**PADAVĖJO MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Programos pavadinimas)*

Programos valstybinis kodas, apimtis mokymosi kreditais:

T32101310– programa, skirta tęstiniam profesiniam mokymui, 25 mokymosi kreditai

Kvalifikacijos pavadinimas – padavėjas

Kvalifikacijos lygis pagal Lietuvos kvalifikacijų sandarą (LTKS) – III

Minimalus reikalaujamas išsilavinimas kvalifikacijai įgyti:

T32101310 – pagrindinis išsilavinimas

Reikalavimai profesinei patirčiai *–* nėra

**1.** **PROGRAMOS APIBŪDINIMAS**

**Programos paskirtis.** Padavėjo modulinė profesinio mokymo programa skirta kvalifikuotam darbuotojui parengti, kuris gebėtų savarankiškai pasiruošti aptarnauti klientus ir aptarnauti klientus.

**Būsimo darbo specifika.** Asmuo, įgijęs padavėjo kvalifikaciją, galės dirbti padavėju įvairių tipų maitinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.

Tipinės darbo priemonės: kasos aparatas, stalo indai ir įrankiai, stalo užtiesalai ir kiti reikmenys, stalo serviravimo įrankiai, virtuvės informavimo sistema, lokali pranešimų sistema, kasos žurnalas, kompiuterinė lankytojų aptarnavimo programa ir kt.

Tipinės darbo sąlygos: dirbama patalpoje, prie aukštos temperatūros įrenginių, su elektros prietaisais; galimas darbas pamainomis. Dirbant privalu dėvėti specialius darbo drabužius, prisisegti skiriamąjį ženklą.

Padavėjas savo veikloje vadovaujasi darbuotojų saugos ir sveikatos, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos ir aplinkosaugos reikalavimais.

**2. PROGRAMOS PARAMETRAI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Kompetencijos** | **Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| **Įvadinis modulis\*** |
| **Bendrieji moduliai\*** |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 20 mokymosi kreditų)** |
| *Privalomieji (iš viso 20 mokymosi kreditų)* |
| 310131344 | Pasiruošimas aptarnauti klientus | III | 10 | Paruošti darbo vietą. | Apibūdinti maitinimo paslaugas teikiančių įmonių tipus, paskirtį, klasifikavimą ir joms keliamus reikalavimus.Apibūdinti reikalavimus, taikomus padavėjo asmens higienai, darbo drabužiams, laikysenai.Prižiūrėti maitinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpas ir baldus skirtus klientų aptarnavimui vadovaujantis teisės aktų nuostatomis.Paruošti prekybos salę, servantą ir kitą inventorių klientams aptarnauti, laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos bei higienos reikalavimų. |
| Paruošti stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus. | Apibūdinti stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus ir kitus naudojamus reikmenis, jų asortimentą, paskirtį ir laikymo reikalavimus.Paruošti naudojimui stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus ir kitą serviravimo inventorių vadovaujantis padavėjo darbo technikos reikalavimais.Nešti ir nurinkti lėkštes, padėklus, įrankius, taures ir kitą serviravimo inventorių vadovaujantis stalo serviravimo taisyklėmis. |
| Serviruoti stalus. | Apibūdinti stalo serviravimo reikalavimus, įvairius stalo puošybos elementus, jų paskirtį.Dengti stalą pagal pagrindines stalo serviruotes, laikantis serviravimo darbų sekos.Parinkti serviravimo inventorių ir serviruoti stalus laikantis serviravimo darbų sekos. |
| 310131346 | Klientų aptarnavimas | III | 10 | Patiekti patiekalus ir gėrimus. | Apibūdinti klientų aptarnavimo būdus, formas, metodus, stalų rezervavimo taisykles.Paaiškinti valgiaraščių ir kainoraščių rūšis ir jų sudarymo taisykles.Bendrauti su klientais, laikantis profesinės etikos reikalavimų.Patiekti klientui patiekalus ir gėrimus įvairiais patiekimo būdais, laikantis klientų aptarnavimo bei patiekalų ir gėrimų patiekimo reikalavimų.Patiekti patiekalus, paruoštus prie kliento stalo vadovaujantis saugaus darbo ir higienos reikalavimais. |
| Vykdyti pardavimų apskaitą. | Apibūdinti maitinimo paslaugas teikiančiose įmonėse klientų aptarnavimui naudojamas priemones.Atlikti pagrindines operacijas su maitinimo paslaugas teikiančių įmonių administravimo programine įranga, aptarnaujant klientus.Atlikti pagrindines operacijas fiskaliniais kasos aparatais, aptarnaujant klientus. |
| **Pasirenkamieji moduliai\*** |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)**  |
| 3000002 | Įvadas į darbo rinką | III | 5 | Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | Susipažinti su būsimo darbo specifika ir darbo vieta.Įvardyti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes.Demonstruoti realioje darbo vietoje įgytas kompetencijas. |

\* Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**3. REKOMENDUOJAMA MODULIŲ SEKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai** |
| **Įvadinis modulis**\* |
| **Bendrieji moduliai**\* |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 20 mokymosi kreditų)** |
| *Privalomieji (iš viso 20 mokymosi kreditų)* |
| 310131344 | Pasiruošimas aptarnauti klientus | III | 10 | *Netaikoma* |
| 310131346 | Klientų aptarnavimas | III | 10 | *Baigtas modulis:*Pasiruošimas aptarnauti klientus |
| **Pasirenkamieji moduliai\*** |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)** |
| 3000002 | Įvadas į darbo rinką | III | 5 | *Baigti visi padavėjo kvalifikaciją sudarantys privalomieji moduliai.* |

\* Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**4. REKOMENDACIJOS DĖL PROFESINEI VEIKLAI REIKALINGŲ BENDRŲJŲ KOMPETENCIJŲ UGDYMO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bendrosios kompetencijos** | **Bendrųjų kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| Raštingumo kompetencija | Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką.Bendrauti vartojant profesinę terminiją. |
| Daugiakalbystės kompetencija | Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, elektroninį laišką užsienio kalba.Bendrauti profesine užsienio kalba su klientu ir darbinėje aplinkoje.Apibūdinti pagrindinius įrenginius, inventorių, stalo įrankius užsienio kalba. |
| Matematinė kompetencija ir gamtos mokslų, technologijų ir inžinerijos kompetencija | Apibūdinti skysčių ir svorio matavimo vienetus.Atlikti svorio ir kiekio skaičiavimus.Naudotis naujausiomis technologijomis ir įrenginiais.Taikyti saugumo ir aplinkos tvarumo pricipus. |
| Skaitmeninė kompetencija | Surasti, naudoti ir saugoti darbui reikalingą informaciją.Saugiai ir atsakingai naudotis skaitmeninėmis technologijomis.Naudoti programinę įrangą maitinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. |
| Asmeninė, socialinė ir mokymosi mokytis kompetencija | Įsivertinti turimas žinias ir gebėjimus.Surasti informaciją apie tolesnio mokymosi galimybes, kvalifikacijos kėlimą.Pritaikyti turimas žinias ir gebėjimus dirbant individualiai ir kolektyve.Suprasti visuotinai priimtinus elgesio kodeksus ir bendravimo taisykles.Valdyti konfliktus ir savo psichologines būsenas. |
| Pilietiškumo kompetencija | Bendrauti ir bendradarbiauti su kolegomis, dirbti grupėje, komandoje.Pagarbiai elgtis su įvairių tipų klientais.Gerbti save, kitus, savo šalį ir jos tradicijas. |
| Verslumo kompetencija | Suprasti įmonės veiklos koncepciją, verslo aplinką.Suprasti socialiai atsakingo verslo kūrimo principus.Dirbti savarankiškai, planuoti savo laiką. |
| Kultūrinio sąmoningumo ir raiškos kompetencija | Pažinti įvairių šalies regionų švenčių tradicijas ir papročius.Pažinti įvairių šalių kultūrinius skirtumus.Gerbti kultūros raiškos įvairovę, laikytis etiško ir atsakingo požiūrio į intelektinę ir kultūrinę nuosavybę.Lavinti estetinį požiūrį į meną ir aplinką. |

**5. PROGRAMOS STRUKTŪRA, VYKDANT PIRMINĮ IR TĘSTINĮ PROFESĮ MOKYMĄ**

|  |
| --- |
| **Kvalifikacija – padavėjas, LTKS lygis III** |
| **Programos, skirtos pirminiam profesiniam mokymui, struktūra** | **Programos, skirtos tęstiniam profesiniam mokymui, struktūra** |
| *Įvadinis modulis (iš viso 0 mokymosi kreditų)*–  | *Įvadinis modulis (0 mokymosi kreditų)*– |
| *Bendrieji moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)*– | *Bendrieji moduliai (0 mokymosi kreditų)*– |
| *Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)*– | *Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 20 mokymosi kreditų)*Pasiruošimas aptarnauti klientus, 10 mokymosi kreditųKlientų aptarnavimas,10 mokymosi kreditų |
| *Pasirenkamieji moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)*– | *Pasirenkamieji moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)*– |
| *Baigiamasis modulis (iš viso 0 mokymosi kreditų)*– | *Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)*Įvadas į darbo rinką, 5 mokymosi kreditai |

