

TÄIENDUSKOOLITUS / ASV-TO-01

Abikelneri baaskoolitus ja kutseeksamiks ettevalmistus

Teeninduskoha ettevalmistamine, lauakatmine, toidu ja joogi serveerimise abistamine ning külalisega suhtlemine. Õpe toimub juhendatud tööolukordades ja sisaldab ettevõttepraktikat.

Kinnitatud MTÜ ASV Koolitus direktori Andrei Gritskovi poolt 20.10.2026, Tallinn.

Koolitusasutus	MTÜ ASV Koolitus, registrikood 80628575
Autor ja koostaja	Andrei Gritskov
Koolitajad	Jay Mametov
Õppekavarühm	Majutamine ja toitlustamine (ISCED-F 1013)
Õppe kogumaht	160 akadeemilist tundi
Õppekeel	Eesti või vene keel vastavalt enne registreerimist avaldatud koolitusrühma infole. Erialase eesti keele ülesanded tehakse eesti keeles.
Versioon ja kinnitamise aeg	1.1 20.10.2026

1. Eesmärk

Arendada oskust abistada kelnerit teeninduse ettevalmistamisel, läbiviimisel ja lõpetamisel ning töötada meeskonnas ohutult ja külalisesõbralikult. Aluseks on Abikelner, tase 3 kutsestandardi kompetentsid ja juhendamise all töötamise vastutus.

2. Sihtrühm ja õpingute alustamine

Täiskasvanud, kes alustavad tööd restoranis, kohvikus või muus toitlustusettevõttes ning soovivad omandada kelnerit abistava teenindustöö põhioskused.

Erialane eelkogemus ei ole nõutud. Vajalik on rühma õppekeeles töö- ja ohutusjuhiste mõistmine ning valmisolek praktiliseks teenindustööks. Toiduga kokkupuutuva praktika eel täidetakse kehtivad tervisetõendi ja hügieeni nõuded; korraldaja kontrollib neid enne praktikale suunamist.

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

Õpiväljundid ja kutsealane alus

3. Õpiväljundid

- ÕV1. Kavandab oma tööaja ja valmistab töökoha ette juhiste järgi, järgides töö- ja toiduohutuse nõudeid.
- ÕV2. Valib ja korrastab lauakatmisvahendid ning teeb ja kohandab eelkatte etteantud menüü ja juhendi järgi.
- ÕV3. Abistab kelnerit ning serveerib juhendamisel lihtsamaid toite ja jooke, kasutades ohutuid kandmis- ja töövõtteid.
- ÕV4. Loob külalisega viisaka kontakti, juhatab ta lauda ning edastab erisoovi või kaebuse vastutavale teenindajale.
- ÕV5. Korrastab teenindusala, sorteerib nõud ja jäätmed ning puhastab töövahendid vastavalt puhastusplaanile.
- ÕV6. Edastab meeskonnale täpse tööteate, kasutab lihtsaid erialaseid eesti- ja ingliskeelseid väljendeid ning kontrollib talle antud info mõistmist.
- ÕV7. Rakendab õpitut ettevõttepraktikal ning koostab tehtud töö ja juhendaja tagasiside põhjal eneseanalüüsi.

4. Õppekava koostamise alus

Kutsestandard Abikelner, tase 3, versioon 4, kehtib 04.11.2025-03.11.2028. Hõlmatud on kohustuslikud kompetentsid B.2.1-B.2.2 ning läbiv kompetents B.2.3. Õpiväljundid on suunatud juhendamise all abistamisele, mitte kelneri kõigi iseseisvate tööülesannete täitmisele.

Kompetents või alus	ÕV nr	Ulatus
B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	1, 2, 5	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel
B.2.2 Teenindamine ja müügitöö	3, 4, 6, 7	Juhendamisel ja abikelneri vastutusala piires
B.2.3 Kutset läbiv kompetents	1, 3, 4, 5, 6, 7	Koolituse õpiväljunditega hõlmatud baastasemel

Kutsestandard kirjeldab kutse terviknõudeid; tabel näitab selle koolituse õpetamise ja hindamise ulatust.

Õppe maht ja ülesehitus

5. Õppeplaan

Kõik mahud on akadeemilistes tundides; üks akadeemiline tund on 45 minutit. Kontaktõpe koolis jaguneb teooriaõppeks ja juhendatud praktiliseks õppeks. Praktika töökeskkonnas ning iseseisev õpe on esitatud eraldi ja neid ei arvestata tundide tabelis topelt.

