



NEFORMALIOJO SUAUGUSIŲJŲ ŠVIETIMO PROGRAMA

Svečių aptarnavimas

(programos pavadinimas)

2021-09-30

(programos parengimo data)

PROGRAMOS APRAŠAS	
1. Bendrosios nuostatos	
1.1. Programos aktualumas	Programa skirta suaugusiems nuo 18 metų asmenims parengti, kurie gebėtų savarankiškai aptarnauti svečius: juos sutikti, priimti, suteikti informaciją, išlydėti, prižiūrėti bendrą tvarką. Kiekvienais metais mūsų šalyje plečiasi maitinimo įmonių tinklas: naujai atidaromi įvairūs barai, kavinės, greito maitinimo įmonės, restoranai, taip pat kuriasi kaimo turizmo sodybų tinklas. Todėl labai svarbu, kad aptarnaujantis personalas atliktų savo darbą profesionaliai, būtų gerai pasiruošę lankytojų aptarnavimui, gebėtų priimti užsakymus, išmanytų valgių ir gėrimų patiekimą, mokėtų serviuoti stalus, lankstyti įvairiais būdais servetėles. Taip pat sugebėtų aptarnauti svečius šventiniuose pobūviuose, priėmimuose, mokėtų gaminti karštus gėrimus.
1.2. Tikslas ir uždaviniai	Mokymo programos tikslas-gebėti aptarnauti svečius. Mokymo programos uždaviniai: <ul style="list-style-type: none">• Susipažinti su indų ir įrankių rūšimis, stalo užtiesalais ir jų paskirtimi• Išsiaiškinti pagrindinius stalo serviravimo principus.• Sužinoti pagrindinius lankytojų aptarnavimo būdus.• Išmokyti patiekti patiekalus ir gėrimus.
1.3. Programos trukmė ir apimtis	40 <i>akademinų val.</i> 5 <i>dienos po 8 val.</i>
1.4. Programos tikslinė (-ės) dalyvių grupė (grupės)	Suaugusieji nuo 18 metų amžiaus.
1.5. Programos dalyvių skaičius	10.
1.6. Minimalūs reikalavimai, norint mokytis pagal programą (jeigu nustatyta)	Turintys pagrindinį išsilavinimą asmenys.
1.6. Programos anotacija	Svečių aptarnavimo programos turinį sudaro teorinis ir praktinis mokymas. Teorinių užsiėmimų metu programos dalyviai susipažins su svečių aptarnavimo taisyklėmis ir ypatumais. Praktinis mokymas vykdomas mokymo įstaigoje, kur yra įkurtas mokomasis baras. Praktinio mokymo metu besimokantys šios programos įgis pirmuosius darbo įgūdžius, kaip serviuoti stalus įvairiomis progomis, aptarnauti svečius, gaminti karštuosius gėrimus bare. Mokymas baigiamas kompetencijų vertinimu, kuris susideda iš teorinių žinių ir praktinių įgūdžių patikrinimo ir vertinimo.
2. Programoje įgyjamos ar tobulinamos kompetencijos:	
Kompetencija(-os)	Kompetencijos(-ju) pasiekimą nurodantys mokymosi rezultatai
1. Paruošti darbui stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus.	Išmanyti stalo įrankių, indų, taurių, užtiesalų, servetėlių ir rankšluostėlių, padėklų ir kitų reikmenų asortimentą, paskirti. Nešti lėkštes, padėklus, įrankius, taures ir kitą serviravimo inventorių. Paruošti stalo serviravimo inventorių stalui serviuoti.
2. Serviuoti stalus.	Išmanyti stalo serviravimo reikalavimus. Išmanyti įvairių stalo puošybos elementų paskirtį. Dengti stalą pagal pagrindines stalo serviruotes, laikantis serviravimo darbų

