suurepärase teeninduskeskkonna loomine. Rataskaevu 16 on üle linna tuntud, kui erakordselt südamliku teenindusega paik.

Raini supervõime on panna inimestel silmad särama ning tuua esile nende südameheadus.

ANDREI KAZAKOV

KaiF baari rajaja, mees keda tuntakse Eestis kui kange alkoholi eksperti ning kindlasti ka kui agaaviipiirituste kuningat. Viimase tõuke alkoholimaailma sukeldumiseks sai ta Butterfly Lounge-ist kust suundus edasi Prikesse Diageo portfelli ja World Class kokteilivõistluse esindajaks. Olles töötanud Prikes 3 aastat erinevate alkoholitootjatega ning nende juurde erinevatesse maailmaosadesse reisides tunneb Andrei alkoholimaailmast rääkida ka peenemate detailideni.

KRISTO LASSI

KaiF baari rajaja, kes on toitlustusvaldkonnas töötanud täieliku kogemuse saamise eesmärgil kokku 15 aastat. Alustades nõudepesija ja abikokana ning töö kõrvalt lõpetanud Tallinna Teeninduskoolis koka ja teeninduse eriala on kogemust viinud teekonnale abitöötajast praeguseks baariomanikuks. Nüüdseks edukalt aastat töötanud KaiF baari logistika, teeninduskogemuse loomine ja personalipoliitika on saanud suuresti inspiratsiooni Restoran Pegasus tegevjuhi positsioonil töötamisest.

ANU PRANDI

Anu usub inimestesse ning elukestvasse õppesse. Keegi teine ei saa meist teha paremat või targemat inimest. Me ise saame!

Oma professionaalse karjääri jooksul on Anu töötanud peamiselt rahvusvahelistes ettevõtetes, juhtides inimesi ja nendega seotud protsesse. Viimased väärtuslikud kogemused pärinevad luks-külalislahkuse ärist, Swisshotel Tallinna (kuulub AccorHotels hotelliketti) personalidirektorina.

Varasem kogemus on FMCG sektorist (Fast-moving consumer goods), Anu on töötanud nii personalidirektori, kui ka kvaliteedijuhina. Olnud Fazer Eesti personalidirektor ja Fazer Baltikumi personalidirektor, Fazer Amica Baltikumi ja Venemaa personalidirektor. Kuulus Fazer Baltikumi juhtkonda, karjääri alustas Tere Piimatööstuses ja Ülikooli ajal proovis kätt BNS-is.

Vabal ajal on Anu olnud üks Hõbelusika konkursi loojatest ja eestvedajatest. Veel armastab Anu reisimist, merd ning purjetamist. Talved ei möödu ilma suusatamiseta mägedes.

KRISTJAN MARKII

Kristjan alustas tööd külalislahkuse valdkonnas 1995 ja läbinud erialase teekonna kelneriõpilasest kuni teenindusjuhini ja tunnustatud sommeljeeni.

Sommeljeede kooli lõpetas 2002 aastal ja 2016 aastal omandas ASI rahvusvahelise sommeljee sertifikaadi. Lisaks lugematul hulgal täiendkoolitusi, õppereise ja degustatsioone, mis on avardanud silmaringi ja andnud väärtuslikku kogemust.

Kristjan on osalenud edukalt paljudel erialastel võistlustel ning on tituleeritud Vana Tallinn Grand Prix Baltikumi Parim Sommeljee ja mitmekordselt Eesti Parim Sommeljee auhindadega.

Täna on Kristjan tegutsemas Eesti Sommeljeede Assotsiatsiooni presidendina ning Eesti Sommeljeede Erakooli ja Eesti Baarmenite Koolituskeskuse lektorina.

	<p>KATI SUUN</p> <p>Erialalt on Kati Suun on täiskasvanute koolitaja ja turunduskonsultant, kes keskendub eristuva kliendikogemuse loomisele – nii klienditeeninduses kui läbi digitaalsete kanalite.</p> <p>Kati aitab nõustaja ja strateegina luua ettevõtetele turundusplaane, mis on orienteeritud heale kliendikogemusele, aga aitab luua ka sisu, kampaaniaid ja kontseptsioone, mis aitavad kliente leida, hoida ja kõnetada.</p> <p>Maailmavaatelt on Kati Suun aga parandamatu sinisilm, kes usub siiralt, et iga inimene peaks oma tööd tehes igapäevaselt õnnelik olema.</p> <p>Selleks on aga vaja arendada inimestes oskusi, mis õpetaks enesjuhtimist, aja planeerimist, produktiivsust ja vaimse tervise tasakaalus hoidmist.</p> <p>Just vaimse tervise ja enesjuhtimise teemadel on ta kirjutanud kaks raamatut. "Ma ei ole hullult lahe" on praktiline käsiraamat ja Kati Suuni isiklik kogemuslugu, mis aitab lugejal ennetada läbipõlemist. Tööraamat "Minapildi restart", aga sisaldab endas positiivsete muudatuste juhtimise programmi.</p>
Kontakt:	Ene Ojaveski, 5042422, ene@sommeljee.ee
Müügihind:	1900 EUR* / osaleja

Ajakava:	<p>Veebikoolitus</p> <hr/> <p>22.02.2021 Teoreetiline baaskursus</p> <table> <tr> <td>09.00 – 09.15</td> <td>Sissejuhatus kursusesse, ülevaade õpitavasse materjali</td> </tr> <tr> <td>09.15 – 10.30</td> <td>Toidukultuuri ajalugu ja terminid</td> </tr> <tr> <td>10.30 – 10.45</td> <td>Paus</td> </tr> <tr> <td>10.45 – 12.15</td> <td>Teeninduse põhitõed ja külalislahkuse alustalad</td> </tr> <tr> <td>12.15 – 13.15</td> <td>Lõuna</td> </tr> <tr> <td>13.15 – 14.45</td> <td>Müügitehnikad ja nende kasutamine</td> </tr> <tr> <td>14.45 – 15.00</td> <td>Paus</td> </tr> <tr> <td>15.00 – 16.30</td> <td>Mentorprogramm ja töötamine sipelgapesana</td> </tr> </table> <p>Lektor: Ene Ojaveski, Kristjan Peäske</p> <hr/> <p>23.02.2021 Hea teenindus</p> <table> <tr> <td>09.00 – 10.30</td> <td>Mida ootab klient. Mis on bränd ning kuidas see aitab klienti ja teenindajat?</td> </tr> <tr> <td>10.30 – 10.45</td> <td>Paus</td> </tr> <tr> <td>10.45 – 12.15</td> <td>Emotsioonide loomine ja kuidas emotsionaalne intelligentsus on sellega seotud.</td> </tr> <tr> <td>12.15 – 13.15</td> <td>Lõuna</td> </tr> <tr> <td>13.15 – 14.45</td> <td>Miks on kriitika vastuvõtmine ja ka andmine väljakutse? Õpime sõnastama kriitikat nii, et see kasu toob. Vaatame kriitikat teenindaja ja kliendi seisukohast.</td> </tr> <tr> <td>14.45 – 15.00</td> <td>Paus</td> </tr> </table>	09.00 – 09.15	Sissejuhatus kursusesse, ülevaade õpitavasse materjali	09.15 – 10.30	Toidukultuuri ajalugu ja terminid	10.30 – 10.45	Paus	10.45 – 12.15	Teeninduse põhitõed ja külalislahkuse alustalad	12.15 – 13.15	Lõuna	13.15 – 14.45	Müügitehnikad ja nende kasutamine	14.45 – 15.00	Paus	15.00 – 16.30	Mentorprogramm ja töötamine sipelgapesana	09.00 – 10.30	Mida ootab klient. Mis on bränd ning kuidas see aitab klienti ja teenindajat?	10.30 – 10.45	Paus	10.45 – 12.15	Emotsioonide loomine ja kuidas emotsionaalne intelligentsus on sellega seotud.	12.15 – 13.15	Lõuna	13.15 – 14.45	Miks on kriitika vastuvõtmine ja ka andmine väljakutse? Õpime sõnastama kriitikat nii, et see kasu toob. Vaatame kriitikat teenindaja ja kliendi seisukohast.	14.45 – 15.00	Paus
09.00 – 09.15	Sissejuhatus kursusesse, ülevaade õpitavasse materjali																												
09.15 – 10.30	Toidukultuuri ajalugu ja terminid																												
10.30 – 10.45	Paus																												
10.45 – 12.15	Teeninduse põhitõed ja külalislahkuse alustalad																												
12.15 – 13.15	Lõuna																												
13.15 – 14.45	Müügitehnikad ja nende kasutamine																												
14.45 – 15.00	Paus																												
15.00 – 16.30	Mentorprogramm ja töötamine sipelgapesana																												
09.00 – 10.30	Mida ootab klient. Mis on bränd ning kuidas see aitab klienti ja teenindajat?																												
10.30 – 10.45	Paus																												
10.45 – 12.15	Emotsioonide loomine ja kuidas emotsionaalne intelligentsus on sellega seotud.																												
12.15 – 13.15	Lõuna																												
13.15 – 14.45	Miks on kriitika vastuvõtmine ja ka andmine väljakutse? Õpime sõnastama kriitikat nii, et see kasu toob. Vaatame kriitikat teenindaja ja kliendi seisukohast.																												
14.45 – 15.00	Paus																												

15.00 – 16.30 Kuidas kriitikast kasu saada ja sellest uusi võimalusi leida?

Lektor: Anu Prandi

25.02.2021 Joogimaailma baasteadmised- vein

09.00 – 10.30 Veini valmistamine ja ajalugu
10.30 – 10.45 Paus
10.45 – 12.15 Veini ABC
12.15 – 13.15 Lõuna
13.15 – 14.00 Mahevein, naturaalne vein ja biodünaamiline vein
14.00 – 14.45 Töövõtted
14.45 – 15.00 Paus
15.00 – 16.30 Toidu ja veini sobitamine, kokkuvõte päevast

Lektor: Kristjan Markii

26.02.2021 Joogimaailma baasteadmised- Õlu ja siider

09.00 – 10.30 Õlle valmistamine ja ajalugu
10.30 – 10.45 Paus
10.45 – 12.15 Õlletüübid
12.15 – 13.15 Lõuna
13.15 – 14.45 Siider
14.45 – 15.00 Paus
15.00 – 16.30 Õlle ja siidri toiduga sobitamine

Lektor: Kristjan Markii

01.03.2021 Joogimaailma baasteadmised- kokteilid

09.00 – 11.00 Kange alkoholi valmistamine ja selle tüübid
11.00 – 11.15 Paus
11.15 – 12.00 Kokteilide jaotus ning klassikalised kokteilid
12.15 – 13.15 Lõuna
13.15 – 14.45 Baari töövõtted koos praktiliste harjutustega
14.45 – 15.00 Paus
15.00 – 16.30 Klassikaliste kokteilide ja kaunistuste valmistamine

Lektor: Kristo Lassi, Andrei Kazakov

02.03.2021 Motivatsioonipäev. Oma lugusid jagavad külalislahkusemaastikul kaugele jõudnud inspireerivad inimesed.

09.00 – 10.30 Rain Tunger

10.30 – 10.45	Paus
10.45 – 12.15	Kristjan Peäske
12.15 – 13.15	Lõuna
13.15 – 14.45	Kristo Lassi ja Andrei Kazakov
14.45 – 15.00	Paus
15.00 – 16.30	Juhiks kasvamise mõttetalgud
Lektor: Kristjan Peäske, Rain Tunger, Kristo Lassi, Andrei Kazakov	
<hr/>	
03.03.2021	
09.00 – 11.00 tööprotsessides	Vaimne enesejuhtimine pingelistes Igapäevased head harjumused ja viisid, kuidas end oma töös õnnelikuna hoida. Mida teeb krooniline stress? Miks me põleme läbi? Kuidas juhtida stressi? Kuidas ja miks juhtida oma igapäeva vaimset tervist harjumuspäraste süsteemidega? Kuidas seada raskel ajal õnn esikohale? 5 + 5 + 5 elumudel, mis tugevdab vaimset tervist ja laseb teha tööd produktiivsemalt.
11.00 – 11.15	Paus
11.15 – 12.45	Kuidas edukalt kandideerida CV, kaaskirja koostamine, CV ja kaaskirja koostamine, tööintervjuu.
12.45 – 13.15	Lõuna
13.15 – 15.15	Eneseanalüüs ja eesmärgistamine on edu võti Töövahend – tahvlimeetod. Läbirääkimise kunst - nii töövestlusel kui meeskonnas. Enesekindlus ja selle treenimine. Tegevuskavad ja töövahendid, mis teevad igapäevase tööelu produktiivsemaks. TAHVLIMEETOD - igapäevane praktiline töövahend eesmärkide seadmiseks ja õigete otsuste tegemiseks.
15.15 – 15.30	Paus
15.30 – 16.30	Kursuse kokkuvõte
Lektor: Kati Suun, Anu Prandi	

*ESA ei ole käibemaksukohuslane, tegemist on kursuse lõpphinnaga