

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Waiter, level 4

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 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 pakkuvast 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 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. tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine 3. jookide ja toitade serveerimine 4. teenindussituatsiooni lõpetamine 5. catering ja peoteenindus 6. kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine.
A.3 Work environment and specific nature of work Kelner töötab toitlustusteenust pakkuvast 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, koristustarvikud ja -ained.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, võimet kiirelt ja sujuvalt ühelt tegevuselt teisele siirduda, keskendumisvõimet, 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 põhiharidust ja kutsealase koolituse läbimist. Kelneriks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel ja/või töökohal.
A.7 Most common occupational titles
Ametinimetused võivad olla kelner, ettekandja, teenindaja, toidlustusteenindaja, 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 4
Tegevusnäitajad: 1) planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber; 3) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi, vajadusel orienteerub ümber; 4) puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile; 5) peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;le; 6) juhendab vajadusel abikelnerit nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises; 7) valmistab ette lauakattmisvahendid ja teeb nõudmistele vastava eelkatte; 8) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu ja vajadusel juhendab abikelneri töö; 9) jälgib tööks vajaminevate kaupade ja vahendite olemasolu ning teavitab muutustest otsesele juhile; 10) võtab kaupu vastu vastavalt volitustele ning paigutab need vastavalt juhistele.	
B.2.2 Teenindamine ja müügitöö	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) alustab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; 2) selgitab välja kliendi vajadused, tundes toiduvalmistamise aluseid, tervisliku ja eritoitumise aluseid, erinevate rahvaste toidukultuuri eripära pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires; 3) tutvustab ja soovib toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid; 4) võtab tellimuse vastu, vormistab ning edastab tellimuse vastavalt nõuetele; 5) kohandab ja kontrollib eelkatet vastavalt tellimusele, vajadusel juhendab eelkatete kohandamist; 6) teeb kassatoiminguid lähtuvalt oma tööülesannetest; 7) valmistab lihtsamaid segujuooke, kohvi- ja teejuooke, valides asjakohased töövahendid; 8) serveerib toite ja jooke kasutades asjakohaseid töövõtteid, vajadusel juhendab serveerimist;	

- 9) küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi oma vastutusala piires ning edastab selle otsesele juhile;
- 10) esitab nõuetekohase arve ja teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires;
- 11) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti;
- 12) vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtte vastavalt ettevõtte juhistele;
- 13) tutvub ürituse korraldamiseks ja läbiviimiseks vajaliku infoga ja peab seda meeles ning seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele;
- 14) suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid;
- 15) serveerib toite ja jooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid;
- 16) jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal;
- 17) koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele;
- 18) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele.

RECURRING COMPETENCES

B.2.3 Kelner, tase 4 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 4
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) oskab eesti keelt tasemel B1 ja inglise keelt tasemel A2; 4) kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstidokumente, tabeltöölusrakendusi; 5) väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetssele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt; 6) on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme; 7) kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega; 8) 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	04-03032016-4.2/7k
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.	7
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	
English:	Waiter, level 4
Russian:	Официант
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	