

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. Ta jälgib ja inventeerib laoseisu, vastutab kaupade ja vahendite olemasolu eest. Vanembaarmen kogub ja analüüsib tagasisidet kogu teenindusprotsessi vältel. Ta vastutab tööprotsessi sujuva toimimise eest, järgib enesekontrolliplaani ja jälgib selle täitmist. Vanembaarmen on kursis ettevõtte toodete ja tootearendusega. Vanembaarmeni 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, koristamisvahendid ja arvuti.
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.2.6. Juhtimine ja juhendamine
A.3 Professional preparation
Vanembaarmeniks saab õppida kursustel, töökohal ja järjepideval töötamisel baarmenina.
A.4 Most common occupational titles
Vanembaarmen, peabaarmen, 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
Vanembaarmen, tase 5, kutse moodustub üldoskustest ja kohustuslikest kompetentsidest. Kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside tõendamine.
Hariduslikud nõuded
Kutse taotlemisel 1. Keskkharidus 2. Erialase koolituse läbimine 3. Erialane töökogemus
B.2 General skills of Barman, level 5
1. Kasutab eesti keelt tasemel B1 ja ühte Eestis enam kasutatavat võõrkeelt tasemel A2 (lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused). 2. Kasutab oma töös arvutit infotööluse, kommunikatsiooni ja ohutuse jaoks iseseisva kasutaja tasemel ning sisuloome ja probleemilahenduse jaoks algtasemel (lisa 2 – digipädevuste enesehindamiskaala). 3. Säilitab teistega suheldes hea kontakti, väljendab 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 väljendada selgelt, ladusalt, lühidalt, konkreetset ja arusaadavalt. 6. Järgib tööd tehes asjakohaseid juhiseid, nõudeid, eeskirju, õigusakte, standardeid jmt. 7. Kutsab õnnetuse või muu vahejuhtumi korral abi, sh helistab vajaduse korral hädaabinumbri. 8. Loob olukorrale vastava meeldiva ja mugava õhkkonna. 9. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli. Tuleb probleemideta toime muutuvate olukordade ja keskkonnatingimustega. Reageerib muutustele ja ootamatustele adekvaatselt ja asjalikult. 10. 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. 11. Eristab fakte hinnangutest, suhtub saadud tagasisidesse rahulikult, vastab vaoshoitult ja tänulikult ning võimaluse korral arvestab tagasisidega edasises tegevuses. 12. Käitub energiat ja ressursse säästvalt ning jäätmeid vähendavalt (nt kasutab ökoloogilisi puhastusvahendeid, sordib prügi, minimeerib printimist, vee ja elektrivõrgu kasutust jne).
B.3 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.3.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Koostab baaritöötajate töögraafikud, lähtudes seadusandlusest ja ettevõtte vajadusest, ning edastab töötajatele. 2. Planeerib ja korraldab enda või teiste tehtavad tööd, nende järjekorra, asukoha, tegija, organiseerib vajalikud tooted, töövahendid, seadmed jmt. 3. Tagab, et organisatsiooni töö toimuks kokkulepitud tingimuste kohaselt. Seirab kasutatavaid töövõtteid, meetmeid, eeskirjade järgmist jm. 4. Hoiab tööala ja -seadmed puhta ja nõuetekohasena. 5. Täidab ja kontrollib enesekontrolliplaani täitmist oma vastutusvaldkonna piires. 6. Koostab joogikaardi, lähtudes ettevõtte eripäradest ning arvestab uute toodete ja trendidega. 7. Teeb otsuseid või ettepanekuid tootevalikute osas ja vajadusel suhtleb tarnijatega. 8. Koostab jookide kalkulasioonid ja kujundab müügihinnad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 9. Koostab pakkumise vastavalt kliendi soovidele ja ettevõtte võimalustele.	

B.3.2 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.3.3 Teenindamine ja toodete müümine	EstQF Level 5
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 kaasamõtlemisest märku kehakeelega või peegeldavalt, täpsustades ja kuuldut 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 aruanded vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 10. Kontrollib ja korraldab vastutusala piires teenindamist, arveldustööd ja töötajate tööd kassas.	
B.3.4 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.3.5 Töövahendite ja töökoha korrashoidmine	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 ilmnmisel teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, vajadusel organiseerib seadmete hooldust. 5. Juhendab ja korraldab baari nõude ja tarvikute pesemist ning nõudepesumasina kasutamist.	
B.3.6 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 juhtnööre. 5. Innustab teisi rakendama oma potentsiaali, saavutama eesmäärke ning arendama võimeid.	

6. Juhendab ja motiveerib teeninduspersonalit 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 teeninduspersonalit tegevuse kohta; analüüsib teeninduspersonalit tegevust.
8. Koordineerib ettevõtte erinevate osakondade vahelist koostööd enda vastutusala piires; vajadusel korraldab ümber teeninduspersonalit 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.3.7 Vanembaarmen, tase 5 läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Lähtub oma töös eetilistest tõekspidamistest, järgides baarmeni kutseala head tava. 2. Järgib ning kontrollib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötavishoiu, keskkonnahoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 3. Järgib alkoholiseadust, tarbijakaitseseadust ja tubakaseadust. 4. Korraldab degustatsioone ja koolitusi, hoides end kursis turul toimuvaga, uute toodete, trendide ja suundadega. 5. Juhendab ressursside otstarbekat ja keskkonda säästvat kasutamist. 6. Eraldab, kogub ja kõrvaldab eri jäätmetüübid (nt biojäätmel, pakendid, metall, klaas jmt) liigiti ümbertöötamiseks, kahjutustamiseks või lõplikult ladestamiseks. 7. Juhendab praktikantide tööd ja osaliselt vastutab nende väljaõpetamise eest enda töövaldkonnas. 8. Tegutseb häire- ja eriolukordades vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut. 9. Teeb või korraldab midagi ise, ilma et teised teda selleks ärgitaksid, nt võtab endale kohustusi ja haarab kinni väljakutsetest. 10. Seostab oma tegevust võimalike tagajärgedega ning on valmis ja võimeline tulemustest aru andma.	

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	04-11102023-2.3/7k
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)	5

C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Barman, level 4
English:	Barman, level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamiskaala	