

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Barman, level 5

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 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work

Vanembaarmeni tööks on klientide teenindamine baariletist ja lauas. Vanembaarmen töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes, tema peamine töö on teeninduspersonali juhtimine, jookide valmistamine, serveerimine ja müümine. Vanembaarmen suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega ning vastutab baari korrasoleku eest. Vanembaarmen töötab meeskonnas, juhendab teeninduspersonali, vastutab ressursside kasutamise, teeninduspersonali töö korraldamise ja kvaliteetsete töötulemuste eest. Jälgib ja inventeerib laoseisu, vastutab kaupade ja vahendite olemasolu eest. Kogub ja analüüsib tagasisidet kogu teenindusprotsessi vältel. Vastutab tööprotsessi sujuva toimimise eest, järgib enesekontrolliplaani ja selle täitmist. Vanembaarmen on kursis ettevõtte toodete ja tootearendusega.

A.2 Tasks

A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine

1. Töö planeerimine.
2. Töökoha ettevalmistamine.
3. Enesekontrolliplaani jälgimine.
4. Joogikaardi koostamine.
5. Jookide müügihindade kujundamine.
6. Pakkumiste koostamine.

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.
7. Arveldustöö kontrollimine ja korraldamine.

A.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine

1. Jookide valmistamine.
2. Jookide valmistamise juhendamine ja kontrollimine.
3. Jookide serveerimine.
4. Jookide serveerimise juhendamine ja kontrollimine.

A.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoid

1. Koristamine.
2. Seadmete puhastamine.
3. Prügi ja pakendi käitlemine.
4. Seadmete kasutamine.
5. Baarinõude pesemine.

A.2.6 Juhtimine ja juhendamine

1. Töötajate juhendamise kavandamine.
2. Juhendamine.
3. Teenindusprotsessi korraldamine ja analüüsimine.
4. Erinevate struktuuriüksuste vahelise koostöö koordineerimine.
5. Tagasiside kogumine ning edastamine.
6. Seadmete ja vahendite uuendamine.

A.3 Work environment and specific nature of work

Vanembaarmeni 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, arvuti.

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

Töö eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, ausust, korrektsust, oskust enda ja teiste tööd korraldada. Vanembaarmeni töö eeldab täpsust, head kontsentratsiooni ja empaatiavõimet, korrektsust, õppimisvõimet, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust. Vajalik on hea väljendus ja keelteoskus ning selge diktsioon. Töö eeldab vastutusvõimet, enesedistsipliini, juhendamise- ja juhtimisoskust ja analüütilist mõtlemist.

A.6 Professional preparation

Vanembaarmeni saab õppida kursustel, töökohal ja järjepideval töötamisel baarmenina.

A.7 Most common occupational titles

Vanembaarmen, peabaarmen, baaridaam, klienditeenindaja, baariteenindaja, baaripidaja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Vanembaarmeni kutse moodustub kuuest kohustuslikust kompetentsist ja läbivast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 - B.2.6 ja läbiva kompetentsi B.2.7 tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine
EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. koostab baaritöötajate töögraafikud, lähtudes seadusandlusest ja ettevõtte vajadusest ning edastab töötajatele;
2. valmistab ette, korraldab ja kontrollib baaritöötajate töövahendite ja -kohtade valmisolekut töö tegemiseks vajalike toodetega, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; hoiab oma töökoha korras;
3. täidab ja kontrollib enesekontrolliplaani täitmist oma vastutusvaldkonna piires;
4. koostab joogikaardi, lähtudes ettevõtte eripäradest ning arvestab uute toodete ja trendidega; teeb otsuseid või ettepanekuid tootevalikute osas ja vajadusel suhtleb tarnijatega;
5. koostab jookide kalkulatsioonid ja kujundab müügihinnad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;

