

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. Baarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline. Töövahendid on kuumade jookide valmistamise seadmed, nõudepesumasin, jäämasin, külmik, kassasüsteem, blender, baaritarvikud (šeikerid, mensuurid, lusikad jm), serveerimisvahendid ja koristamisvahendid.
A.2 Tasks
A.2.1. Töö planeerimine ja korraldamine A.2.2. Kaupade käitlemine A.2.3. Teenindamine ja toodete müümine A.2.4. Jookide valmistamine ja serveerimine A.2.5. Töövahendite ja töökoha korrashoidmine
A.3 Professional preparation
Baarmeniks saab õppida kursustel ja/või töökohal.
A.4 Most common occupational titles
Baarmen, baaridaam, klienditeenindaja, baariteenindaja, baaripidaja
A.6 Relevant skills for the future
Teave oskuste ja trendide kohta, mille tähtsus valdkonnas kasvab. Oskus tarbida keskkonnateadlikult. Digipädevus ja oskus kasutada uusi tehnoloogiaid.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Baarmen, tase 4, kutse moodustub üldoskustest ja kohustuslikest kompetentsidest. Kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside tõendamine.
Hariduslikud nõuded
Kutse taotlemisel 1. Põhiharidus 2. Erialase koolituse läbimine

B.2 General skills of Barman, level 4

1. Kasutab eesti keelt tasemel B1 ja ühte Eestis enam kasutatavat võõrkeelt tasemel A2 (lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused).
2. Kasutab oma töös arvutit algtasemel (lisa 2 – digipädevuste enesehindamisskaala).
3. Säilitab teistega suheldes hea kontakti, vältib end arusaadavalt ja arvestab suhtluspartneri vajadustega.
4. Austab oma ja teiste kultuuride, religioonide, identiteedi jm väärtusi ja norme ning arvestab oma tegevuses nendega.
5. Suudab end suuliselt vältida selgelt, ladusalt, lühidalt, konkreetselt ja arusaadavalt.
6. Järgib tööd tehes asjakohaseid juhiseid, nõudeid, eeskirju, õigusakte, standardeid jmt.
7. Kutsub õnnetuse või muu vahejuhtumi korral abi, sh helistab vajaduse korral hädaabinumbri.
8. Tegutseb häire- ja eriolukordades vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut.
9. Tuleb probleemideta toime muutuvate olukordade ja keskkonnatingimustega. Reageerib muutustele ja ootamatustele adekvaatselt ja asjalikult.
10. Teeb ühiste eesmärkide nimel tõhusat koostööd, mõistes oma ja kolleegide rolli meeskonnas ning käitudes usaldusväärselt ja koostööd soodustavalt.
11. Seostab oma tegevust võimalike tagajärgedega ning on valmis ja võimeline tulemustest aru andma.
12. Loob olukorrale vastava meeldiva ja mugava õhkkonna.
13. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli.
14. Käitub tasakaalukalt ja läbimõeldult nii enda kui ka teiste tugevate tunnete (rõõm, kurbus, viha, hirm, pettumus jmt) korral. Vajaduse korral jagab muret asjakohaste inimestega ja otsib abi.
15. Eristab fakte hinnangutest, suhtub saadud tagasisidesse rahulikult, vastab vaoshoitult ja tänulikult ning võimaluse korral arvestab tagasisidega edasises tegevuses.
16. Käitub energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt (nt kasutab ökoloogilisi puhastusvahendeid, sordib prügi, minimeerib printimist, vee ja elektrivahetuse kasutust jne).

B.3 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.3.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Planeerib ja koordineerib ise oma tegevust, paneb paika ajakava ning peab kinni kokkulepitud tööplaanist ja tähtaegadest. 2. Valmistab ette oma töökoha vastavalt etteantud juhenditele, varustades selle vajalike töövahenditega ja töö tegemiseks vajalike toodetega. 3. Hoiab tööala ja -seadmed puhta ning nõuetekohastena. 4. Täidab enesekontrolliplaanis temale määratud ülesandeid.	
B.3.2 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 laoseisu ning pöörab tähelepanu toodete jm aegumiskuupäevadele, et vähendada laokadu. 3. Määrab varude optimaalse koguse ja ajastuse, et ühitada need müügiimahtudega. 4. Edastab informatsiooni kokkulepitud sihtrühmale. 5. Koostab toodete, vara, materjalide vm loetelu või aruande, mis näitab nende kogust, kulumist jms.	
B.3.3 Teenindamine ja toodete müümine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Loob ja arendab usaldusväärseid ja meeldivaid suhteid. Suhtleb klientidega, et täita nende soove, pakkuda abi vmt. 2. Kuulab kõnelejat tähelepanelikult, keskendunult ja katkestamata, andes oma kaasamõtle misest märku kehakeelega või peegeldavalt, täpsustades ja kuulnud ümber sõnastades.	

3. Loob kliendiga kontakti ja mugava õhkkonna, selgitab välja kliendi vajadused, tutvustab hinda ning vastab kliendi täiendavatele küsimustele, jagades ise toodete osas vastavalt kliendi soovile soovitusi.
4. Tutvustab joogikaarti ja viitab erinevatele varieerimisvõimalustele, et luua kliendile sobiv toode.
5. Lahendab probleeme omal initsiatiivil või kellegi palvel, leides sobivaima lahendusviisi.
6. Koostab võõrandatud kaupade või osutatud teenuste eest arve, mis kajastab nõuetekohaseid andmeid.
7. Võtab vastu makseid ja töötleb makseteavet, loeb vahetuse lõpus kassas oleva raha üle, sh kasutab skannerit, ning viib kassa tasakaalu. Võtab vastu sularahas, krediit- ja deebetkaartidega tehtavaid makseid.
8. Lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, küsides kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.
9. Koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale.

B.3.4 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.3.5 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.3.6 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	04-11102023-2.2/7k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Heinar Õispuu, Butterfly Cocktail Catering Marge Mänd, Kokteilipurskaev, Popup Klubi Liina Rätsep, Kalevi jahtklubi restoran Laur Ihermann, restoran NOA Margit Kikas, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Angelika Larkina, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Ritta Roosaar, Tallinna Tehnikaülikool
3. Occupational qualification standard approved by:	Service

4. No. of decision of Sectoral Council	36
5. Date of decision of Sectoral Council	11.10.2023
6. Occupational qualification standard valid until	10.10.2028
7. Occupational qualification standard version no.	7
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	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamiskaala	