

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Barman, level 4

Baarmeni kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Barman, level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Baarmeni tööks on klientide teenindamine baariletist ja lauas. Baarmen töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes. Baarmeni peamine töö on jookide valmistamine, serveerimine ja müümine. Baarmen töötab iseseisvalt, on teenindusvalmis, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega ning hoiab baariruumi korras. Oma töös lähtub baarmen klientide vajadustest ja soovidest, konkreetse ettevõtte nõuetest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalsetele normidele.
A.2 Tasks
A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine 1) töö planeerimine; 2) kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine, ladustamine ning kontrollimine; 3) inventeerimine. A.2.2 Teenindamine 1) klientide soovide väljaselgitamine ja nõustamine; 2) tagasiside küsimine ja edastamine; 3) klientidega arveldamine. A.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine 1) jookide valmistamine; 2) jookide serveerimine. A.2.4 Töövahendite ja töökoha korrashoid 1) töövahendite ja seadmete korrashoid; 2) töökoha ja abiruumide korrashoid; 3) seadmete hooldamine. Tööosade ja ülesannete täielik loetelu on toodud kutsestandardi Lisas 1.
A.3 Work environment and specific nature of work
Baarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline.
A.4 Tools
Kohvi valmistamise seadmed, šeiker, blender, mensuurid jm baaritarvikud, serveerimisvahendid, kassaaparaat, nõudepesumasin, jäämasin.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele. Baarmeni töö eeldab head kontsentratsiooni- ja empaatiavõimet, korrektsust, ergast mälu, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust. Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus ning selge diktsioon.

A.6 Professional preparation

Baarmeniks saab õppida kursustel ja/või töökohal.

A.7 Most common occupational titles

Baarmen, baaridaam, klienditeenindaja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Baarmeni kutse moodustub neljast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.4 ja B.2.5 - B.2.9 (lähivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) planeerib oma tööaja lähtuvalt töögraafikust; 2) valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele; 3) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite olemasolu eest, jälgides laoseisu; 4) tellib ja võtab vastu kaubad ja vahendid vastavalt vajadusele ja volitustele; 5) kontrollib kauba kvaliteeti ja koguse vastavust tellimusele ning ladustab kaubad vastavalt nõuetele; 6) inventeerib kaubad fikseerides kaupade kogused. Hindamismeetod(id) Kirjalik töö või intervjuu/suuline küsitlus või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Teenindamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) alustab positiivselt kliendikontakti, kuulab tema soove ja selgitab välja kliendi vajadused; 2) tutvustab menüüd, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega; 3) küsib kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tulemused oma juhile; 4) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 5) koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale. Hindamismeetod(id) Suuline küsitlus või simulatsioon või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) valmistab mittealkohoolseid kokteile, klassikalisi alkohoolseid kokteile, segujuooke, kohvi- ja teejuooke, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid; 2) serveerib külmi ja kuumi karastus-, mittealkohoolseid ja alkohoolseid juooke, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid. Hindamismeetod(id): Proovitöö või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.4 Töövahendite ja töökoha korrashoid	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) puhastab töövahendeid ja seadmeid, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid; 2) hoiab oma töökoha korras kogu tööaja jooksul, puhastab ning korrastab abirume, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid;	

3) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise eest ja rikete ilmnemisel teavitab vastutavat isikut.
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.
Teadmised: 1) alkohoolsete jookide põhilised liigid; 2) veinid jm alkohoolsed joogid; 3) siirupid, mahlad, vesi, kohv ja tee; 4) klienditeeninduse alused; 5) baaritöö inventar, töövahendid ja seadmed; 6) jookide serveerimise alused; 7) toiduohutuse nõuded; 8) puhastusvahendid ja -keemia.

RECURRING COMPETENCES

B.2.5 Tööohutus ja -hügieeninõuete täitmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu-, keskkonnanohu-, tööohutus- ja -hügieeninõudeid; 2) tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut.	
B.2.6 Arvuti kasutamise oskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO4	
B.2.7 Keeleoskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) oskab eesti keelt tasemel B1; 2) oskab inglise keelt tasemel A2.	
B.2.8 Suhtlemisoskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 2) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; 3) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.	
B.2.9 Meeskonnatöö oskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitaja(d): 1) kohandub meeskonnaga, osaleb aktiivselt meeskonnatöös, vastutab võetud töökohustuste täitmise eest. 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	04-09052013-3.1/4k

2. Occupational qualification standard compiled by:	Heinar Õispuu, BUTTERFLY LOUNGE - Lendav Liblikas OÜ, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Margit Kikas, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Marge Mänd, Restoran ja hotell Cru, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Ritta Roosaar, Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	11
5. Date of decision of Sectoral Council	09.05.2013
6. Occupational qualification standard valid until	25.04.2018
7. Occupational qualification standard version no.	4
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5132 Bartenders
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Barman, level 4
C.3 Annexes	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	