

KUTSESTANDARD

Vanemkelner, tase 5

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Vanemkelner, tase 5	5

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 heakskiidetud normidele.

Vanemkelner korraldab teenindusprotsessi ettevalmistamist, koostab töögraafikud, juhendab meeskonda, jagab infot ja tööülesandeid. Korraldab teenindusprotsessi, klientide vastuvõtmist ja nõustamist, vajadusel valmistab jooke ning serveerib toite ja jooke. Vanemkelner suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Kogub ja analüüsib tagasisidet kogu teenindusprotsessi vältel. Jälgib ja inventeerib laoseisu, vastutab kaupade ja töövahendite olemasolu eest. Vastutab meeskonna koolitamise ja tööprotsessi tõrgeteta toimimise eest. Jälgib enesekontrolliplaani ja vastutab selle täitmise eest. Tunneb kogu ettevõtte toodet ja võimalusi.

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.2.9 Juhtimine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Vanemkelner töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Vanemkelneri 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

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

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

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

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Vanemkelneri kutse taotlemisel eeldatakse põhiharidust ja kutsealase koolituse läbimist. Vanemkelneriks saab õppida täiendkoolitustel, töökohal ja järjepideval töötamisel kelnerina.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Ametinimetused võivad olla kelner, vanemkelner, ülemkelner, vahetuse vanem, teenindaja, toitlustusteenindaja, 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.2.9 ja B.2.10 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) koostab töögraafikud, planeerib enda ja töötajate tööaja; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras; 3) kontrollib kogu saali töökohtade korrasolekut; 4) korraldab töökohtade ja vajalike töövahendite ettevalmistamist; 5) täpsustab menüüd ja muutusi menüüs ja päevapakkumistes, vajadusel orienteerub ümber; 6) korraldab koostööd köögiga; 7) korraldab tööd saalis, kontrollib eelkatet ja saali korrasolekut; 8) vastutab vajalike töövahendite olemasolu eest; 9) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite olemasolu eest; 10) tellib vajaminevad kaubad ja vahendid; 11) tellib ja võtab vastu kaupu ja vahendeid vastavalt vajadusele ja 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 5
Tegevusnäitajad: 1) alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb aktiivselt kliendiga otse ja kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 2) korraldab klientide vastuvõtmist; 3) korraldab klientide juhutamist söögisaali ja lauda; 4) selgitab välja kliendi vajadused, lahendab kliendi erisoove ja -vajadusi; 5) korraldab kõikide teenindajate tööd klientidega; 6) nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega. Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Tellimuste vastuvõtmine ja edastamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad:	

1) tutvustab ja soovib põhjalikult toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke; 2) sobitab toite ja jooke; 3) esitleb ettevõttes pakutavaid tooteid; 4) korraldab ja kontrollib tellimuste vastuvõtmist; 5) korraldab ja kontrollib eelkatete kohandamist; 6) kasutab kassasüsteemi ja jagab töötajatele õigusi kassasüsteemi kasutamiseks; 7) koolitab kelnereid kassasüsteemi kasutamises, vajadusel juhendab.	
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.4 Jookide valmistamine	EKR tase 5
1) valmistab segujooke, vajadusel juhendab segujookide valmistamist; 2) valmistab kohvi- ja teejooke, vajadusel juhendab kohvi- ja teejookide valmistamist.	
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 Toitude ja jookide serveerimine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) serveerib karastus-, segu- ja alkoholseid jooke, veine, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid; 2) kontrollib ja juhendab jookide serveerimist; 3) serveerib portsjonroogi kasutades õigeid töövõtteid; 4) serveerib roogi vaagnatelt, kasutades õigeid töövõtteid; 5) serveerib roogi teeninduskärult või abilaualt; 6) kontrollib ja juhendab roogade serveerimist; 7) korraldab laudade koristamist ja korrastamist; 8) vajadusel juhendab laudade koristamist; 9) korraldab ja juhendab tööd 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.2.6 Teenindussituatsiooni lõpetamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) vastutab tagasisidesüsteemi rakendamise eest; 2) küsib ja kogub klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teenindusprotsessi vältel; 3) käsitleb klientide kiitusi ja kaebusi, lahendab probleeme oma vastutusala piires; 4) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks; 5) kogub tagasisidet töötajatelt ning analüüsib ja edastab tagasidet nii oma juhile kui meeskonnale; 6) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires; 7) esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 8) kogub ja koostab nõuetekohaselt vormistatud kassa- ja müügiaruanded; 9) säilitab ja esitab aruanded vastutavale töötajale; 10) kontrollib ja korraldab vastutusala piires arveldustööd ja töötajate tööd kassas; 11) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 12) vajadusel korraldab ja kontrollib teenindussituatsiooni lõpetamist.	
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.7 Catering- ja peoteenindus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib catering- ja peoteenindust, arvestades ürituse aega, kohta ja sisu; 2) valmistab ette asjakohased infomaterjalid meeskonnale;	

