

KUTSESTANDARD

Abikelner, tase 3

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Abikelner, tase 3	3

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Kelneritöö kutsealal on koostatud 3. taseme abikelneri, 4. taseme kelneri ja 5. taseme vanemkelneri kutsestandardid.

Kelner on klienditeenindaja, kes töötab toidlustusteenust pakkuvas ettevõttes nagu (restoran, kohvik, pubi, ööklubi, klubi jm). Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele.

3. taseme abikelner abistab kelnerit teenindusprotsessi ettevalmistamisel, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid. Abistab kelnerit teenindusprotsessi jooksul toitude ja jookide serveerimisel ning puhastus- ja koristustöödel. Abikelner suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Vajalik on tahe ja oskus töötada meeskonnas ja juhendamise all.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine
- A.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine
- A.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine
- A.2.4 Toitude ja jookide serveerimine
- A.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine
- A.2.6 Catering ja peolaudade teenindus
- A.2.7 Koristus- ja puhastustööd

A.3 Töö keskkond ja eripära

Abikelner töötab toidlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Abikelneri kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline ning eeldab head füüsilist vastupidavust, suhtlemisvalmidust ja oskust suhelda erinevate inimestega.

A.4 Töövahendid

Söögisala sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, kohvivalmistamise seadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasina, koristamisvahendid jm väikevahendid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, kontsentratsioonivõimet, rahulikku meelt, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust, väljendusoskust, selget diktsiooni ja tolerantsust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Abikelneri kutse taotlemisel eeldatakse põhiharidust. Abikelneriks saab õppida töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Abikelneri enamlevinud ametinimetused on kelneri õpilane, ettekandja, teenindaja, toidlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.

A.8 Reguleerimisalade tegevuseks

Tervisetõend.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.7 ja B.2.8 (lähivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) tutvub töögraafikuga ja planeerib tööaja; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhistele; 3) küsib infot päevapakkumiste ja muutuste kohta menüüs; 4) valmistab ette lauakattimisvahendid vastavalt etteantud juhistele; 5) linutab ja teeb nõuetekohase eelkatte vastavalt etteantud juhistele; 6) korrastab söögisaali, kasutades puhastusvahendeid vastavalt etteantud juhistele. Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Teenindussituatsiooni alustamine	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga; 2) suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda. Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) ulatab toidu- ja joogikaardid kliendile; 2) kohandab eelkatet vastavalt juhistele. Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.4 Toitude ja jookide serveerimine	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) serveerib juhendamisel karastus- kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid; 2) serveerib juhendamisel portsjonroogi; 3) abistab kelnerit serveerimisel; 4) koristab ja korrastab juhendamisel laua, kasutades õigeid töövõtteid; 5) serveerib juhendamisel toite ja jooke väljastusliinis; 6) abistab kelnerit väljastusliinis. Hindamismeetod(id):	

Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

B.2.5 Teenindussituatsiooni lõpetamine	EKR tase 3
---	-------------------

Tegevusnäitajad:
 1) küsib juhendamisel kliendilt tagasisidet;
 2) edastab kliendilt saadud tagasiside oma otsesele juhile;
 3) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti.

Hindamismeetod(id):
 suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

B.2.6 Catering- ja peoteenindus	EKR tase 3
--	-------------------

1) teeb juhendamisel abitoide teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel;
 2) peab meeles vajaliku info ürituse sisu, toitude ja jookide kohta oma tööülesannete piires;
 3) abistab kelnerit klientide vastuvõtmisel ja on teenindusvalmis;
 4) abistab kelnerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel;
 5) abistab kelnerit klientide ärasaatmisel;
 6) abistab kelnerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenindusruumide korrastamisel.

Hindamismeetod(id):
 Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.

B.2.7 Koristus- ja puhastustööd	EKR tase 3
--	-------------------

Tegevusnäitajad:
 1) vajadusel peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;
 2) puhastab ning korrastab ruume vastavalt etteantud juhiste ja kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid.

Hindamismeetod(id):
 Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.8 Abikelner, tase 3 kutset läbiv kompetents	EKR tase 3
--	-------------------

Tegevusnäitajad:
 1) on teadlik esmaabi võimalustest, oskab käituda tulekahju korral ja täidab tööohutuse ja hügieeninõudeid;
 2) suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;
 3) väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt;
 4) kohandub meeskonnaga.

Teadmised:
 1) klienditeeninduse alused;
 2) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed;
 3) lauakatmise alused;
 4) jookide ja roogade serveerimise alused;
 5) toiduohutuse nõuded;
 6) puhastusvahendid ja -keemia.

Hindamismeetod(id):
 Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile
--

1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-4.1/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Kaido Ladva, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano Reelika Eerik, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool, Eesti Kelnerite ja Ettekandjate Liit Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Tiiu Parm, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Ülle Parbo, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	7
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
6. Kutsestandard kehtib kuni	02.03.2016
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5131 Ettekandjad ja kelnerid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Waiter, level 3
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	