



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Kelner, tase 4

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Kelner, tase 4	4

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 toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes (restoran, kohvik, publi, ööklubi, klubi jm). Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele.

4. taseme kelner valmistab ette teenindusprotsessi, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid.

Teenindusprotsessi jooksul võtab vastu kliendid, esitleb tooteid ja teenuseid, nõustab kliente ning võtab vastu tellimusi. Kelner valmistab jooke ning serveerib toite ja jooke, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Teenindusprotsessi lõpetamisel arveldab klientidega, küsib tagasisidet ja saadab kliendid ära positiivset kliendikontakti hoides.

Vastutab teenindusprotsessi toimimise eest, töötab meeskonnas ja juhendab abikelnerit. Tunneb ettevõtte tooteid ja teenuseid.

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 Jookide valmistamine
- A.2.5 Toitude ja jookide serveerimine
- A.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine
- A.2.7 Catering ja peolaudade teenindus
- A.2.8 Koristus- ja puhastustööd

A.3 Töö keskkond ja eripära

Kelner töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Kelneri kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline ning eeldab head füüsilist vastupidavust, suhtlemisvalmidust ja oskust suhelda erinevate inimestega.

A.4 Töövahendid

Söögisaali sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, arvlemistehnika, kohvivalmistusseadmed, kuumtöötlemisseadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasinad, koristamisvahendid jm väikevahendid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, võimet kiirelt ja sujuvalt ühelt tegevuselt teisele siirduda, head kontsentratsioonivõimet, head mälu, rahulikku meelt, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust, selget diktsiooni ja empaatiavõimet. Töö eeldab vastutus- ja analüüsivõimet, usaldatavust, korrektsust, täpsust, kohusetunnet, enesedistsipliini.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Kelneri kutse taotlemisel eeldatakse keskharidust ja kutsealase koolituse läbimist. Kelneriks saab õppida kutsekoolis, kursustel ja/või töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Ametinimetused võivad olla kelner, ettekandja, teenindaja, toidlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.

A.8 Reguleerimisalad kutsealal tegutsemiseks

Tervisetõend.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.8 ja B.2.9 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

- 1) tutvub töögraafikuga ja planeerib tööaja;
- 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber;
- 3) täpsustab menüüd ja muutusi menüüs ja päevapakkumistes, vajadusel orienteerub ümber;
- 4) valmistab ette lauakatmisvahendid;
- 5) linutab, teeb nõudmistele vastava eelkatte;
- 6) korrastab söögisaali, kasutades asjakohaseid puhastusvahendeid;
- 7) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu;
- 8) kontrollib tööks vajaminevaid kaupu ja vahendeid;
- 9) jälgib varusid ja teatab vajaminevatest kaupadest ja vahenditest otsesele juhile;
- 10) võtab kaupu vastu vastavalt volitustele.

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 4

Tegevusnäitajad:

- 1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga;
- 2) loob positiivse kliendisuhte;
- 3) suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda;
- 4) selgitab välja kliendi vajadused, pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;
- 5) nõustab kliente oma vastutusala piires.

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 4

Tegevusnäitajad:

- 1) tutvustab ja soovitab põhjalikult toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke;
- 2) sobitab toite ja jooke;
- 3) võtab tellimuse ja vormistab selle vastavalt nõuetele;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