Moodul	Teooria	Praktiline õpe	Praktika ettevõttes	Iseseisev õpe	Kokku
1. Abikelneri roll, töökorraldus ja ohutus	8	8	0	4	20
2. Teenindusruum ja lauakatmine	4	12	0	4	20
3. Toitude ja jookide serveerimise abistamine	6	16	0	4	26
4. Külalisega suhtlemine ja erisoovid	6	8	0	4	18
5. Hügieen, puhastus ja teeninduse lõpetamine	4	4	0	2	10
6. Erialane suhtlus ja lihtsad arvutused	8	4	0	4	16
7. Juhendatud ettevõttepraktika	0	0	40	2	42
8. Kordamine ja terviklik teenindusülesanne	4	4	0	0	8
KOKKU	40	56	40	24	160

Kontaktõpe koolis: 96 tundi, millest teooria 40 ja praktiline õpe 56 tundi. Praktika töökeskkonnas: 40 tundi. Iseseisev õpe: 24 tundi. Kogumaht: 160 tundi.

Õppevorm ja meetodid

Teooriaõpe toimub koolitusklassis või reaalajas juhendatud veebitunnis. Praktiliste oskuste õpetamisel kasutatakse näidisülesannet, juhendatud harjutamist, iseseisvat sooritust ja tagasisidet. Õppija saab ülesande kirjelduse ning arvestamise tingimused enne töö alustamist. Ettevõttepraktika ja füüsilisi töövahendeid nõudvad sooritusd toimuvad kohapeal.

Iseseisva õppe korraldus

24 tundi: menüü ja tööjuhendite lugemine, eelkatte plaani koostamine, erialase sõnavara õppimine, ohutusjuhtumite lahendamine ning praktikapäeviku analüüs. Keeleharjutused toetavad tööolukordi ega asenda mahukat üldkeeleõpet.

Praktika korraldus

Enne praktikat kinnitatakse praktikakoht, pädev juhendaja, ülesanded, ajakava ja ohutuskorraldus. ASV Koolitus kooskõlastab õpiväljundeid võimaldava praktikakoha ning sõlmib praktikakorralduse kokkuleppe. Õppija peab praktikapäevikut tegelikult tehtud töö ja tundide kohta. Ettevõtte juhendaja annab kirjaliku tagasiside; lõpliku õpiväljundite hinnangu teeb ASV Koolituse hindaja. Puuduv tööolukord harjutatakse täiendavalt õppekeskkonnas, kuid see ei vähenda ettenähtud ettevõttepraktika mahtu.

Ettevõttepraktika 40 akadeemilist tundi vastab 30 astronoomilisele tunnile. Päevikus kasutatakse üheselt määratud arvestusühikut.

Õppesisu ja praktilised ülesanded

6. Moodulite kirjeldused

1. Abiknelneri roll, töökorraldus ja ohutus

Teooria 8 | praktiline õpe 8 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Tööjaotus teenindussaalis ja köögiga koostöö, tööaeg, vormiriietus, isiklik hügieen ning ohutu liikumine. Harjutatakse tule- ja õnnetusohu märkamist ning abistaja vastutuspäi.

Õppija töö: Valmistab töökoha ette, kontrollib oma varustust ja koostab vahetuse ülesannete järjekorra.

Meetodid: Lühiloeng, töökohavaatlus, ohutus- ja rolliharjutus.

2. Teenindusruum ja lauakatmine

Teooria 4 | praktiline õpe 12 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Nõude ja tekstiili ettevalmistus, korrasoleku kontroll, eelkatte tegemine ning kohandamine menüü järgi. Arvestatakse puhtuse, laua kasutusmugavuse ja külalise liikumisega.

Õppija töö: Teeb etteantud menüüle eelkatte ja põhjendab vahendite paigutust.

Meetodid: Demonstratsioon, kordusharjutus, kontroll-leht.

3. Toitude ja jookide serveerimise abistamine

Teooria 6 | praktiline õpe 16 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Kandik, nõude kandmine, tööjärjekord, köögist saanud info ja juhendamisel serveerimine. Harjutatakse lihtsa toidu ja alkoholivaba joogi pakkumist ning nõude koristamist teenindust häirimata.

Õppija töö: Sooritab juhendatud teenindusjada: ettevalmistus, toidu-joogi viimine ja laua korrastamine.

Meetodid: Teenindussimulatsioon, paaristöö, praktiline sooritus.

4. Külalisega suhtlemine ja erisoovid

Teooria 6 | praktiline õpe 8 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Tervitamine, lauda juhatamine, vajaduse täpsustamine ja info edastamine. Allergeeni või eridieedi kohta kontrollitakse infot vastutavalt töötajalt; abiknelner ei anna oletuslikku kinnitust.

Õppija töö: Lahendab kolm rolliolukorda, millest üks hõlmab erisoovi ja üks kliendi rahulolematust.

