

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Waiter, level 4

| Occupational title | Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF) |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| Waiter, level 4    | 4                                                  |

### 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 pakkuvas ettevõttes (restoran, kohvik, publi, ööklubi, klubi jm). Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele.

4. taseme kelner valmistab ette teenindusprotsessi, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid.

Teenindusprotsessi jooksul võtab vastu kliendid, esitleb tooteid ja teenuseid, nõustab kliente ning võtab vastu tellimusi. Kelner valmistab jooke ning serveerib toite ja jooke, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Teenindusprotsessi lõpetamisel arveldab klientidega, küsib tagasisidet ja saadab kliendid ära positiivset kliendikontakti hoides.

Vastutab teenindusprotsessi toimimise eest, töötab meeskonnas ja juhendab abikelnerit. Tunneb ettevõtte tooteid ja teenuseid.

#### 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 Jookide valmistamine
- A.2.5 Toitude ja jookide serveerimine
- A.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine
- A.2.7 Catering ja peolaudade teenindus
- A.2.8 Koristus- ja puhastustööd

#### A.3 Work environment and specific nature of work

Kelner töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Kelneri kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel 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, arvlemistehnika, kohvivalmistusseadmed, kuumtöötlemisseadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasinad, koristamisvahendid jm väikevahendid.

#### A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, võimet kiirelt ja sujuvalt ühelt tegevuselt teisele siirduda, head kontsentratsioonivõimet, head mälu, rahulikku meelt, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust, selget diktsiooni ja empaatiavõimet. Töö eeldab vastutus- ja analüüsivõimet, usaldatavust, korrektsust, täpsust, kohusetunnet, enesedistsipliini.

## A.6 Professional preparation

Kelneri kutse taotlemisel eeldatakse keskkharidust ja kutsealase koolituse läbimist. Kelneriks saab õppida kutsekoolis, kursustel ja/või töökohal.

## A.7 Most common occupational titles

Ametinimetused võivad olla kelner, 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.2.8 ja B.2.9 (lähivad kompetentsid) tõendamine.

## B.2 Competences

### MANDATORY COMPETENCES

| B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | EstQF Level 4 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tutvub töögraafikuga ja planeerib tööaja;</li> <li>2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber;</li> <li>3) täpsustab menüüd ja muutusi menüüs ja päevapakkumistes, vajadusel orienteerub ümber;</li> <li>4) valmistab ette lauakatmisvahendid;</li> <li>5) linutab, teeb nõudmistele vastava eelkatte;</li> <li>6) korrastab söögisaali, kasutades asjakohaseid puhastusvahendeid;</li> <li>7) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu;</li> <li>8) kontrollib tööks vajaminevaid kaupu ja vahendeid;</li> <li>9) jälgib varusid ja teatab vajaminevatest kaupadest ja vahenditest otsesele juhile;</li> <li>10) võtab kaupu vastu vastavalt volitustele.</li> </ol> <p>Hindamismeetod (id):</p> <p>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | EstQF Level 4 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga;</li> <li>2) loob positiivse kliendisuhte;</li> <li>3) suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda;</li> <li>4) selgitab välja kliendi vajadused, pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;</li> <li>5) nõustab kliente oma vastutusala piires.</li> </ol> <p>Hindamismeetod (id):</p> <p>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tutvustab ja soovitab põhjalikult toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke;</li> <li>2) sobitab toite ja jooke;</li> <li>3) võtab tellimuse ja vormistab selle vastavalt nõuetele;</li> <li>4) edastab tellimuse kööki, baari, sommeljeele;</li> <li>5) kohandab ja kontrollib eelkatet vastavalt tellimusele;</li> <li>6) vajadusel juhendab eelkatete kohandamist;</li> <li>7) kasutab kassasüsteeme lähtuvalt oma tööülesannetest.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |
| <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <b>B.2.4 Jookide valmistamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>EstQF Level 4</b> |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1) valib õiged töövahendid ja komponendid lihtsamate segujookide valmistamiseks;</li> <li>2) valmistab lihtsamaid segujooke;</li> <li>3) valib õiged töövahendid ja komponendid lihtsamate kohvi- ja teejookide valmistamiseks;</li> <li>4) valmistab lihtsamaid kohvi- ja teejooke.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
| <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <b>B.2.5 Toitude ja jookide serveerimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) serveerib karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, veine, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid;</li> <li>2) vajadusel juhendab jookide serveerimist;</li> <li>3) serveerib portsjonroogi, kasutades õigeid töövõtteid;</li> <li>4) serveerib roogi vaagnatelt, kasutades õigeid töövõtteid;</li> <li>5) koristab ja korrastab laua, kasutades õigeid töövõtteid;</li> <li>6) vajadusel juhendab laudade koristamist;</li> <li>7) serveerib toite ja jooke väljastusliinis vastavalt ettevõtte nõudmistele;</li> <li>8) vajadusel juhendab tööd väljastusliinis.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
| <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <b>B.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) küsib ja kogub klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teenindusprotsessi vältel;</li> <li>2) käsitleb kiitusi ja kaebusi ning pakub lahendusi oma vastutusala piires;</li> <li>3) edastab tagasisidet oma otsesele juhile ja kolleegidele;</li> <li>4) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks;</li> <li>5) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires;</li> <li>6) esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved);</li> <li>7) esitab nõuetekohaselt vormistatud arved/kviitungid ja kassaaruanded oma otsesele juhile;</li> <li>8) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti;</li> <li>9) vajadusel juhendab teenindussituatsiooni lõpetamist.</li> </ol> |                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p>Hindamismeetod(id):<br/>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
| <b>B.2.7 Catering- ja peoteenindus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tutvub ürituse korraldamiseks vajaliku infoga;</li> <li>2) seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste;</li> <li>3) paigutab mööblit vastavalt etteantud plaanile;</li> <li>4) linutab ja teeb eelkatteid vastavalt etteantud juhiste;</li> <li>5) kontrollib töövahendite olemasolu;</li> <li>6) vajadusel juhendab abikelnereid teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel;</li> <li>7) peab meeles vajaliku info ürituse sisu, toitude ja jookide kohta oma tööülesannete piires;</li> <li>8) korraldab klientide vastuvõtmist ja on teenindusvalmis;</li> <li>9) serveerib toite ja jooke vastavalt etteantud juhiste;</li> <li>10) vastutab ruumide ja laudade puhtuse eest;</li> <li>11) kasutab teenindamisel õigeid töövõtteid;</li> <li>12) korraldab klientide ärasaatmist;</li> <li>13) koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhiste;</li> <li>14) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste.</li> </ol> |                      |
| <p>Hindamismeetod(id):<br/>Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <b>B.2.8 Koristus – ja puhastustööd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) vajadusel peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;</li> <li>2) vajadusel juhendab abikelnereid;</li> <li>3) puhastab ning korrastab ruume vastavalt etteantud juhiste ja kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid;</li> <li>4) vastutab puhastustööde eest.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
| <p>Hindamismeetodid:<br/>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |

## RECURRING COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.9 Kelner, tase 4 kutset läbiv kompetents</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) on teadlik esmaabi võimalustest, oskab käituda tulekahju korral ja täidab tööohutuse ja hügieeninõudeid;</li> <li>2) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;</li> <li>3) oskab eesti keelt tasemel B1 ja inglise keelt tasemel A2;</li> <li>4) kasutab oma töös arvuti tasemel AO1-AO4;</li> <li>5) väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt;</li> <li>6) on ettevõtlik ja oskab lahendada probleeme;</li> <li>7) kohandub meeskonnaga ja osaleb aktiivselt meeskonnatöös, vastutab võetud kohustuse täitmise eest;</li> <li>8) kohaneb oma töös muutuvate oludega, oskab jagada informatsiooni;</li> <li>9) küsib oma tegevuse kohta tagasisidet nii kolleegidelt kui klientidelt;</li> <li>10) juhendab abikelnereid.</li> </ol> |                      |

**Teadmised:**

- 1) klienditeeninduse alused;
- 2) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed;
- 3) erinevate laudade katmine;
- 4) menüü, roa- ja joogikaardid;
- 5) algteadmised veinidest ja teistest jookidest;
- 6) jookide ja toitade kokkusobivuse alused;
- 7) toiduvalmistamise alused;
- 8) tervisliku ja eritoitumise alused;
- 9) eri rahvaste toidukultuuri eripärad;
- 10) roogade serveerimise alused;
- 11) baaritöö alused;
- 12) catering- ja peoteeninduse alused;
- 13) müügitöö alused;
- 14) kassatöö/arveldamise alused;
- 15) aruandluse alused;
- 16) toiduohutuse nõuded;
- 17) 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 | 04-01122011-4.2/5k                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. Occupational qualification standard compiled by:                                     | Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit<br>Kaido Ladv, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano<br>Reelika Eerik, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool, Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liit<br>Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit<br>Tiiu Parm, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit<br>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.                                      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)          | 5131 Waiters                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)                                 | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### C.2 Occupational title in foreign language



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

|                                                         |                 |
|---------------------------------------------------------|-----------------|
| English:                                                | Waiter, level 4 |
| <b>C.3 Annexes</b>                                      |                 |
| Lisa 1 <a href="#">Tööosad ja tööülesanded</a>          |                 |
| Lisa 2 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>        |                 |
| Lisa 3 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a> |                 |