

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Waiter, level 3

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Waiter, level 3	3

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Kelneritöö kutsealal on koostatud 3. taseme abikelneri, 4. taseme kelneri ja 5. taseme vanemkelneri kutsestandardid. Kelner on klienditeenindaja, 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. 3. taseme abikelner abistab kelnerit teenindusprotsessi ettevalmistamisel, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid. Abistab kelnerit teenindusprotsessi jooksul toitade 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.
A.2 Tasks A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine A.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine A.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine A.2.4 Toitude ja jookide serveerimine A.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine A.2.6 Catering ja peolaudade teenindus A.2.7 Koristus- ja puhastustööd
A.3 Work environment and specific nature of work Abikelner töötab toitlustusteenust pakkuvates ettevõtetes. 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 Tools Söögisala sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, kohvivalmistamise seadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasina, koristamisvahendid jm väikevahendid.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, kontsentratsioonivõimet, rahulikku meelt, pingetalevust ja füüsilist vastupidavust, väljendusoskust, selget diktsiooni ja tolerantsust.
A.6 Professional preparation Abikelneri kutse taotlemisel eeldatakse põhiharidust. Abikelneriks saab õppida töökohal.
A.7 Most common occupational titles Abikelneri enamlevinud ametinimetused on kelneri õpilane, ettekandja, teenindaja, toitlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.

A.8 Regulations governing profession

Tervisetõend.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

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

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 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. Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga; 2) suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda. Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) ulatab toidu- ja joogikaardid kliendile; 2) kohandab eelkatet vastavalt juhiste. Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.4 Toitude ja jookide serveerimine	EstQF Level 3
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.	
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) küsib juhendamisel kliendilt tagasisidet; 2) edastab kliendilt saadud tagasiside oma otsesele juhile; 3) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti.	
Hindamismeetod(id): suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.6 Catering- ja peoteenindus	EstQF Level 3
1) teeb juhendamisel abitoide 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.	
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.	
B.2.7 Koristus- ja puhastustööd	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) vajadusel peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste; 2) puhastab ning korrastab ruume vastavalt etteantud juhiste ja kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid.	
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.8 Abikelner, tase 3 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 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.	
Teadmised:	

- 1) klienditeeninduse alused;
- 2) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed;
- 3) lauakattimise alused;
- 4) jookide ja roogade serveerimise alused;
- 5) toiduohutuse nõuded;
- 6) puhastusvahendid ja -keemia.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations

1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-01122011-4.1/1k
2. Occupational qualification standard compiled by:	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
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	7
5. Date of decision of Sectoral Council	01.12.2011
6. Occupational qualification standard valid until	02.03.2016
7. Occupational qualification standard version no.	1
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5131 Waiters
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	3

C.2 Occupational title in foreign language

English:	Waiter, level 3
----------	-----------------

C.3 Annexes

Lisa 1 [Töösad ja tööülesanded](#)

Lisa 2 [Arvuti kasutamise oskused](#)

Lisa 3 [Keelte oskustasemete kirjeldused](#)