Meetodid: Rollimäng, juhtumikaart, tagasiside.

5. Hügieen, puhastus ja teeninduse lõpetamine

Teooria 4 | praktiline õpe 4 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 2 tundi

Mustade ja puhaste nõudevoogude eristamine, nõudepesu, tööpinna puhastus ja tarvikute hoiustamine. Harjutatakse jäätmete sortimist, rikete teatamist ja vahetuse üleandmist.

Õppija töö: Korrastab tööala puhastusplaani järgi ja annab järgmisele vahetusele selge teate.

Meetodid: Praktiline töö, kontroll-leht, vaatlus.

6. Erialane suhtlus ja lihtsad arvutused

Teooria 8 | praktiline õpe 4 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 4 tundi

Teeninduse eesti- ja ingliskeelsed põhiväljendid, menüüinfo, kogused ja tööteate täpsustamine. Arveldust käsitletakse tööprotsessi mõistmise tasemel; iseseisev kassavahetus ei ole abiknelneri hindamisülesanne.

Õppija töö: Koostab sõnavaralehe, esitab lühidialoogi ja kontrollib serveeritavate ühikute arvu.

Meetodid: Dialoog, kuulamisülesanne, lihtne arvutus.

7. Juhendatud ettevõttepraktika

Teooria 0 | praktiline õpe 0 | ettevõttepraktika 40 | iseseisev õpe 2 tundi

Abistavad ülesanded tegelikus teeninduses, koostöö kelneriga, ohutus ning külalise privaatsus. Praktikal tõendatakse töökoha ettevalmistamist, serveerimisel abistamist ja teeninduse lõpetamist.

Õppija töö: Esitab praktikapäeviku ja juhendaja tagasiside ning kirjeldab üht õnnestumist ja üht parandusvajadust.

Meetodid: Praktiline töö ettevõttes, juhendamine, refleksioon.

8. Kordamine ja terviklik teenindusülesanne

Teooria 4 | praktiline õpe 4 | ettevõttepraktika 0 | iseseisev õpe 0 tundi

Õppija ühendab ettevalmistuse, suhtluse, serveerimisel abistamise ja koristuse üheks tööprotsessiks. Hindamisvestluses põhjendab ta oma rolli ning selgitab, millal tuleb küsida juhendajalt abi.

Õppija töö: Sooritab tervikülesande ning õppe käigus puuduvaks jäänud individuaalse tõendusülesande.

Meetodid: Praktiline hindamine, test, vestlus.

Hindamine ja lõpetamine

7. Hindamismeetodid ja -kriteeriumid

Hindamine on mitmeeristav: arvestatud või mittearvestatud. Iga õpiväljund peab olema tõendatud allpool nimetatud tööga. Rühmatöös hinnatakse iga õppija isiklikku panust ja sooritust. Hindaja dokumenteerib tulemuse õpiväljundite kaupa, annab põhjendatud tagasisidet ning võimaldab puudused kokkulepitud ajal parandada.

Hindamistöö	Õpiväljund	Arvestamise miinimumkriteeriumid
Töökoha ohutus ja ettevalmistus	1	Töövahendid, vorm ja tööala on korras, ohud tuvastatud ning tööjärjekord selge. Toidu- ja tööohutuse kriitilisi vigu ei esine.
Eelkate ja selle kohandamine	2	Nõud ja tarvikud on puhtad ja terved, valik vastab juhendile ning paigutus on kasutatav. Õppija korrigeerib menüüst tuleneva muudatuse iseseisvalt juhendi alusel.
Juhendatud serveerimise tervikülesanne	3, 5	Õppija järgib kelneri juhust, kannab vahendeid ohutult ning viib õige toidu või joogi kokkulepitud lauda. Teenindusala korrastatakse puhtaid ja musti töövooge segamata.
Kliendisuhtlus ja tööteade	4, 6	Külaline võetakse vastu viisakalt, erisoov või kaebus edastatakse sisuliste moonutusteta. Allergeeni kohta ei oletata; tööteade on meeskonnale ja lihtsas erialases dialoogis arusaadav.
Teadmiste kontroll	1, 5	Saavutatud on vähemalt 80% punktidest; kõik toiduohutuse, allergeeniinfo edastamise ja ohuolukorra kriitilised ülesanded on õigesti lahendatud.
Praktika ja eneseanalüüs	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Kõik 40 praktikatundi ning nõutud tööolukorrad on päevikus tõendatud. Juhendaja kinnitab ohutu abistava töö; õppija põhjendab vähemalt kahte oma tegevuse parandamise võimalust.