<p>4) edastab tellimuse kööki, baari, sommeljeele; 5) kohandab ja kontrollib eelkatet vastavalt tellimusele; 6) vajadusel juhendab eelkatete kohandamist; 7) kasutab kassasüsteeme lähtuvalt oma tööülesannetest.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.4 Jookide valmistamine	EKR tase 4
<p>1) valib õiged töövahendid ja komponendid lihtsamate segujookide valmistamiseks; 2) valmistab lihtsamaid segujooke; 3) valib õiged töövahendid ja komponendid lihtsamate kohvi- ja teejookide valmistamiseks; 4) valmistab lihtsamaid kohvi- ja teejooke.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.5 Toitude ja jookide serveerimine	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad: 1) serveerib karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, veine, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid; 2) vajadusel juhendab jookide serveerimist; 3) serveerib portsjonroogi, kasutades õigeid töövõtteid; 4) serveerib roogi vaagnatelt, kasutades õigeid töövõtteid; 5) koristab ja korrastab laua, kasutades õigeid töövõtteid; 6) vajadusel juhendab laudade koristamist; 7) serveerib toite ja jooke väljastusliinis vastavalt ettevõtte nõudmistele, 8) vajadusel juhendab tööd väljastusliinis.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad: 1) küsib ja kogub klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teenindusprotsessi vältel; 2) käsitleb kiitusi ja kaebusi ning pakub lahendusi oma vastutusala piires; 3) edastab tagasidet oma otsesele juhile ja kolleegidele; 4) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks; 5) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires; 6) esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 7) esitab nõuetekohaselt vormistatud arved/kviitungid ja kassaaruanded oma otsesele juhile; 8) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 9) vajadusel juhendab teenindussituatsiooni lõpetamist.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.7 Catering- ja peoteenindus	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad: 1) tutvub ürituse korraldamiseks vajaliku infoga; 2) seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele; 3) paigutab mööblit vastavalt etteantud plaanile; 4) linutab ja teeb eelkatteid vastavalt etteantud juhistele; 5) kontrollib töövahendite olemasolu; 6) vajadusel juhendab abikelnereid teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel; 7) peab meeles vajaliku info ürituse sisu, toitude ja jookide kohta oma tööülesannete piires;</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

<p>8) korraldab klientide vastuvõtmist ja on teenindusvalmis; 9) serveerib toite ja jooke vastavalt etteantud juhistele; 10) vastutab ruumide ja laudade puhtuse eest; 11) kasutab teenindamisel õigeid töövõtteid; 12) korraldab klientide ärasaatmist; 13) koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele; 14) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele.</p>	
<p>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.</p>	
<p>B.2.8 Koristus – ja puhastustööd</p>	<p>EKR tase 4</p>
<p>Tegevusnäitajad: 1) vajadusel peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhistele; 2) vajadusel juhendab abikellnerit; 3) puhastab ning korrastab ruume vastavalt etteantud juhistele ja kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid; 4) vastutab puhastustööde eest.</p>	
<p>Hindamismeetodid: Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

<p>B.2.9 Kelner, tase 4 kutset läbiv kompetents</p>	<p>EKR tase 4</p>
<p>Tegevusnäitajad: 1) on teadlik esmaabi võimalustest, oskab käituda tulekahju korral ja täidab tööohutuse ja hügieeninõudeid; 2) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 3) oskab eesti keelt tasemel B1 ja inglise keelt tasemel A2; 4) kasutab oma töös arvuti tasemel AO1-AO4; 5) väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetssele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt; 6) on ettevõtlik ja oskab lahendada probleeme; 7) kohandub meeskonnaga ja osaleb aktiivselt meeskonnatöös, vastutab võetud kohustuse täitmise eest; 8) kohaneb oma töös muutuvate oludega, oskab jagada informatsiooni; 9) küsib oma tegevuse kohta tagasisidet nii kolleegidelt kui klientidelt; 10) juhendab abikellnereid.</p>	
<p>Teadmised: 1) klienditeeninduse alused; 2) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed; 3) erinevate laudade katmine; 4) menüü, roa- ja joogikaardid; 5) algteadmised veinidest ja teistest jookidest; 6) jookide ja toitude kokkusobivuse alused; 7) toiduvalmistamise alused; 8) tervisliku ja eritoitumise alused; 9) eri rahvaste toidukultuuri eripärad; 10) roogade serveerimise alused; 11) baaritöö alused; 12) catering- ja peeteeninduse alused; 13) müügitöö alused; 14) kassatöö/arveldamise alused; 15) aruandluse alused; 16) toiduohutuse nõuded; 17) puhastusvahendid ja -keemia.</p>	
<p>Hindamismeetod(id):</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

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	04-01122011-4.2/5k
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	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5131 Ettekandjad ja kelnerid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Waiter, level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1	Töösad ja tööülesanded
Lisa 2	Arvuti kasutamise oskused
Lisa 3	Keelte oskustasemete kirjeldused