**Pastabos**

* Vykdant tęstinį profesinį mokymą asmens ankstesnio mokymosi pasiekimai įskaitomi švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.
* Tęstinio profesinio mokymo programos modulius gali vesti mokytojai, įgiję andragogikos žinių ir turintys tai pagrindžiantį dokumentą arba turintys neformaliojo suaugusiųjų švietimo patirties.
* Saugaus elgesio ekstremaliose situacijose modulį vedantis mokytojas turi būti baigęs civilinės saugos mokymus pagal Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento direktoriaus patvirtintą mokymo programą ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose darbuotojų saugos ir sveikatos mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokoma pagal Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2005 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. ISAK-1953 „Dėl Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašo patvirtinimo“. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokymą vedantis mokytojas turi būti baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas pagal poreikį į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**6. PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI**

**6.1. ĮVADINIS MODULIS**

Nėra

**6.2. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI**

**6.2.1. Privalomieji moduliai**

**Modulio pavadinimas – „Pasiruošimas aptarnauti klientus“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 310131344 |
| Modulio LTKS lygis | III |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai | Netaikoma |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Paruošti darbo vietą. | 1.1. Apibūdinti maitinimo paslaugas teikiančių įmonių tipus, paskirtį, klasifikavimą ir joms keliamus reikalavimus. | **Tema.** ***Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių tipai, paskirtis, klasifikavimas**** Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių tipai (restoranas, kavinė, baras, užkandinė, užeiga, greitojo maitinimo įmonė, valgykla ir kt.)
* Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių paskirtis
* Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimas atsižvelgiant į klientų aptarnavimo lygį, sąlygas, patiekalų ir gėrimų asortimentą, patiekalų sudėtingumą, specializaciją ir kt.

**Tema.** ***Reikalavimai keliami maitinimo paslaugas teikiančioms įmonėms**** Geros higienos praktikos taisyklės
* Higienos normos (maisto higiena, maisto produktų ženklinimas ir kt.)
* Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas
* Teisės aktai, reglamentuojantys atliekų tvarkymą
 |
| 1.2. Apibūdinti reikalavimus, taikomus padavėjo asmens higienai, darbo drabužiams, laikysenai. | **Tema.** ***Bendrieji reikalavimai, keliami padavėjui**** Padavėjo laikysena
* Padavėjo išvaizda
* Padavėjo elgesys ir bendravimas su klientais

***Tema. Reikalavimai, keliami padavėjo drabužiams ir higienai**** Reikalavimai keliami padavėjo asmens higienai
* Reikalavimai keliami padavėjo darbo drabužiams, klasikinė apranga ir jai keliami reikalavimai
 |
| 1.3. Prižiūrėti maitinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpas ir baldus skirtus klientų aptarnavimui vadovaujantis teisės aktų nuostatomis. | **Tema. *Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpos, jų rūšys ir priežiūra**** Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių prekybos patalpos (laukiamasis, rūbinė, aptarnavimo salė ir t.t.) ir patiekalų gaminimo patalpos
* Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių pagalbinės patalpos
* Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpų priežiūros reikalavimai

**Tema. *Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių baldai, jų priežiūra**** Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių baldai, jų išdėstymo, pagal aptarnavimo formą, salėje reikalavimai
* Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių baldų priežiūros reikalavimai
 |
| 1.4. Paruošti prekybos salę, servantą ir kitą inventorių klientams aptarnauti, laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos bei higienos reikalavimų. | **Tema. *Prekybos salės, baldų ir servanto paruošimas**** Prekybos salės patalpų paruošimas klientų aptarnavimui
* Prekybos salės baldų (stalų, kėdžių, krėslų, minkštasuolių ir kt.)išdėstymas pagal reikalavimus
* Pagalbinio stalo paruošimas
* Servanto paruošimas

**Tema. *Darbuotojų saugos ir sveikatos bei higienos reikalavimai atliekant darbo vietos paruošiamuosius darbus**** Darbuotojų saugos ir sveikatos, ergonomikos, priešgaisrinės saugos ir aplinkosaugos reikalavimai
* Darbuotojų asmens higienos reikalavimai
 |
| 2. Paruošti stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus. | 2.1. Apibūdinti stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus ir kitus naudojamus reikmenis, jų asortimentą, paskirtį ir laikymo reikalavimus. | **Tema. *Stalo įrankiai, jų priežiūra ir laikymas**** Stalo įrankių rūšys
* Asmeninio naudojimo stalo įrankiai, jų paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos
* Bendro naudojimo stalo įrankiai, jų paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos

**Tema. *Stalo indai, jų priežiūra ir laikymas**** Stalo indų rūšys
* Asmeninio naudojimo stalo indai, jų paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos
* Bendro naudojimo stalo indai, jų paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos

**Tema. *Taurės, jų priežiūra ir laikymas**** Taurių rūšys
* Taurių paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos

**Tema. *Stalo užtiesalai, servetėlės ir rankšluostėliai, jų priežiūra, laikymas ir panaudotų tvarkymas**** Stalo užtiesalai, servetėlės, rankšluostėliai, jų rūšys, paskirtis
* Stalo užtiesalų, servetėlių, rankšluostėlių priežiūra, laikymo sąlygos
* Panaudotų stalo užtiesalų, servetėlių, rankšluostėlių rūšiavimas prieš skalbimą ar valymą

**Tema. *Padėklai, jų priežiūra ir laikymas**** Padėklų rūšys
* Padėklų paskirtis, priežiūra, laikymo sąlygos
 |
| 2.2. Paruošti naudojimui stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus ir kitą serviravimo inventorių vadovaujantis padavėjo darbo technikos reikalavimais. | **Tema. *Padavėjo darbo technikos reikalavimai**** Įrankių, indų, taurių blizginimas
* Padavėjo rankšluostėlio naudojimo taisyklės
* Padėklo naudojimo taisyklės
* Indų, įrankių, taurių nešimo ir naudotų indų nurinkimo technika

**Tema. *Stalo indų, įrankių, taurių, stalo užtiesalų ir kito inventoriaus*** ***paruošimas stalui serviruoti**** Stalo įrankių paruošimas naudoti
* Stalo indų paruošimas naudoti
* Taurių paruošimas naudoti
* Stalo užtiesalų, servetėlių, rankšluostėlių paruošimas naudoti
* Padėklų paruošimas naudoti
* Kito inventoriaus (prieskonių indelių, servetėlių dėklų, stalo aksesuarų ir kt.) paruošimas naudoti
 |
| 2.3. Nešti ir nurinkti lėkštes, padėklus, įrankius, taures ir kitą serviravimo inventorių vadovaujantis stalo serviravimo taisyklėmis. | **Tema**. ***Lėkščių, padėklų, taurių, įrankių ir kito serviravimo inventoriaus nešimas**** Lėkščių nešimo būdai
* Lėkščių nešimas su padėklinėmis lėkštėmis
* Padėklo nešimas su stalo inventoriumi, patiekalais ar gėrimais
* Taurių nešimas su padėklu ir be padėklo
* Stalams serviruoti reikalingų įrankių nešimas
* Švarių peleninių ir kito serviravimo inventoriaus nešimas

**Tema. *Panaudotų lėkščių, padėklų, taurių, įrankių ir kito serviravimo inventoriaus nurinkimas**** Naudotų indų, įrankių, taurių nurinkimas
* Naudotų peleninių ir kito serviravimo inventoriaus nurinkimas
 |
| 3. Serviruoti stalus. | 3.1. Apibūdinti stalo serviravimo reikalavimus, įvairius stalo puošybos elementus, jų paskirtį. | **Tema.** ***Serviruočių tipai, jų ypatumai**** Minimalios (paprastos) serviruotės ypatumai
* Vidutinės (išplėstinės) serviruotės ypatumai
* Šventinės serviruotės ypatumai

**Tema. *Pagrindinės stalo serviravimo taisyklės**** Staltiesės ant stalo užtiesimo ir keitimo reikalavimai
* Indų, įrankių ir taurių išdėstymo ant stalo taisyklės ir eiliškumas

**Tema. *Stalo puošybos elementai, jų paskirtis, naudojimo taisyklės**** Stalo puošybos elementai (dekoratyviniai indai, servetėlių žiedai, žvakės ir žvakidės ir kt.)
* Stalo puošybos elementų parinkimo ir derinimo taisyklės
* Servetėlių lankstymo būdai
 |
| 3.2. Dengti stalą pagal pagrindines stalo serviruotes, laikantis serviravimo darbų sekos. | **Tema. *Stalo serviravimas nesant klientui ir prie kliento**** Stalo serviravimo eiga nesant klientui
* Stalo serviravimo eiga prie kliento
* Serviruotės koregavimas po priimto užsakymo

**Tema. *Pusryčių, priešpiečių, pietų, pavakarių, vakarienės stalo serviruotės ir stalo serviravimo seka**** Pusryčių stalo serviruotės, serviravimo inventorius, serviravimo darbų seka
* Priešpiečių stalo serviruotės, serviravimo inventorius, serviravimo darbų seka
* Pagrindinės pietų stalo serviruotės, serviravimo inventorius, serviravimo darbų seka
* Pavakarių stalo serviruotės, serviravimo inventorius, serviravimo darbų seka
* Vakarienės stalo serviruotės, serviravimo inventorius, serviravimo darbų seka
 |
| 3.3. Parinkti serviravimo inventorių ir serviruoti stalus laikantis serviravimo darbų sekos. | **Tema. *Stalo serviravimo inventoriaus pagal serviruočių tipus parinkimas, apskaičiavimas ir derinimas**** Reikiamo serviravimo inventoriaus parinkimas a la carte stalo serviruotei
* Reikiamo serviravimo inventoriaus parinkimas pusryčių stalo serviruotei
* Reikiamo serviravimo inventoriaus parinkimas pietų stalo serviruotei
* Reikiamo serviravimo inventoriaus parinkimas vakarienės stalo serviruotei
* Reikiamo serviravimo inventoriaus parinkimas serviruotei pagal pateiktą valgiaraštį

**Tema.** ***Stalų serviravimas pagal serviruočių tipus**** Staltiesės užtiesimas ant kliento stalo
* Higieninės (asmeninio naudojimo) servetėlės, skirtos stalui serviruoti, sulankstymas
* Stalo paserviravimas pagal restorano serviruotę nesant klientui, prie kliento
* Stalo paserviravimas pagal pusryčių stalo serviruotes
* Stalo paserviravimas pagal pietų stalo serviruotes
* Stalo paserviravimas pagal vakarienės stalo serviruotes
* Stalo paserviravimas pagal pateiktą valgiaraštį
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Apibūdinti maitinimo paslaugas teikiančių įmonių tipai, paskirtis, klasifikavimas ir joms keliami reikalavimai. Apibūdinti reikalavimai, taikomi padavėjo asmens higienai, darbo drabužiams, laikysenai. Laikantis reikalavimų paruoštos klientui sutikti ir aptarnauti skirtos prekybos patalpos, prekybos salės baldai (stalai, kėdės ir kt.), pagalbinis stalas, servantas ir kitas inventorius. Apibūdinti stalo indai, įrankiai, taurės, stalo užtiesalai ir kiti naudojami reikmenys, jų asortimentas, paskirtis ir laikymo reikalavimai. Vadovaujantis padavėjo darbo technikos reikalavimais, paruošti naudojimui stalo indai, įrankiai, taurės, stalo užtiesalai ir kitas serviravimo inventorius. Pademonstruoti įvairūs lėkščių nešimo būdai. Pademonstruotas padėklų, taurių, įrankių ir kito serviravimo inventoriaus nešimas. Vadovaujantis stalo serviravimo taisyklėmis pademonstruotas naudoto serviravimo inventoriaus nurinkimas. Serviruojant stalą, patiekiant patiekalus ar nurenkant naudotą stalo inventorių (lėkštes, įrankius, taures ir kt.), tinkamai panaudotas padėklas. Apibūdinti stalo serviravimo reikalavimai, įvairūs stalo puošybos elementai, jų paskirtis. Padengtas stalas pagal pagrindines stalo serviruotes ir laikantis serviravimo darbų sekos. Pagal reikalavimus uždengtas stalas staltiese, sulankstytos servetėlės. Pagal serviruočių tipus parinktas serviravimo inventorius. Laikantis serviravimo darbų sekos paserviruotas stalas, pademonstruotos įvairios stalo serviruotės.Pasirūpinta tinkama ir tvarkinga išvaizda, darbo metu dėvėti švarūs ir tinkami darbo drabužiai bei apavas. Dirbant laikytasi asmens higienos, darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Darbo poza atitiko ergonominius reikalavimus. Baigus darbus pagal reikalavimus sutvarkyta darbo vieta ir inventorius, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Testas turimiems gebėjimams vertinti
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Geros higienos praktikos taisyklės
* Lietuvos higienos norma HN 15:2021 „Maisto higiena“
* Teisės aktai, reglamentuojantys atliekų tvarkymą
* Švaros priemonių naudojimo instrukcijos

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Klientams aptarnauti skirto inventoriaus (stalų, kėdžių ir pan.), indų ir įrankių švarą bei saugą užtikrinančios priemonės
* Plovimo ir dezinfekavimo medžiagos bei priemonės maisto saugai ir higienai palaikyti
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta specialiais darbo drabužiais, priemonėmis skirtomis klientų aptarnavimui: stalais, kėdėmis, pagalbiniu stalu, servantu, stalo serviravimo indais ir įrankiais, taurėmis, stalo užtiesalais, padėklais, rankšluostėliais, servetėlėmis, stalo puošybos elementais ir kitu serviravimo inventoriumi. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) viešojo maitinimo studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**Modulio pavadinimas – „Klientų aptarnavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 310131346 |
| Modulio LTKS lygis | III |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai | *Baigtas modulis:*Pasiruošimas aptarnauti klientus |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Patiekti patiekalus ir gėrimus. | 1.1. Apibūdinti klientų aptarnavimo būdus, formas, metodus, stalų rezervavimo taisykles. | **Tema.** ***Klientų aptarnavimo*** ***būdai, formos ir metodai**** Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių klientų aptarnavimo darbo organizavimo sistemos (individualaus aptarnavimo, aptarnavimo dviese, grandininio aptarnavimo, komandinio aptarnavimo, savitarnos, mišriojo aptarnavimo)
* Klientų aptarnavimo metodai