Kriitilised vead ja järelhindamine

Inimese tervist, vara või isikuandmeid ohustav tegevus peatatakse. Selline sooritus on mittearvestatud; uut sooritust võimaldatakse pärast juhendamist. Teistes osades saadud head tulemused ei asenda kriitilise ohutusnõude täitmist.

8. Lõpetamise tingimused ja lõpudokumendid

Tunnistuse saamiseks peab õppija saavutama kõik õppekava õpiväljundid, saama kõik hindamistööd arvestatud ning läbima ettenähtud ettevõttepraktika täies mahus. ASV Koolituse osalemisnõue on vähemalt 80% koolis toimuvast kontaktõppest. Puudunud praktilised tegevused tehakse järele; juhendajaga kokkulepitud asendusõpe peab võimaldama samu õpiväljundeid hinnata. Pelgalt tundides osalemine ei anna õigust tunnistusele.

Kõigi õpiväljundite saavutatuse hindamise läbinud õppijale väljastab MTÜ ASV Koolitus tunnistuse. Kui õpiväljundeid ei hinnatud või kõiki õpiväljundeid ei saavutatud, väljastatakse tõend tegeliku osalemise, mahu ja läbitud teemade kohta. Dokumentide andmed, lisad, allkirjastamine, nummerdamine ja arvestus korraldatakse täienduskoolituse standardi § 3 järgi. Tunnistusel või selle lisal kirjeldatakse omandatud õpiväljundeid ja hindamise viise.

Kutseeksami ja õppekava piirid

Koolituse hindamine toetab abikelneri 3. taseme kutseeksamiks valmistumist. Kutseeksam toimub eraldi kutse andja nõuete järgi. Keelemoodul ei anna eraldi keeletaseme tunnistust; töömaailma keeleoskuse vajadus hinnatakse tegeliku tööülesande ja kutse andja nõuete järgi.

ASV Koolituse tunnistus ei ole kutsetunnistus. Kutse andja hindab kutse taotlemisel nõutud kompetentse ja eeltingimusi eraldi. Õppekava on täienduskoolitus, mitte formaalõpe ega mikrokvalifikatsiooniõpe.

Õppekorraldus ja kvaliteet

9. Õppekeskkond ja vahendid

Teoriaõppe klass Vabaduse väljak 2, Tallinn ning praktiliseks õppeks sisustatud teenindusala. Vajalikud on lauad, toolid, lauapesu, serviis, klaasid, söögiriistad, kandikud, kätepesu- ja nõudepesuvõimalus ning puhastusvahendid. Ettevõttepraktika toimub kooskõlastatud toitlustusettevõttes juhendaja käe all.

Õppija toetamine ja andmed

Õppe alguses lepitakse kokku vajalik keele-, digi- ja õpitugi ning praktilise töö kohandused. Kohandamisel säilivad õpiväljundid ja ohutusnõuded. Õppetöös kasutatakse näidisandmeid; tegelikud isikuandmed ja ärisaladused anonüümitakse.

10. Koolitaja kvalifikatsioon

Kelneri või toitlustusteeninduse erialase hariduse või asjakohase kutsega ning vähemalt kolmeaastase praktilise teeninduskogemusega koolitaja. Tal on toiduohutuse alased teadmised ja täiskasvanute koolitaja kompetentsid. Praktikajuhendaja peab oskama juhendada abikelneri ohutuid töövõtteid.

ASV Koolitus hindab ja dokumenteerib koolitaja erialaseid ning täiskasvanute koolitaja kompetentse enne õppe algust. Koolitaja nimi ja pädevust tõendav kirjeldus avaldatakse koolituse veebilehel. Õppekava uuendatakse tagasiside, hindamistulemuste ning õigusaktide ja kutsestandardite muutuste alusel vähemalt kord aastas.

11. Õppematerjalid

ASV Koolituse töölehed, menüü- ja eelkatte näidised, teeninduse kontrollnimekirjad, puhastusplaan, toiduohutuse ja allergeeniinfo juhendid, erialase suhtluse materjalid ning praktikapäevik. Kasutatakse töövahendite tootjate juhiseid ja ettevõtte ohutuskorraldust.

12. Õppekava alusdokumendid ja kontrollimise aeg

Õigusaktid ja standardid kontrollitud 20.10.2026. Enne uue rühma avamist kontrollitakse muudatusi uuesti.

Täiskasvanute koolituse seadus, eelkõige §-d 8-11; kehtiv redaktsioon

Täienduskoolituse standard, 25.04.2025 jõustunud redaktsioon; §-d 2-4 ja õppekavarühmade lisa

Abikelner, tase 3, versioon 4

Põllumajandus- ja Toiduamet: toiduga kokkupuutuvate töötajate nõuded