

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Waiter, Level 3

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

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 pakkuvas ettevõttes 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 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.
A.2 Tasks A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine 1. töökoha ettevalmistamine ja korrashoid 2. koostöö köögiga 3. koristus- ja puhastustööd 4. eelkatete tegemine A.2.2 Teenindamine ja müügitöö 1. klientide vastuvõtmine ja soovide väljaselgitamine 2. jookide ja toitute serveerimine 3. teenindussituatsiooni lõpetamine 4. catering ja peoteenindus
A.3 Work environment and specific nature of work Abikelner töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Abikelneri 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 Söögisaaali sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, kohvivalmistamise seadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasina, koristustarvikud ja -ained.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, keskendumisvõimet, rahulikku meelt, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust, väljendusoskust, selget diktsiooni ja tolerantsust. Töö eeldab kohusetunnet.

A.6 Professional preparation
Abikelniks saab õppida töökohal ja kutseõppeasutuses.
A.7 Most common occupational titles
Abikelnikeri enamlevinud ametinimetused on kelnikeri õpilane, ettekandja, teenindaja, toitlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.
A.8 Regulations governing profession
Tervisetõend, hügieenikoolituse tõend.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.2 ja B.2.3 (lähivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhiste;le; 3) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi; 4) puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile; 5) peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;le; 6) valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb eelkatte vastavalt etteantud juhiste;le.	
B.2.2 Teenindamine ja müügitöö	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga oma vastutusala piires, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; 2) kohandab eelkatet vastavalt juhiste;le; 3) serveerib juhendamisel lihtsamaid toite ja jooke; 4) abistab kelnikerit serveerimisel; 5) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 6) teeb juhendamisel abitoide teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel; 7) peab meeles vajaliku info ürituse sisust, toitudest ja jookidest oma tööülesannete piires; 8) abistab kelnikerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel; 9) abistab kelnikerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenindusruumide korrastamisel.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.3 Abikelniker, tase 3 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 3
Tegevusnäitajad: 1) täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral; 2) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 3) väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt; 4) kohandub meeskonnaga;	

5) hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse 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	04-03032016-4.1/2k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Kaido Ladva, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano Kairi Normak, Kuninga Restoran Krista Kalmus, Tallinna Teeninduskool Peep Peetersoo, Pärnu Kutsehariduskeskus Reelika Eerik, Service Arte OÜ, Loovteenindus Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Tiiu Parm, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Ülle Parbo, SA Innove
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	1
5. Date of decision of Sectoral Council	03.03.2016
6. Occupational qualification standard valid until	16.11.2020
7. Occupational qualification standard version no.	2
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
Russian:	Официант
C.3 Annexes	