



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Abikelner, tase 3

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kompetentsusnõuded ehk töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit.

Kutsestandardi kasutusala

- 1) Tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamine
- 2) Inimeste kompetentsuse hindamine, sh enesehindamine ja vastavushindamine kutse andmisel
- 3) Ametite kirjeldamine ja tutvustamine
- 4) Inimese karjääri planeerimine ja aluse loomine elukestvaks õppeks
- 5) Koolitusvajaduste väljaselgitamine ning koolituse planeerimine
- 6) Ametijuhendite koostamine ja töötajate värbamine
- 7) Kutsete ja kvalifikatsioonide võrdlemine.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Abikelner, tase 3	3

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>Kelneritöö kutsealal on koostatud 3. taseme abikelneri, 4. taseme kelneri ja 5. taseme vanemkelneri kutsestandardid.</p> <p>Kelner on klienteendindaja, kes töötab toitlustusteenust pakkuvates ettevõtetes nagu (restoran, kohvik, pubi, ööklubi, klubi jm). Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele.</p> <p>3. taseme abikelner abistab kelnerit teenindusprotsessi ettevalmistamisel, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid. Abistab kelnerit teenindusprotsessi jooksul toitute ja jookide serveerimisel ning puhastus- ja koristustöödel. Abikelner suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Vajalik on tahe ja oskus töötada meeskonnas ja juhendamise all.</p>
<p>A.2 Tööosad</p> <p>Kohustuslikud tööosad</p> <p>A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine</p> <p>A.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine</p> <p>A.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine</p> <p>A.2.4 Toitute ja jookide serveerimine</p> <p>A.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine</p> <p>A.2.6 Catering ja peolaudade teenindus</p> <p>A.2.7 Koristus- ja puhastustööd</p>
<p>Tööülesannete täielik loetelu on toodud Lisas 1 "Tööosad ja tööülesanded"</p>



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.3 Töö keskkond ja eripära

Abikelner töötab toitlustusteenust pakkuvast ettevõttes. Abikelneri kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline ning eeldab head füüsilist vastupidavust, suhtlemisvalmidust ja oskust suhelda erinevate inimestega.

A.4 Töövahendid

Söögisaali sisustus, lauapesu (tekstiilid), serverimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, kohvivalmistamise seadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasina, koristamisvahendid jm väikevahendid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, kontsentratsioonivõimet, rahulikku meelt, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust, väljendusoskust, selget diktsiooni ja tolerantsust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Abikelneri kutse taotlemisel eeldatakse põhiharidust. Abikelneriks saab õppida töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Abikelneri enamlevinud ametinimetused on kelneri õpilane, ettekandja, teenindaja, toitlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.

A.8 Regulaatsioonid kutsealal tegutsemiseks

Tervisetõend.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.7 ja B.2.8 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tutvub töögraafikuga ja planeerib tööaja; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhiste; 3) küsib infot päevapakkumiste ja muutuste kohta menüüs; 4) valmistab ette lauakatmisvahendid vastavalt etteantud juhiste; 5) linutab ja teeb nõuetekohase eelkatte vastavalt etteantud juhiste; 6) korrastab söögisaali, kasutades puhastusvahendeid vastavalt etteantud juhiste. <p>Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga; 2) suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda. <p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

B.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad: 1) ulatab toidu- ja joogikaardid kliendile; 2) kohandab eelkatet vastavalt juhistele.</p>	
<p>Hindamismeetod(id) Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.4 Toitude ja jookide serveerimine	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad: 1) serveerib juhendamisel karastus- kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid; 2) serveerib juhendamisel portsjonroogi; 3) abistab kelnerit serveerimisel; 4) koristab ja korrastab juhendamisel laua, kasutades õigeid töövõtteid; 5) serveerib juhendamisel toite ja jooke väljastusliinis; 6) abistab kelnerit väljastusliinis.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad: 1) küsib juhendamisel kliendilt tagasisidet; 2) edastab kliendilt saadud tagasiside oma otsesele juhile; 3) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.6 Catering- ja peoteenindus	EKR tase 3
<p>1) teeb juhendamisel abitöid teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel; 2) peab meeles vajaliku info ürituse sisu, toitude ja jookide kohta oma tööülesannete piires; 3) abistab kelnerit klientide vastuvõtmisel ja on teenindusvalmis; 4) abistab kelnerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel; 5) abistab kelnerit klientide ärasaatmisel; 6) abistab kelnerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenidusruumide korrastamisel.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.7 Koristus- ja puhastustööd	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad: 1) vajadusel peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhistele; 2) puhastab ning korrastab ruume vastavalt etteantud juhistele ja kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.8 Abikelner, tase 3 kutset läbiv kompetents	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) on teadlik esmaabi võimalustest, oskab käituda tulekahju korral ja täidab tööohutuse ja hügieeninõudeid; 2) suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 3) väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt; 4) kohandub meeskonnaga. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) klienditeeninduse alused; 2) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed; 3) lauakatmise alused; 4) jookide ja roogade serveerimise alused; 5) toiduohutuse nõuded; 6) puhastusvahendid ja –keemia. 	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.</p>	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise, kinnitamise ja kutse andja kohta ning viide kutsestandardi asukoha kohta klassifikaatorites	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-4.1/1k
2. Kutseala ja kutseala kutsed	Kutseala: kelneri- ja baarmenitöö Kutsed: abikelner, kelner, vanemkelner
3. Lähedased kutsealad	ettekandja, kelner, ülem kelner
4. Kutsestandardi koostajad	Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Kaido Ladva, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano Reelika Eerik, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool, Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liit Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Tiiu Parm, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Ülle Parbo, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
5. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
6. Kutsenõukogu otsuse number	7
7. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
8. Kutsestandardi kehtib kuni (kuupäev)	30.11.2016
9. Kutsestandardi versiooni number	1
10. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5 Teenindus- ja müügitöötajad 51 Isikuteenindajad
11. Õppekava	määramata
12. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3