- 3) komplekteerib meeskonna ja jagab tööülesanded;
- 4) korraldab ettevalmistustöid;
- 5) vastutab teenindusruumide valmisoleku, mööbli paigutuse ja eelkatete teostamise eest;
- 6) vastutab töövahendite olemasolu eest;
- 7) vajaduse orienteerub ümber ja juhendab;
- 8) järgib ja kontrollib toiduohutusnõudeid catering-teenuse osutamisel;
- 9) edastab teenindusmeeskonnale infot ürituse sisu, toitude ja jookide kohta;
- 10) jaotab tööülesanded teenindusmeeskonnale;
- 11) vajadusel orienteerub ümber ja juhendab teenindusmeeskonda;
- 12) vastutab teenindusmeeskonna ettevalmistuse eest;
- 13) vastutab klientide vastuvõtmise ning meeskonna teenindusvalmiduse eest;
- 14) vastutab toitude ja jookide serveerimise ning ruumide ja laudade puhtuse eest;
- 15) vastutab teenindamisel õigete töövõtete kasutamise eest;
- 16) vastutab positiivse kliendikontakti hoidmise eest;
- 17) vajadusel orienteerub ümber ja juhendab teenindusmeeskonda;
- 18) korraldab koristustöid, üritusel kasutatavate vahendite pakkimist ning teenindusruumide korrastamist;
- 19) vajadusel orienteerub ümber ja juhendab meeskonda;
- 20) vastutab ürituse lõpetamise eest.

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.2.8 Koristus – ja puhastustööd

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) korraldab nõude ja serveerimisvahendite pesemist;
- 2) koolitab seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises ja vajaduse korral juhendab;
- 3) vastutab pesemisvahendite asjakohase kasutamise ja nõude puhtuse eest;
- 4) järgib enesekontrolliplaani ja vastutab selle täitmise eest;
- 5) korraldab puhastustöid ja kontrollib puhastustööde kvaliteeti.

Hindamismeetodid:

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

B.2.9 Juhtimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) korraldab ja koordineerib kliendiküsitluste läbiviimist tarbimisvajaduste selgitamiseks;
- 2) juhendab ja koolitab teenindusmeeskonda;
- 3) koordineerib koostööd köögipersonaliga;
- 4) koostab menüüsid koostöös otsese juhi ja peakokaga;
- 5) osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega;
- 6) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise ja korrashoiu eest;
- 7) jälgib seadmete ja tarvikute uuendamise vajadust;
- 8) vastutab enesekontrolliplaani täitmise eest.

Hindamismeetodid:

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.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.10 Vanemkelner, tase 5 kutset läbiv kompetents

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) on teadlik esmaabi võimalustest, oskab käituda tulekahju korral;
- 2) täidab ja kontrollib tööohutus- ja hügieeninõudeid;
- 3) on kursis ettevõtte müügi- ja turundusstrateegia põhisuundadega;
- 4) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;

- 5) vastutab positiivse õhkkonna loomise eest kollektiivis;
- 6) oskab eesti keelt tasemel B1, inglise keelt tasemel B1, vene keelt tasemel A2, soome keelt tasemel A2;
- 7) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO4, AO7;
- 8) väärtustab oma kutseala ja on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele, on algatusvõimeline ja tegutseb iseseisvalt;
- 9) on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme;
- 10) osaleb aktiivselt meeskonnatöös, vastutab võetud kohustuse täitmise eest, on valmis võtma liidri rolli;
- 11) kohaneb oma töös muutuvate oludega, oskab jagada informatsiooni;
- 12) küsib oma ja meeskonna tegevuse kohta tagasisidet nii kolleegidelt kui ka klientidelt;
- 13) juhendab teenindusmeeskonda.

Teadmised:

- 1) klienditeeninduse alused;
- 2) töökorralduse alused;
- 3) teeninduses vajalik inventar, töövahendid ja seadmed;
- 4) teeninduse korraldus;
- 5) erinevate laudade katmine;
- 6) menüü, roa ja -joogikaartide koostamise ja vormistamise alused;
- 7) hinnakujunduse alused;
- 8) algteadmised veinidest ja teistest jookidest;
- 9) jookide ja toitade kokkusobivuse alused;
- 10) toiduvalmistamise alused;
- 11) tervisliku ja eritoitumise alused;
- 12) eri rahvaste toidukultuuri eripärad;
- 13) toidu- ja joogitrendid;
- 14) roogade serveerimise erinevad tehnikad;
- 15) baaritöö alused;
- 16) catering- ja peoteeninduse korraldus;
- 17) müügitöö korraldus;
- 18) kassa- ja laosüsteem, logistika alused;
- 19) aruandlus ja dokumentatsioon;
- 20) toiduohutuse nõuded;
- 21) töösuhted, töökeskkond;
- 22) puhastusvahendid ja -keemia;
- 23) juhtimise alused.

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	04-01122011-4.3/4k
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	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5131 Ettekandjad ja kelnerid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Waiter, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	