6. koostab pakkumise vastavalt kliendi soovidele ja ettevõtte võimalustele.	
B.2.2 Kaupade käitlemine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. tellib, võtab vastu ja ladustab tööks vajalikud kaubad ja vahendid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kontrollib kauba koguse ja kvaliteedi vastavust dokumentatsioonile; 2. jälgib kaupade realiseerimisaegu, vastutab kaupade ja vahendite olemasolu eest töökohal ja laos, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 3. korraldab inventuuri läbiviimist vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	
B.2.3 Teenindamine ja toodete müümine	EstQF Level 5
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 vastutusala piires; 4. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutab 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 aruanded vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 7. kontrollib ja korraldab vastutusala piires teenindamist, arveldustööd ja töötajate tööd kassas.	
B.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. valmistab mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades joogi valmistusviisile vastavaid töövahendeid ja -võtteid; 2. juhendab ja kontrollib erinevate jookide valmistamist, joogi valmistusviisile vastavate töövahendite ja -võtete kasutamist; 3. serveerib mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades sobivaid töövahendeid ja -võtteid, arvestades kliendi soovidega; 4. kontrollib ja juhendab jookide serveerimist vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	
B.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoid	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. planeerib, korraldab ja juhendab baariala puhastus- ja koristustöid vastavalt puhastusplaanile; 2. puhastab seadmeid ja töövahendeid lähtudes juhendist; 3. korraldab ja juhendab prügi ning pakendite käitlemist vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 4. vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise eest ja rikete ilmnemisel teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, vajadusel organiseerib seadmete hooldust; 5. juhendab ja korraldab baarinõude pesemist ja nõudepesumasina kasutamist.	
B.2.6 Juhtimine ja juhendamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Seab meeskonnaliikmete tööle organisatsiooni eesmärkidest lähtuvad eesmärgid. Planeerib ja koordineerib meeskonna, töötajate tegevusi. Kavandab meeskonna tööd, et meeskond saavutaks ühiselt seatud eesmärgi, nõuded jm. 2. Loob ja hoiab kolleegidevahelisi meeldivaid ja koostööd soodustavaid suhteid. 3. Selgitab välja töötajate koolitus- ja arendusvajadused, vahendab sobivaid täienduskoolitusi ning nõustab töötajaid täienduskoolitustel osalemise asjus. 4. Abistab ja toetab kolleege, juhte, alluvaid jt tööalaste oskuste ja teadmiste omandamisel, tööülesannete täitmisel või äriüksuse tegevuses, annab juhtnõore. 5. Innustab teisi rakendama oma potentsiaali, saavutama eesmärgi ning arendama võimeid. 6. Juhendab ja motiveerib teeninduspersonali vastavalt kavandatule, annab konkreetseid ja arusaadavaid juhendeid igapäevatöö tegemiseks vastavalt ettevõtte teenindusstandardile. 7. Vastutab teenindusprotsessi sujuva toimimise ja töö kvaliteedi eest, vajadusel sekkub ning annab õigeaegselt tagasisidet teeninduspersonali tegevuse kohta; analüüsib teeninduspersonali tegevust. 8. Koordineerib ettevõtte erinevate osakondade vahelist koostööd enda vastutusala piires; vajadusel korraldab ümber teeninduspersonali töö enda vastutusala piires.	

9. Kogub tagasisidet töötajatelt ning analüüsib ja edastab tagasisidet nii oma juhile kui teeninduspersonalile.
10. Jälgib seadmete ja vahendite uuendamise vajadust ning teeb ettepanekuid uuendamiseks.

RECURRING COMPETENCES

B.2.7 Vanembaarmen, tase 5 läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. lähtub oma töös eetilistest tõekspidamistest, järgides baarmeni kutseala head tava; 2. järgib ja kontrollib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu keskkonnahoiu-, tööohutuse- ja -hügieeninõudeid; 3. järgib alkoholiseadust, tarbijakaitseadust ja tubakaseadust; 4. tegutseb häire- ja eriolukordades vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut; 5. kasutab eesti keelt tasemel B1 ja ühte võõrkeelt tasemel A2 (vt. lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused); 6. kasutab arvutit vastavalt Digipädevuste enesehindamise skaala (lisa 2) tasemele "Algtasemel kasutaja"; 7. suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes heast tavast; 8. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; 9. väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt; 10. juhib meeskonnatööd, näidates üles huvi ja hoolivust oma kolleegide vastu, on avatud ja abivalmis; 11. loob positiivse töökeskkonna; 12. osaleb ja korraldab degustatsioone ja koolitusi, hoides end kursis turul toimuvaga, uute toodete, trendide ja suundadega; 13. juhendab ressursside otstarbekat ja keskkonda säästvat kasutamist; 14. on ettevõtlik, kohaneb oma töös muutuvate oludega, töötab tulemuslikult pingelises olukorras ja kontrollib oma emotsioone; 15. 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	04-26042018-5.3.2/5k
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)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Barman, level 5
C.3 Annexes	

Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala