

Toitlustusettevõtte juht: ettevalmistus

Ärikorralduse spetsialist, tase 5 kutseeksamiks

Praktiline ettevalmistus toitlustusettevõtte juhtimiseks: müük ja turundus, tootmine, hanked, klienditeenindus, majandusarvestus ning meeskonna juhtimine kutsestandardi kompetentside ulatuses.

ASV-HK-06 · Kutsestandardi versioon 9 · 14-05052022-3.5/9k

MTÜ ASV Koolituse kinnitatud õppekava

Koostaja: Dr Andrei Gritskov · Direktor: Andrei Gritskov

Kinnitatud MTÜ ASV Koolitus direktori 11.10.2026 käskkirjaga nr 12/2026.

Käskkirja kuupäev: 11.10.2026

Allikad: Kutseregister ja TETKooli 05.08.2024 õppekava.

MTÜ ASV Koolitus · registrikood 80628575 · EHIS ID 2075202

Vabaduse väljak 2, Tallinn · +372 58 299 127 · info@asvkoolitus.ee

Õppe maht ja valdkond

540 akadeemilist tundi. 226 tundi õpet ja juhtumite lahendamist koolitajaga, 70 tundi juhendatud praktilisi ülesandeid õppekeskkonnas, 4 tundi kokkuvõtvat hindamist, 120 tundi ettevõttepraktikat restoranides ja 120 tundi iseseisvat tööd.

Eestikeelne erialane õpe; vajaduse korral toetavad selgitused õppija emakeeles. Kutsestandardi keelenõue: eesti keel B2 ja üks võõrkeel B1.

Sihtrühm ja alustamise tingimused

Täiskasvanud, kes soovivad alustada või jätkata tööd restorani juhi, vahetuse juhi või toitlustusettevõtte üksuse juhina. Keskkharidus, kutsekeskharidus, kutseeriharidus või kõrgharidus või töökohal omandatud asjakohased kutseoskused. Eesti keele oskus vähemalt B2 ja ühe võõrkeele oskus vähemalt B1; taset tõendatakse dokumendi või enne koolitust tehtava diagnostikaga. Vajalik on valmisolek praktilisteks ülesanneteks restoranikeskkonnas.

Õpiväljundid

ÕV1. Määratleb kliendirühmad ja nende vajadused, osaleb turunduskommunikatsiooni plaani koostamises ja elluviimises, arendab restorani pakkumist, korraldab müüki ning hindab tulemusi.

ÕV2. Kavandab restorani tootmisprotsessi ressursid, kasutab planeerimistarkvara, jälgib kvaliteedinäitajaid ning teeb tulemuste põhjal kokkuvõtteid.

ÕV3. Koostab hanke- ja ostuplaani, kaardistab ning võrdleb tarnijaid, valmistab ette hankedokumendid, korraldab varusid ja sisenevat logistikat.

ÕV4. Korraldab klienditeenindust, kogub ja analüüsib tagasisidet, käsitleb kaebusi ning teeb ettepanekuid teeninduse parandamiseks.

ÕV5. Koostab ja kontrollib raamatupidamise alg- ja koonddokumente, kogub andmeid finantsplaanide ja eelarvete jaoks, arvestab omahinda ja kujundab müügihinda ning analüüsib aruandeid, riske ja võimalusi.

ÕV6. Seab eesmärged ja planeerib üksuse tööd, arvestab riskidega, korraldab personali, ressursse ja tööprotseduure, toetab meeskonda, hindab tulemusi ning teeb parendusettepanekuid.

ÕV7. Suhtleb klientide, kolleegide ja partneritega, koostab ametlikke ja ärikirju, analüüsib teavet, lahendab probleeme ja konflikte ning järgib eetikat ja õigusakte.

ÕV8. Kasutab digivahendeid iseseisva kasutaja tasemel ning arvestab kestliku arengu, keskkonnahoiu ja ringmajanduse põhimõtetega.

ÕV9. Kasutab erialastes olukordades eesti keelt tasemel B2 ja vähemalt üht võõrkeelt tasemel B1.

Õppeplaan

226 tundi õpet ja juhtumite lahendamist koolitajaga, 70 tundi juhendatud praktilisi ülesandeid õppekeskkonnas, 4 tundi kokkuvõtvat hindamist, 120 tundi ettevõttepraktikat restoranides ja 120 tundi iseseisvat tööd.