		sekos. Parinkti serviravimo inventorių ir serviruoti stalus.		
3. Pateikti patiekalus ir gėrimus.		Apibūdinti lankytojų aptarnavimo būdus, formas, metodus. Paašškinti valgiaraščių ir kainoraščių rūšis ir jų sudarymo taisykles. Bendrauti su lankytojais, laikantis profesinės etikos reikalavimų. Pateikti patiekalus svečiams įvairiais pateikimo būdais. Pateikti šaltuosius, karštuosius, desertinius, delikatesinius patiekalus, konditerijos gaminius, vaisius, uogas ir gėrimus.		
4. Aptarnauti pobūvių svečius ir konferencijų dalyvius.		Išmanyti pobūvių rūšis ir jų ypatumus. Serviruoti stalus ir aptarnauti svečius pobūvių, priėmimų, konferencijų ir kitų renginių metu.		
5. Derinti gėrimus su patiekalais ir pateikti juos svečiams.		Išmanyti gėrimų įvairovę, gamybos būdus, kilmę, regionus. Naudoti taures pagal jų paskirtį įvairiems gėrimams pateikti. Derinti gėrimus su patiekalais ir juos pateikti.		
6. Aptarnauti svečius prie baro.		Apibūdinti baro indus, įrankius ir kitas darbo priemones, skirtas karštųjų gėrimų paruošimui ir pateikimui. Išmanyti arbatos bei kavos rūšis ir kitus karštuosius gėrimus, jų kokybės rodiklius. Išmanyti karštųjų gėrimų ruošimo technologiją ir pateikimą.		
3. Programos turinys ir metodai				
Eil. Nr.	Temos pavadinimas	Trumpas dėstomos temos aprašymas	Mokymo(si) metodai	Planuojamos įgyti / patobulinti kompetencijos
1.	Stalo indai, įrankiai ir taurės, stalo užtiesalai, servetėlės ir rankšluostėliai, padėklai.	Stalo indai, įrankiai ir taurės, paskirtis, paruošimas. naudoti, priežiūra, laikymo sąlygos. Asmeninio ir bendrojo naudojimo stalo įrankiai, paskirtis, paruošimas naudoti. Stalo užtiesalai, servetėlės, rankšluostėliai, paskirtis, paruošimas naudoti.	Paskaita, demonstravimas, pokalbis.	Paruošti darbui stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus.
2.	Lėkščių, padėklų, taurių, įrankių ir kito serviravimo inventoriaus nešimas ir naudoto nurinkimas.	Lėkščių nešimo būdai Padėklo nešimas su stalo inventoriumi, patiekalais ar gėrimais. Stalams serviruoti reikalingų įrankių nešimas. Taurių nešimas su padėklu ir be padėklo. Naudotų indų, įrankių, taurių nurinkimas ir nešimas.	Paskaita, demonstravimas, Savarankiškas darbas, praktinių užduočių atlikimas, praktinių užduočių atlikimo stebėjimas.	
3.	Pagrindiniai serviravimo reikalavimai.	Pagrindiniai stalo serviravimo reikalavimai. Staltiesės ant stalo užtiesimo ir keitimo, kitų darbo etapų eiliškumas.	Paskaita, demonstravimas, pokalbis.	
4.	Stalo puošybos elementai.	Stalo puošybos elementai, jų naudojimo reikalavimai. Servetėlių lankstymo taisyklės, lankstymo būdai.	Paskaita, demonstravimas, Savarankiškas darbas praktinių užduočių atlikimas, praktinių užduočių atlikimo stebėjimas, konsultacijos, analizė ir vertinimas.	
5.	Stalų serviravimas.	Staltiesės užtiesimas ant	Savarankiškas	

