

KUTSESTANDARD

Vanembaarmen, tase 5

Baarmeni kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

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

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Vanembaarmeni töö on klientide teenindamine baariletist ja lauas. Vanembaarmen töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes, tema peamine töö on jookide valmistamine, serveerimine ja müümine. Vanembaarmen suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega ning hoiab baariruumi korras. Vanembaarmen juhendab baaritöötajaid, annab edasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi ning vastutab ressursside jagamise, teiste töö korraldamise ja kvaliteetsete töötulemuste eest. Jälgib ja inventeerib laoseisu, vastutab kaupade ja töövahendite olemasolu eest. Kogub ja analüüsib tagasisidet kogu teenindusprotsessi vältel. Vastutab tööprotsessi tõrgeteta toimimise eest, jälgib enesekontrolliplaani ja selle täitmist. Vanembaarmen on kursis ettevõtte toodete ja tootearendusega.

A.2 Tööosad

A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine

- 1) töö planeerimine;
- 2) joogikaartide koostamine;
- 3) hinnakujundus, pakumiste ja kalkulatsioonide tegemine;
- 4) kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine, ladustamine ja kontrollimine;
- 5) inventeerimine.

A.2.2 Teenindamine

- 1) klientide soovide selgitamine ja nõustamine;
- 2) tagasiside küsimine ja edastamine;
- 3) klientidega arveldamine.

A.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine

- 1) jookide valmistamine;
- 2) jookide serveerimine.

A.2.4 Töövahendite ja töökoha korrashoid

- 1) töövahendite ja seadmete korrashoid;
- 2) töökoha ja abiruumide korrashoid;
- 3) seadmete hooldamine.

A.2.5 Juhtimine ja juhendamine

- 1) klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine;
- 2) teeninduspersonali koolitamine ja juhendamine;
- 3) teeninduspersonali juhtimine.

Tööosade ja ülesannete täielik loetelu on toodud kutsestandardi Lisas 1.

A.3 Töö keskkond ja eripära

Vanembaarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline.

A.4 Töövahendid

Kohvi valmistamise seadmed, šeiker, blender, mensuurid jm baaritarvikud, serverimisvahendid, kassaaparaat, nõudepesumasin, jäämasinad ning arvuti.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, oskust oma ja teiste tööd ratsionaalselt korraldada, võimet kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele. Vanembaarmeni töö eeldab head kontsentratsiooni- ja empaatiavõimet, ergast mälu, korrektsust, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust. Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus ning selge diktsioon. Töö eeldab vastutusvõimet, täpsust, kohusetunnet, enesedistsipliini, juhtimisvõimekust ja analüütilist mõtlemist.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Vanembaarmeni saab õppida kursustel, töökohal ja järjepideval töötamisel baarmenina. Vanembaarmenilt eeldatakse keskharidust.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Vanembaarmen, peabaarmen.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Vanembaarmeni kutse moodustub viiest kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja B.2.6 - B.2.10 (lähivad 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 lähtuvalt seadusandlusest ja tööandja vajadusest; 2) valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras; 3) korraldab ja kontrollib meeskonna töökohtade valmisolekut, järgib enesekontrolliplaani, vastutades selle täitmise eest; 4) koostab joogikaardi koostöös otsese juhi ja peakokaga, lähtudes ettevõtte eripäradest ning vajadusel arvestab uute toodete ja trendidega; 5) koostab joogikaardi kalkulatsioonid ja kujundab müügihinnad vastavalt ettevõttes kehtestatud reeglitele; 6) koostab pakkumisi vastavalt kliendi soovidele ja ettevõtte võimalustele; 7) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite olemasolu eest, jälgides laoseisu; 8) tellib ja võtab vastu kaubad ja vahendid vastavalt vajadusele ja volitustele; 9) kontrollib kauba kvaliteeti ja koguse vastavust tellimusele ning ladustab kaubad vastavalt nõuetele; 10) teeb otsuseid või ettepanekuid tootevalikute osas ja vajadusel suhtleb tarnijatega; 11) korraldab inventuuri läbiviimist vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele.	
Hindamismeetod(id) Kirjalik töö või intervjuu/suuline küsitlus või jälgimine praktilise töö käigus või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Teenindamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) alustab kliendikontakti positiivselt, kuulab kliendi soove ja selgitab kliendi vajadused;	

- 2) tutvustab menüüd, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega;
- 3) vastutab tagasisidesüsteemi rakendamise eest, küsides ja kogudes klientide arvamusi toodete ja teenuste ning teenindamise kohta;
- 4) käsitleb klientide kiitusi ja kaebusi, lahendades probleeme oma vastutusala piires;
- 5) kogub tagasisidet töötajatelt ning analüüsib ja edastab tagasidet nii oma juhile kui meeskonnale;
- 6) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutab erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved);
- 7) koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale;
- 8) kontrollib ja korraldab vastutusala piires arveldustööd ja töötajate tööd kassas.

Hindamismeetod(id) Suuline küsitlus või simulatsioon või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.

B.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) valmistab mittealkohoolseid kokteile, klassikalisi alkohoolseid kokteile, segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja töövõtteid;
- 2) juhendab ja kontrollib erinevate jookide valmistamist, õigete tehnikate, töövahendite ja töövõtete kasutamist;
- 3) serveerib külmi ja kuumi karastus-, mittealkohoolseid ja alkohoolseid jooke, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid;
- 4) kontrollib ja juhendab jookide serveerimist.

Hindamismeetod(id): Proovitöö või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.

B.2.4 Töövahendite ja töökohta korrashoid

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) puhastab töövahendeid ja seadmeid, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid, vajadusel juhendab töövahendite ja seadmete puhastamist;
- 2) korraldab, juhendab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu ning tagab vajalike puhastusvahendite olemasolu;
- 3) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise ja korrashoiu eest, vajadusel organiseerib seadmete hooldust;
- 4) jälgib seadmete ja tarvikute uuendamise vajadust ning teeb ettepanekuid uuendamiseks.

Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.

B.2.5 Juhtimine ja juhendamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) korraldab ja koordineerib kliendiküsitlusi tarbimisvajaduste väljaselgitamiseks ning analüüsib tulemusi ja vastavalt sellele teeb parendusettepanekuid;
- 2) osaleb degustatsioonidel ja koolitustel, hoides end kursis turul toimuvaga, uute toodete, trendide ja suundadega;
- 3) kavandab töötajate juhendamist, selgitab juhendatava teadmised ja oskused ning koolitusvajaduse ettevõttest lähtuvalt;
- 4) loob kontakti juhendatavaga ja annab konkreetseid ja arusaadavaid juhendeid ;
- 5) korraldab juhendamise vastavalt kavandatule ja annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta;
- 6) organiseerib, jälgib ja kontrollib enda ja teeninduspersonali tegevust, vastutab töö kvaliteedi eest;
- 7) koordineerib erinevate struktuuriüksuste vahelist koostööd, kohaneb kiiresti erinevate olukordadega ja vajadusel organiseerib ümber teeninduspersonali töö.

Hindamismeetod(id) Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

Teadmised:

- 1) alkoholi põhilised liigid;
- 2) veinid jm alkohoolsed joogid;
- 3) siirupid, mahlad, vesi, kohv ja tee;
- 4) klienditeeninduse alused;
- 5) juhtimise ja töökorralduse alused;
- 6) baaritöös vajalik inventar, töövahendid ja seadmed;
- 7) jookide serveerimise alused;
- 8) hinnakujunduse alused;

- 9) jookide ja toitade kokkusobivuse alused;
10) kassa- ja laosüsteem;
11) toiduohutuse nõuded;
12) puhastusvahendid ja -keemia.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Tööohutus ja -hügieeninõuete täitmine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) järgib ja kontrollib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu keskkonnahoiu-, tööohutuse- ja -hügieeninõudeid; 2) tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut.	
B.2.7 Arvuti kasutamise oskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO4, AO7.	
B.2.8 Keeleoskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) oskab eesti keelt tasemel B1; 2) oskab inglise keelt tasemel A2; 3) oskab vene keelt tasemel A1.	
B.2.9 Suhtlemisoskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes heast tavast; 2) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; 3) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.	
B.2.10 Meeskonnatööoskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) juhib meeskonnatööd, näidates üles huvi ja hoolivust oma kolleegide vastu, on avatud ja abivalmis; 2) koordineerib koostööd köögipersonaliga; 3) loob positiivse tööõhkkonna.	
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	04-09052013-3.2/4k
2. Kutsestandardi koostajad	Heinar Õispuu, BUTTERFLY LOUNGE - Lendav Liblikas OÜ, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Margit Kikas, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Marge Mänd, Restoran ja hotell Cru, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Ritta Roosaar, Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	11
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	09.05.2013
6. Kutsestandard kehtib kuni	25.04.2018

7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikatorile (ISCO 08)	5132 Baariteenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Barman, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	