Moodul	Koolis	Ettevõttes	Iseseisev	Kokku
Sissejuhatus, kutsealane roll ja kutsestandard	4	—	—	4
Ettevõtlus, ärimudel ja restorani tegevuskeskkond	22	—	24	46
Müük, turundus ja pakkumise arendamine	28	12	18	58
Restorani tootmise korraldamine ja kvaliteedi juhtimine	38	28	18	84
Hanked, tarnijad, varud ja logistika	22	16	14	52
Klienditeeninduse ja kliendisuhete korraldamine	18	16	10	44
Majandusarvestus, omahind, hinnakujundus ja eelarvestamine	30	12	20	62
Juhtimine, personal ja meeskonnatöö	30	16	10	56
Õigus, töökeskkond ja tööohutus	18	8	6	32
Digivahendid, dokumendid ja andmeanalüüs	12	—	—	12
Eetika, kehtlik areng ja läbivad oskused	12	—	—	12
Eesti keel erialasteks ülesanneteks	20	—	—	20
Võõrkeel erialasteks ülesanneteks	20	—	—	20
Restorani lõimitud praktilised juhtumid	22	12	—	34
Kokkuvõttev kompleksne hindamine	4	—	—	4
Kokku	300	120	120	540

Õppesisu

1. Sissejuhatus, kutsealane roll ja kutsestandard (4 tundi koolis)

Toitlustusettevõtte juhi roll, 5. taseme kutsestandardi ülesehitus, kompetentsid, õpiväljundid ja õppekorraldus.

2. Ettevõtlus, ärimudel ja restorani tegevuskeskkond (22 tundi koolis)

Ärimudel, ettevõtte eesmärgid, kliendisegmendid, tegevuskeskkond, ressursid, riskid ja restorani äriplaani koostamine.

3. Müük, turundus ja pakkumise arendamine (28 tundi koolis)

Kliendivajadused, tooted ja teenused, turunduskommunikatsiooni plaan, müügikanalid, pakkumised, müük, tulemusnäitajad ja prognoos.

4. Restorani tootmise korraldamine ja kvaliteedi juhtimine (38 tundi koolis)

Restorani tootmisvoog, ressursside ja töökoormuse planeerimine, kvaliteedistandardid, näitajate kogumine, protsesside analüüs ja parendamine.

5. Hanked, tarnijad, varud ja logistika (22 tundi koolis)

Vajaduse ja hankeplaani koostamine, tarneturu analüüs, pakkumiste võrdlemine, hankedokumendid, lepingulised küsimused, varud ja sisenev logistika.

6. Klienditeeninduse ja kliendisuhete korraldamine (18 tundi koolis)

Teenindusstandard, klienditeekond, nõustamine ja müük, tagasiside, kaebused, teeninduse tulemusnäitajad ning parenduskava.

7. Majandusarvestus, omahind, hinnakujundus ja eelarvestamine (30 tundi koolis)

Alg- ja koonddokumendid, finantsplaanid, eelarve, kulustruktuur, omahind ja müügihind, finantsaruannete analüüs, riskid ja võimalused.

8. Juhtimine, personal ja meeskonnatöö (30 tundi koolis)

Eesmärgid ja tegevuskavad, ressursside ja tööprotseduuride korraldamine, rollide jaotus, meeskonna motiveerimine ja toetamine, tulemuste jälgimine ja parendamine.

9. Õigus, töökeskkond ja tööohutus (18 tundi koolis)

Töö- ja lepingulised suhted, töökeskkonna ja tööohutuse nõuded, tootlustusettevõtte enesekontroll, tarbijakaitse ja nõuete järgimine.

10. Digivahendid, dokumendid ja andmeanalüüs (12 tundi koolis)

Erialane tarkvara planeerimiseks, dokumendihalduseks, eelarvestamiseks, müügiks, varude ja tulemusnäitajate jälgimiseks. Andmetega töötamine iseseisva kasutaja tasemel.

11. Eetika, kestlik areng ja läbivad oskused (12 tundi koolis)

Ärisuhtlus, meeskonnatöö, võrdne kohtlemine, eetika, sotsiaalne vastutus, kestlikkus, keskkonnahoid, ringmajandus ja enesearendamine.

12. Eesti keel erialasteks ülesanneteks (20 tundi koolis)

Erialane sõnavara, ärikirjad ja suuline suhtlus klientide, kolleegide ning partneritega; praktiline kasutus eeldatava B2-taseme baasil.

13. Võõrkeel erialasteks ülesanneteks (20 tundi koolis)

Suuline ja kirjalik erialane suhtlus vähemalt ühes võõrkeeles (soovitavalt inglise või vene keeles), eeldatava B1-taseme baasil.

