

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Barman, 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)
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 korraldab iseseisvalt oma tööd ja töötab meeskonnas, on teenindusvalmis, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega, hoiab baari korras ning vastutab laoseisu eest. Oma töös lähtub baarmen klientide vajadustest ja soovidest ning ettevõtte korrast.
A.2 Tasks
A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine 1. Töö planeerimine. 2. Töökoha ettevalmistamine. 3. Enesekontrolliplaani jälgimine. A.2.2 Kaupade käitlemine 1. Kauba vastuvõtmine ja ladustamine. 2. Kaupade ja vahendite koguste jälgimine. 3. Inventeerimine. A.2.3 Teenindamine ja toodete müümine 1. Kliendikontakti loomine. 2. Menüü/joogikaardi tutvustamine. 3. Probleemide lahendamine. 4. Klientidega arveldamine. 5. Kliendikontakti lõpetamine. 6. Kassaaruande koostamine. A.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine 1. Jookide valmistamine. 2. Jookide serveerimine. A.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoid 1. Koristamine. 2. Seadmete puhastamine. 3. Prügi ja pakendi käitlemine. 4. Seadmete kasutamine. 5. Baarinõude pesemine.

A.3 Work environment and specific nature of work
Baarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline.
A.4 Tools
Kuumade jookide valmistamise seadmed, nõudepesumasin, jäämasin, külmik, kassasüsteem, blender, baaritarvikud (šeikerid, mensuurid, lusikad jm) serveerimisvahendid, koristamisvahendid.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Töö eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, ausust, enesedistsipliini, täpsust, vastutusvõimet, oskust enda tööd korraldada. Baarmeni töö eeldab head kontsentratsiooni- ja empaatiavõimet, korrektsust, õppimisvõimet, 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, baariteenindaja, baaripidaja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Baarmeni kutse moodustub kuuest kohustuslikust ja läbivast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja läbiva kompetentsi B.2.6 tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. planeerib enda tööaja lähtuvalt töögraafikust; 2. valmistab ette oma töökoha, vastavalt etteantud juhenditele, varustades selle vajalike töövahenditega ja töö tegemiseks vajalike toodetega, hoiab oma töökoha korras; 3. täidab enesekontrolliplaanis temale määratud ülesandeid.	
B.2.2 Kaupade käitlemine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. võtab vastu ja ladustab tööks vajalikud kaubad ja vahendid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kontrollib kauba koguse ja kvaliteedi vastavust dokumentatsioonile; 2. jälgib kaupade realiseerimisaegu, kaupade ja vahendite koguseid ja nende lõppemisel või puudujäägi/ülejäägi korral teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 3. inventeerib kaubad fikseerides kaupade kogused.	
B.2.3 Teenindamine ja toodete müümine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. loob kliendiga positiivse kontakti, kuulab tema soove ja selgitab välja vajadused; 2. tutvustab menüüd/joogikaarti, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega; 3. lahendab iseseisvalt kliendi teenusega seotud probleeme oma vastutusalas piires; 4. teeb kassatoiminguid oma vastutusalas piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 5. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, küsides kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;	

6. koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale.	
B.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Valmistab mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades joogi valmistusviisile vastavaid töövahendeid ja -võtteid. 2. Serveerib mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades sobivaid töövahendeid ja -võtteid, arvestades kliendi soovidega.	
B.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoidmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Planeerib baariala ja oma töökoha puhastus- ja koristustöid vastavalt puhastusplaanile. 2. Puhastab seadmeid ja töövahendeid lähtudes juhendist. 3. Kasutab seadmeid heaperemehelikult ja rikete ilmnemisel teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 4. Peseb baari nõusid ja tarvikuid, lähtudes juhendist.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.6 Baarmen, tase 4 läbiv kompetents	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Lähtub oma töös eetilistest tõekspidamistest, järgides baarmeni kutseala head tava. 2. Järgib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu-, keskkonnahoiu-, tööohutus- ja hügieeninõudeid. 3. Järgib alkoholiseadust, tarbijakaitseseadust ja tubakaseadust. 4. Osaleb degustatsioonidel ja koolitustel, hoides end kursis turul toimuvaga, uute toodete, trendide ning suundadega. 5. Eraldab, kogub ja kõrvaldab eri jäätmetüübid (biojäätmel, pakendid, metall, klaas jmt) liigiti ümbertöötamiseks, kahjutustamiseks või lõplikuks ladestamiseks. 6. Juhendab praktikantide tööd enda töövaldkonnas.	

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	04-26042018-5.3.1/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Angelika Larkina, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Georgi Voomets, Club Hollywood Maret Õunpuu, Õunpuu Koolitused OÜ
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	14
5. Date of decision of Sectoral Council	26.04.2018
6. Occupational qualification standard valid until	12.04.2023
7. Occupational qualification standard version no.	5
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 Keelte oskustasemete kirjeldused