**Tema.** ***Stalų rezervavimo taisyklės ir klientų aptarnavimo etapai**** Stalo, kurį klientas iš anksto užsisako (rezervuoja) maitinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, užsakymo taisyklės
* Klientų aptarnavimo etapai: kliento sutikimas, pasodinimas, užsakymo priėmimas, atsiskaitymas su klientu, atsisveikinimas
 |
| 1.2. Paaiškinti valgiaraščių ir kainoraščių rūšis ir jų sudarymo taisykles. | **Tema. *Valgiaraščiai ir kainoraščiai, jų rūšys**** Valgiaraščiai, jų rūšys
* Kainoraščiai, jų rūšys

**Tema.** ***Valgiaraščių, kainoraščių sudarymas**** Valgiaraščių, kainoraščių sudarymo taisyklės
* Valgiaraščio (pusryčiams, priešpiečiams, pietums, pavakariams, vakarienei ir kt.) sudarymas
 |
| 1.3. Bendrauti su klientais, laikantis profesinės etikos reikalavimų. | **Tema. *Klientai ir jų aptarnavimo reikalavimai**** Klientų tipai, jų poreikiai ir aptarnavimo ypatumai
* Klientų skundai, konfliktai, jų sprendimo būdai
* Profesinė etika
* Darbuotojo elgesio taisyklės aptarnavimo salėje

**Tema. *Bendravimo psichologija**** Sėkmingo bendravimo samprata
* Bendravimo su klientais skirtingais aptarnavimo etapais ypatumai
 |
| 1.4. Patiekti klientui patiekalus ir gėrimus įvairiais patiekimo būdais,laikantis klientų aptarnavimo bei patiekalų ir gėrimų patiekimo reikalavimų. | **Tema.** ***Užsakymo priėmimas ir kliento aptarnavimas**** Bendrosios klientų aptarnavimo taisyklės
* Informacijos apie patiekalus suteikimas
* Užsakymo priėmimas pagal pateiktą valgiaraštį

**Tema. *Patiekalų (šaltųjų, karštųjų, desertinių patiekalų) patiekimas klientui**** Darbuotojų saugos ir sveikatos bei higienos reikalavimai patiekiant patiekalus
* Patiekalų patiekimo taisyklės ir eiliškumas
* Patiekalų patiekimas pagal valgiaraštį, laikantis klientų aptarnavimo ir patiekalų patiekimo sekos
* Duonos ir jos gaminių patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Šaltųjų patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Sriubų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Karštųjų užkandžių patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Karštųjų patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Desertinių patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Konditerijos gaminių patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Vaisių, uogų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai

**Tema. *Gėrimų patiekimas klientui**** Darbuotojų saugos ir sveikatos bei higienos reikalavimai patiekiant gėrimus
* Gėrimų patiekimo taisyklės ir reikalavimai
* Gėrimų derinimo su patiekalais principai
* Nealkoholinių gėrimų (sulčių, gėlo vandens, vaisvandenių ir mineralinio vandens (gazuoto ir negazuoto) ir kt.) patiekimo inventorius, reikalavimai ir būdai
* Šaltųjų ir karštųjų gėrimų (kavos, arbatos, šokolado, kakavos ir kt.) patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai
* Silpnų alkoholinių gėrimų (vyno, alaus, sidro ir kt.), stiprių alkoholinių gėrimų (degtinės, konjako, brendžio, kalvadoso, viskio, romo, trauktinės, likerio ir kt.) patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai ir būdai

**Tema. *Delikatesinių patiekalų ir patiekalų, kurie patiekiami specialiu būdu, patiekimas klientui**** Ikrų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Sraigių, austrių, midijų, krevečių ir kitų moliuskų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Vėžių, omarų, krabų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Fondiu patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Artišokų, šparagų patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Įvairių sūrių patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
* Kitų egzotiškų delikatesinių patiekalų patiekimo inventorius, patiekimo reikalavimai
 |
| 1.5. Patiekti patiekalus, paruoštus prie kliento stalo vadovaujantis saugaus darbo ir higienos reikalavimais. | **Tema. *Padavėjo darbas prie kliento stalo**** Saugaus darbo ir higienos taisyklės dirbant prie kliento stalo
* Patiekalams paruošti ir patiekti reikalingas inventorius, skirtas darbui prie kliento stalo, jo paruošimas, darbas su juo

**Tema. *Patiekalų paruošimo ir patiekimo darbų, atliekamų padavėjo prie kliento stalo, seka**** Patiekalų pjaustymas porcijomis
* Mėsos, žuvies filė atskyrimas nuo kaulo
* Patiekalų užpylimas alkoholiu ir uždegimas
* Vaisių paruošimas
* Salotų gaminimas ir marinavimas

**Tema.** ***Patiekalų prie kliento stalo paruošimas ir patiekimas**** Patiekalui porcijuoti ir patiekti reikalingo inventoriaus parinkimas, patiekalo supjaustymas porcijomis prie kliento ir patiekimas
* Inventoriaus, reikalingo atskirti (nurodytos) žuvies filė nuo kaulų parinkimas, žuvies filė atskyrimas nuo kaulų prie kliento ir patiekimas
* Vaisiui paruošti ir patiekti reikalingo inventoriaus parinkimas, vaisiaus prie kliento paruošimas ir jo patiekimas
* Patiekalo, kurį reikia užpilti alkoholiu ir uždegti, reikalingo inventoriaus parinkimas, patiekalo paruošimas prie kliento ir jo patiekimas
* Patiekalui gaminti ir marinuoti reikalingo inventoriaus parinkimas, patiekalo paruošimas prie kliento ir jo patiekimas
 |
| 2. Vykdyti pardavimų apskaitą. | 2.1. Apibūdinti maitinimo paslaugas teikiančiose įmonėse klientų aptarnavimui naudojamas priemones. | **Tema. *Padavėjo darbo priemonės, naudojamos vykdant užsakymus ir pardavimų apskaitą**** Padavėjo darbo stotys – POS terminalai su visais prekybos vietai reikalingais periferiniais įrenginiais: jutikliniu ekranu, fiskaliniu bloku, fiskaliniu kvitų spausdintuvu, kliento monitoriumi,

kortelių skaitytuvu* Nešiojamieji terminalai – delninukai
* Planšetiniai kompiuteriai
* Kasos aparatai
* Mokėjimo kortelių skaitytuvai
* Pinigų tikrinimo aparatai
* Priemonės, naudojamos užsakymų į barą ir virtuvę perdavimui: virtuvės informavimo sistema, lokali pranešimų sistema, kompiuterinė lankytojų aptarnavimo programa
 |
| 2.2. Atlikti pagrindines operacijas su maitinimo paslaugas teikiančių įmonių administravimo programine įranga, aptarnaujant klientus. | **Tema.** ***Maitinimo paslaugas teikiančių įmonių programinės įrangos paruošimas darbui**** Padavėjo darbo stočių – POS terminalų, kuriuose visi prekybos vietai reikalingi periferiniai įrenginiai yra integruoti arba jie yra atskirai prijungti, paruošimas darbui
* Popieriaus juostų ir spausdintuvų kasečių keitimas spausdintuvuose
* Personalo identifikavimo magnetinių kortelių, reikalingų darbui su maitinimo paslaugas teikiančių įmonių administravimo programa ir įranga, įregistravimas ir aktyvavimas
* Nešiojamųjų terminalų – delninukų paruošimas darbui

**Tema.** ***Darbas maitinimo paslaugas teikiančių įmonių programine įranga aptarnaujant klientus**** Padavėjo darbo stočių – POS terminalų, kuriuose visi prekybos vietai reikalingi periferiniai įrenginiai yra integruoti arba jie yra atskirai prijungti, tinkamas eksploatavimas
* Klientų užsakymų POS terminale suvedimas, papildymas, pakeitimas ir atšaukimas, atsiskaitymas su klientais
* Įvairių ataskaitų, susijusių su klientų aptarnavimu, jų srautais, pardavimu ir pinigų apskaita, per POS terminalus, suformavimas, peržiūrėjimas, atspausdinimas
* Klientų aptarnavimas, užsakymų suvedimas ir papildymas, naudojant nešiojamuosius terminalus – delninukus
* Klientų aptarnavimas, užsakymų priėmimas ir vykdymas, naudojant planšetinius kompiuterius
 |
| 2.3. Atlikti pagrindines operacijas fiskaliniais kasos aparatais, aptarnaujant klientus. | **Tema.** ***Fiskaliniai kasos aparatai, kasos operacijų žurnalas**** Fiskaliniai kasos aparatai, jų naudojimo taisyklės
* Kasos operacijų žurnalas, jo pildymo reikalavimai