14. Restorani lõimitud praktilised juhtumid (22 tundi koolis)

Lõimitud juhtumid, mis ühendavad müügi, tootmise, hanked, teeninduse, finantsid, personali, digitaalsed näitajad ja kestlikkuse.

15. Kokkuvõttev kompleksne hindamine (4 tundi koolis)

Lõimitud juhtum või restorani äriplaani kaitsmine, millega tõendatakse kõigi õpiväljundite ja kutsestandardi kompetentside saavutamist.

Õppekorraldus ja praktika

Praktika ettevõttes

120 tundi ettevõttepraktikat toimub Tallinna juhtivates restoranides. Praktika hõlmab müügi, tootmise, hangete, klienditeeninduse, finantsnäitajate, vahetuse juhtimise, töökeskkonna ja kestlikkusega seotud ülesannete vaatlust ning täitmist. Iga tund kajastatakse praktikapäevikus: kuupäev, kestus, ettevõtte, ülesanne, kompetents, tulemus ja juhendaja hinnang. Restoranide nimed, kontaktisikud ja ajakava esitatakse praktika korraldusdokumentides.

Õppeülesanne	Tunnid	Õpitulemi tõendid
Müük, turundus ja kliendirühmad	12	Klienditeekonna kaart ning pakkumise ja müügikanalite analüüs.
Tootmisprotsess ja kvaliteet	28	Protsessikaart, ressursiplaan, kvaliteedinäitajad ja parendusettepanek.
Hanked, tarnijad, varud ja logistika	16	Vajaduse, pakumiste, tarnete, varude ja dokumentide võrdlus.
Klienditeenindus	16	Teenindusolukordade, tagasiside ja kaebuste käsitlemine.
Finantsnäitajad ja omahind	12	Näitajate õppeotstarbeline arvutamine ettevõtte lubatud andmete alusel.
Vahetuse juhtimine ja meeskonnatöö	16	Rollide, ressursside ja tööprotseduuride jaotuse vaatlus.
Töökeskkond, kestlikkus ja nõuded	8	Töökeskkonna ja kadude vähendamise kontrollnimekiri ning ettepanekud.
Lõimitud ülesanne ja äriplaani materjalid	12	Praktikaportfolio ja lõppotsuse põhjendus.
Kokku	120	

Õppemeetodid

Lühiloengud, tööalaste juhtumite lahendamine, arvutusülesanded, rollimängud, juhtimisotsuste simulatsioonid, rühmatöö, digiülesanded ja juhendatud ettevõttepraktika.

Iseseisev töö

Iseseisvad ülesanded: ärimudel ja äriplaan; turu ja klientide analüüs; tegevuste ja kvaliteedinäitajate planeerimine; hankeplaan ja varude arvestus; eelarve, omahind, hind ja finantsanalüüs; teeninduse ja kaebuste analüüs; meeskonna töö planeerimine; kestlikkuse ja töökeskkonna audit. Tulemused koondatakse portfooliosse.

Õppekeskkond ja vahendid

Auditorne õpe toimub ASV Koolituse õppekeskkonnas aadressil Vabaduse väljak 2, Tallinn. Kasutatakse arvuteid ja kontoritarkvara, dokumendimalle ning finants- ja tegevusnäitajate arvutustabeleid. Praktika toimub Tallinna juhtivates restoranides; konkreetset ettevõtet ja ligipääs õppeandmetele korraldatakse eraldi.

Õppematerjalid

Koolitajate õppematerjalid, äriplaani ja tegevuskavade mallid, hanke- ja tegevusdokumentide näidised, omahinna ja eelarve arvutamise vormid, ülesanded ning praktikapäevik.

Koolitaja ettevalmistus

Koolitajatel on erialane haridus või tõendatud kogemus restorani juhtimises, ettevõtluses, tegevuskorralduses, hangetes, finantsides, teeninduses või personalitöös ning täiskasvanute koolitamise pädevus. Praktikajuhendajal on ajakohane kogemus juhtimises või vastavas töövaldkonnas ning ta tunneb hinnatavate ülesannete kriteeriume.

Hindamine ja kutsestandardi kompetentsid

Kõiki kuut kohustuslikku kompetentsi hinnatakse eraldi; kõik kriteeriumid peavad olema täidetud.