		<p>svečio stalo. Higieninių servetėlių, skirtų stalui serviruoti, sulankstymų būdai. Serviravimo inventoriaus parinkimas ir stalo paserviravimas pagal minimalią pusryčių stalo serviruotę. Serviravimo inventoriaus parinkimas ir stalo paserviravimas pagal paprastą, išplėstinę serviruotę. Serviravimo inventoriaus parinkimas ir stalo paserviravimas pagal vakarienės stalo serviruotę. Serviravimo inventoriaus parinkimas ir stalo paserviravimas pagal pateiktą valgiaraštį.</p>	darbas, praktinių užduočių atlikimas, praktinių užduočių atlikimo stebėjimas, konsultacijos, analizė ir vertinimas.	
6.	Stalo kultūra.	Lankytojų tipai, jų poreikiai ir lankytojų aptarnavimo ypatumai. Stalo etiketas ir aptarnavimo kultūra.	Paskaita	
7.	Gėrimų derinimas su patiekalais.	Gėrimų įvairovė, gamybos būdai, kilmė, regionai. Gėrimų derinimo su patiekalais principai.	Paskaita	Derinti gėrimus su patiekalais ir patiekti juos svečiams.
8.	Pobūvių rūšys, stalų serviravimas ir jų aptarnavimo ypatumai.	Oficialūs ir neoficialūs pobūviai. Pobūviai pagal aptarnavimo formas: 1) Pobūvis, kurio metu svečiai aptarnaujami visiškai; 2) pobūvis, kurio metu svečiai aptarnaujami iš dalies; 3) furšetas; 4) kokteilių vakarėlis; 5) kavos ar arbatos vaišės; 6) mišrusis pobūvis; 7) išvažiuojamasis pobūvis. Oficialių priėmimų tipai: 1) dieniniai stovimieji priėmimai („Taurė šampano“, „Taurė vyno“ ir kt.); 2) vakariniai stovimieji priėmimai (kokteilių vakarėlis, furšetas, bufetas ir kt.); 3) dieniniai sėdimieji priėmimai (kviestiniai pusryčiai, dalykiniai pietūs, „Arbatėlė“, „Ponių kava“ ir kt.); 4) vakariniai sėdimieji priėmimai (kviestiniai pietūs, kviestinė vakarienė, žurfiksas ir kt.).	Paskaita, praktinių užduočių atlikimas.	Aptarnauti pobūvių svečius ir konferencijų dalyvius.
9.	Svečių aptarnavimas prie baro.	Baro indai, įrankiai ir įrenginiai, skirti karštųjų gėrimų paruošimui ir patiekimui. Kavos ruošimo naujausios tendencijos.	Demonstravimas, praktinių užduočių atlikimas.	Aptarnauti svečius prie baro.

		Karštųjų gėrimų paruošimas ir patiekimas		
4. Programos planas				
Eil. Nr.	Temos pavadinimas	Skiriama valandų		
		Iš viso	Teoriniam mokymui	Praktiniam mokymui
1.	Stalo indai, įrankiai ir taurės, stalo užtiesalai, servetėlės ir rankšluostėliai, padėklai.	2	2	
2.	Lėkščių, padėklų, taurių, įrankių ir kito serviravimo inventoriaus nešimas ir naudoto nurinkimas	1		1
3.	Pagrindiniai serviravimo reikalavimai	3	1	2
4.	Stalo puošybos elementai	6	2	4
5.	Stalų serviravimas	6		6
6.	Stalo kultūra	2	1	1
7.	Gėrimų derinimas su patiekalais	2	2	
8.	Pobūvių rūšys, stalų serviravimas ir jų aptarnavimo ypatumai	10	2	8
9.	Svečių aptarnavimas prie baro	8		8
Iš viso		40	10	30
5. Įgytos/patobulintos kompetencijos atitiktis atitinkamame profesiniame standarte nustatyti (-oms) atitinkamos kvalifikacijos kompetencijai (-oms) (jei atitinkamas profesinis standartas yra patvirtintas)		Mokymų metu įgytos/patobulintos kompetencijos atitinka Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų sektoriaus profesinio standarto padavėjo, LTKS IV kvalifikacijos apraše apibrėžtas kompetencijas: 1.2. Paruošti stalo indus, įrankius, taures, stalo užtiesalus. 1.3. Serviruoti stalus. 2.1. Pateikti patiekalus ir gėrimus. 3.1. Aptarnauti pobūvių svečius ir konferencijų dalyvius. 2.1. Derinti gėrimus su patiekalais ir pateikti juos svečiams.		
6. Pasirengimas vykdyti neformalųjį suaugusiųjų švietimą, mokymui reikalingos priemonės				
6.1. Reikalavimai, keliami mokytojams (dėstytojams) (nurodyti, jei taikoma):				
1.	Išsilavinimas	Programą gali dėstyti mokytojas, turintis: 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.	Darbo patirtis	Programą gali dėstyti mokytojas, turintis: padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją (išsilavinimą) arba ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį.		
3.	Kita	Netaikoma.		
6.2. Detalus mokymui reikalingų materialinių ir metodinių išteklių, atitinkančių numatomą mokyti dalyvių skaičių bei programos tikslus ir uždavinius, aprašymas.				
Eil. Nr.	Mokymui reikalingi materialiniai ir metodiniai ištekliai, naudojami mokymo procese (nurodyti, jei taikoma)			
1.	Mokymo patalpų aprūpinimo aprašymas	Mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti. Praktinio mokymo klasė (mokomasis baras), aprūpinta darbo priemonėmis (stalo serviravimo indai ir įrankiai, stalo užtiesalai, padėklai, rankšluostėliai, servetėlės, matavimo prietaisai, skysčių matuoklės). Plovimo ir dezinfekavimo medžiagos bei priemonės maisto saugai ir higienai palaikyti. Darbo drabužiai.		
2.	Įranga	Kavos aparatas, indaplovė, ledų generatorius ir smulkintuvas, šaldytuvas.		
3.	Literatūra	Aleknaitė, I; Jazbutytė N. <i>Prie stalo, ant stalo, po stalu šventė kiekvienuose namuose. Vilnius: Mintis, 2010.</i> Anger, G. <i>Švėskime namuose ir sode. Vilnius, 2002</i> Baltrūnaitė, D. <i>Barmeno darbo organizavimas. Vilnius, 2007</i>		

		<p>Beleckytė, A ; Irtmonaitė A. <i>Specialiųjų užsakymų aptarnavimas. Ukmergė: Magency, 2015.</i></p> <p>Česlevičienė, K. Dilys, E. <i>Specialus aptarnavimas ir drabas prie svečio stalo. Ukmergė: Magency, 2015</i></p> <p>Demėnavičienė, R; Kriukelienė, Z. <i>Barmeno darbo organizavimas.</i></p> <p>Diršienė, L. <i>Aptarnavimas maitinimo įmonėse. Vilnius: Leidybos centras., 1998</i></p> <p>Foster, D. <i>Europos šalių etiketas. Algarvė, 2004</i></p> <p>Hinterwirth, B. <i>Kelnerio vadovas. Vilnius: Presvika, 2004</i></p> <p>Jonikienė, M. <i>Maitinimo organizavimas ir lankytojų aptarnavimas. Vilnius: Homo liber, 2015</i></p> <p>Jonikienė, M; Zakarevičius, R. <i>Vaišės. Vilnius: Homo liber, 2005</i></p> <p>Jurkevičius, P. <i>Staltiesės ritmu. Vilnius: Tyto Alba, 2011</i></p> <p>Kalve, A; <i>Kavos knyga. Vilnius: UAB „Consensus“, 2001</i></p> <p>Plukienė, M. <i>Kviečiu prie „Žalio stalo“. Vilnius: UAB „Spaudmeta“, 2012.</i></p> <p>Paukštė, R. <i>Stalo dekoras jūsų šventėms. Pasaulio prekyba, 2013</i></p> <p>Rauckienė, G; Romikaitis, T. <i>Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse. Ukmergė: Magency, 2015</i></p> <p>Ryklys, E. <i>Tebūnie kava. Vilnius: Dvi tylos, 2019</i></p> <p>Sederevičiūtė, Ž. <i>Stalo serviravimas. Vilnius: Kronta, 2008</i></p>
4.	Kitos priemonės	Konspektai, žurnalai, videofilmai, vaizdinės priemonės, dalijamoji medžiaga, praktinės užduotys, testai žinioms vertinti.
6.3. Teorinio ir praktinio mokymo organizavimo vietos (-ų) adresai (-ai)		Aukštaitijos profesinio rengimo centras Technikumo g.2, Alanta, Molėtų r., LT-33315

Programos rengėjas

Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras

Programa parengta įgyvendinant projektą „Suaugusiųjų švietimo sistemos plėtra suteikiant besimokantiems asmenims bendrąsias ir pagrindines kompetencijas“ Nr. 09.4.2-ESFA-V-715-01-0002.