**Tema.** ***Darbas fiskaliniais kasos aparatais, atsiskaitymas su klientais**** Fiskalinių kasos aparatų paruošimas darbui, pinigų priėmimas ir įtraukimas į apskaitą
* Sąskaitos (PVM sąskaitos faktūros) pagal fiskalinį kasos čekį išrašymas klientui
* Kasos operacijų žurnalo pildymas
* Pinigų tikrinimo aparato eksploatavimas ir tinkamas panaudojimas
* Atsiskaitymas su klientais, naudojant mokėjimo kortelių skaitytuvus
* Atsiskaitymas vadovaujančiam darbuotojui už savo pardavimo rezultatus pamainos pabaigoje
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Apibūdinti klientų aptarnavimo būdai, formos, metodai, stalų rezervavimo taisyklės. Paaiškintos valgiaraščių ir kainoraščių rūšys ir jų sudarymo taisyklės. Klientai sutikti ir pasodinti laikantis profesinės etikos reikalavimų, jiems pateiktas valgiaraštis, išsamiai ir sklandžiai apibūdinti patiekalai bei gėrimai, suteikta kita pageidauta informacija ir priimtas užsakymas. Aptarnaujant klientus, įvairūs patiekalai ir gėrimai patiekti įvairiais patiekimo būdais, laikantis klientų aptarnavimo bei patiekalų ir gėrimų patiekimo reikalavimų. Patiekalai, paruošti prie klientų stalo, patiekti tinkamai ir laikantis saugaus darbo ir higienos reikalavimų. Apibūdintos maitinimo paslaugas teikiančiose įmonėse klientų aptarnavimui naudojamos priemonės. Aptarnaujant klientus, dirbta maitinimo paslaugas teikiančių įmonių administravimo programine įranga, fiskaliniais kasos aparatais.Pasirūpinta tinkama ir tvarkinga išvaizda, darbo metu dėvėti švarūs ir tinkami darbo drabužiai bei apavas. Dirbant laikytasi asmens higienos, darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Darbo poza atitiko ergonominius reikalavimus. Baigus darbus pagal reikalavimus sutvarkyta darbo vieta ir inventorius, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Testas turimiems gebėjimams vertinti
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Geros higienos praktikos taisyklės
* Lietuvos higienos norma HN 15:2021 „Maisto higiena“
* Lietuvos higienos norma HN 119:2014 „Maisto produktų ženklinimas“
* Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas
* Teisės aktai, reglamentuojantys atliekų tvarkymą
* Teisės aktai, reglamentuojantys poveikį aplinkai
* Švaros priemonių naudojimo instrukcijos

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Priemonės užsakymų į barą ir virtuvę perdavimui: virtuvės informavimo sistema, lokali pranešimų sistema, kompiuterinė lankytojų aptarnavimo programa
* Nešiojamieji terminalai – delninukai
* Planšetiniai kompiuteriai
* Kasos aparatai
* Mokėjimo kortelių skaitytuvai
* Pinigų tikrinimo aparatai
* Kasos operacijų žurnalas
* Valgiaraščių, kainoraščių pavyzdžiai
* Plovimo ir dezinfekavimo medžiagos bei priemonės maisto saugai ir higienai palaikyti
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta specialiais darbo drabužiais, stalo serviravimo indais ir įrankiais, taurėmis, inventoriumi delikatesinių patiekalų patiekimui, stalo užtiesalais, padėklais, rankšluostėliais, servetėlėmis, kasos aparatais, virtuvės informavimo sistema, lokalia pranešimų sistema, kompiuterine lankytojų aptarnavimo programa, kasos operacijų žurnalu, darbo priemonėmis patiekalams ruošti prie kliento stalo ir patiekti; žaliavomis praktiniams darbams atlikti; plovimo ir dezinfekavimo medžiagomis bei priemonėmis maisto saugai ir higienai palaikyti. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) viešojo maitinimo studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**6.3. PASIRENKAMIEJI MODULIAI**

Nėra

**6.4. BAIGIAMASIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas – „Įvadas į darbo rinką“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 3000002 |
| Modulio LTKS lygis | III |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai |
| 1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | 1.1. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir darbo vieta.1.2. Įvardyti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes.1.3. Demonstruoti realioje darbo vietoje įgytas kompetencijas. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Siūlomas baigiamojo modulio vertinimas – *atlikta (neatlikta).* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Nėra.* |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti įgytas padavėjo kvalifikaciją sudarančias kompetencijas. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) viešojo maitinimo studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį. |