Kompetents	Kus kujuneb	Arvestamise kriteeriumid
B.3.1 Müük ja turundus	2, 3, 14	Määratleb kliendid ja nende vajadused; koostab turunduskommunikatsiooni plaani ja pakkumise; korraldab müüki ning analüüsib näitajaid ja prognoosi.
B.3.2 Tootmise korraldamine	4, 10, 14	Kavandab ressursid ja protsessi; kasutab planeerimisvahendit; hindab kvaliteeti; koostab näitajate kokkuvõtte ja parendusettepaneku.
B.3.3 Hanked ja ostutoimingud	5, 10, 14	Koostab hankeplaani, võrdleb tarnijaid, dokumente ja tingimusi; planeerib varud ja siseneva logistika ning hindab tulemust.
B.3.4 Klienditeenindus	6, 11, 14	Korraldab teenindust; analüüsib tagasisidet; käsitleb kaebust; teeb mõõdetava teeninduse parendusettepaneku.
B.3.5 Majandusarvestus	2, 7, 10, 14	Koostab dokumendid ja eelarveandmed; arvestab omahinna ja hinna; analüüsib finantsaruannet, riske ja võimalusi.
B.3.6 Juhtimine	8, 9, 11, 14	Seab eesmärgid, koostab tegevuskava ja arvestab riskidega; korraldab personali, ressursid ja protseduurid; hindab tulemusi ja parendusi.

Üldoskused

- Suhtlemine, aktiivne kuulamine ja tagasiside – rolliharjutused klientide, kolleegide ja partneritega.
- Ärikirjad, teabe struktureerimine ja probleemide lahendamine – dokumendid, juhtumid ja lõpparuanne.
- Konfliktide ja kriitikaga toimetulek – kaebuste ja tootmishäirete analüüs.
- Koostöö, võrdne kohtlemine, eetika ja sotsiaalne vastutus – rühmaülesanded ja tööolukordade analüüs.
- Kestlikkus, keskkonnahoid ja ringmajandus – ressursside audit ning kadude vähendamise ettepanekud.
- Enesearendamine, töö organiseerimine ja töövõime hoidmine – arenguplaan ja eneseanalüüs.
- Digioskused iseseisva kasutaja tasemel – tööülesannete täitmine erialases tarkvaras.
- Eesti keel B2 ja võõrkeel B1 – taseme tõendamine ning erialased ülesanded.

Hindamisülesanded

Ülesanne	ÖV	Arvestamise kriteeriumid
Turg, turundus ja müük	1, 7, 8	Kliendirühmad ja vajadused on määratletud; turunduskommunikatsiooni plaan, pakkumine, müügikanalid ja prognoos on andmetega põhjendatud.
Tootmisprotsess ja kvaliteet	2, 8	Protsessi- ja ressursiplaan on loogiline; näitajad on valitud; analüüs ja parendus lähtuvad andmetest ning ettevõtte korrast.
Hanked ja varud	3, 5, 8	Hankeplaani, tarnijate võrdlus, dokumendid, varude prognoos ja logistika on korrektsed ning põhjendatud.
Klienditeenindus	4, 7, 9	Teenindusprotseduuri rakendatakse; tagasiside on analüüsitud; kaebus on korrektselt lahendatud; parendus on mõõdetav.
Majandusarvestus ja analüüs	5, 8	Dokumendid ja eelarveandmed on korrektsed; omahinna ja hinna arvutused on täpsed; riskide ja võimaluste järelused on põhjendatud.
Juhtimine ja personal	6, 7, 8	Eesmärgid ja tegevuskava on selged; ressursid, rollid ja protseduurid on korraldatud; tulemusi on hinnatud; parendusettepanekud on konkreetset.
Praktika ja lõplik äriplaani	1–9	Praktikatunnid on tõendatud päeviku ja juhendaja hinnanguga. Äriplaani seob turu, tegevused, hanked, teeninduse, finantsid, meeskonna ja kestlikkuse; õppija kaitseb valikuid ja vastab küsimustele.

Lõpetamine ja väljastatav dokument

ASV tunnistuse saamiseks on ette nähtud osalemine vähemalt 80% õppest, kõigi 120 praktik tunni tõendamine päevikuga, kohustuslike ülesannete esitamine ja kokkuvõtva hindamise sooritamine. Kõik õpiväljundid ja hindamiskriteeriumid peavad olema täidetud. Õpiväljundite mittaavutamisel väljastatakse tõend osalemise ja saavutatud tulemuste kohta. Koolitus valmistab ette kutse taotlemiseks, kuid ei anna kutset automaatselt.