

KUTSESTANDARD

Baarmen, tase 4

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.

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

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Baarmeni tööks on klientide teenindamine baariletist ja lauas. Baarmen töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes. Baarmeni peamine töö on jookide valmistamine, serveerimine ja müümine. Baarmen korraldab iseseisvalt oma tööd ja töötab meeskonnas, on teenindusvalmis, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega, hoiab baari korras ning vastutab laoiseisu eest. Oma töös lähtub baarmen klientide vajadustest ja soovidest ning ettevõtte korrast.

A.2 Tööosad

A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine

1. Töö planeerimine.
2. Töökoha ettevalmistamine.
3. Enesekontrolliplaani jälgimine.

A.2.2 Kaupade käitlemine

1. Kauba vastuvõtmine ja ladustamine.
2. Kaupade ja vahendite koguste jälgimine.
3. Inventeerimine.

A.2.3 Teenindamine ja toodete müümine

1. Kliendikontakti loomine.
2. Menüü/joogikaardi tutvustamine.
3. Probleemide lahendamine.
4. Klientidega arveldamine.
5. Kliendikontakti lõpetamine.
6. Kassaaruande koostamine.

A.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine

1. Jookide valmistamine.
2. Jookide serveerimine.

A.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoid

1. Koristamine.
2. Seadmete puhastamine.
3. Prügi ja pakendi käitlemine.
4. Seadmete kasutamine.
5. Baarinõude pesemine.

A.3 Töö keskkond ja eripära
Baarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, öhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla periooditi pingeline.
A.4 Töövahendid
Kuumade jookide valmistamise seadmed, nõudepesumasin, jäämasin, külmik, kassasüsteem, blender, baaritarvikud (šeikerid, mensuurid, lusikad jm) serveerimisvahendid, koristamisvahendid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Töö eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, ausust, enesedistsipliini, täpsust, vastutusvõimet, oskust enda tööd korraldada. Baarmeni töö eeldab head kontsentratsiooni- ja empaatiavõimet, korrektsust, õppimisvõimet, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust. Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus ning selge diktsioon.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Baarmeniks saab õppida kursustel ja/või töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Baarmen, baaridaam, klienditeenindaja, baariteenindaja, baaripidaja.

B-osa KOMPETENTUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Baarmeni kutse moodustub kuuest kohustuslikust ja läbivast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja läbiva kompetentsi B.2.6 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. planeerib enda tööaja lähtuvalt töögraafikust; 2. valmistab ette oma töökoha, vastavalt etteantud juhenditele, varustades selle vajalike töövahenditega ja töö tegemiseks vajalike toodetega, hoiab oma töökoha korras; 3. täidab enesekontrolliplaanis temale määratud ülesandeid.	
B.2.2 Kaupade käitlemine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. võtab vastu ja ladustab tööks vajalikud kaubad ja vahendid vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kontrollib kauba koguse ja kvaliteedi vastavust dokumentatsioonile; 2. jälgib kaupade realiseerimisaegu, kaupade ja vahendite koguseid ja nende lõppemisel või puudujäägi/ülejäagi korral teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 3. inventeerib kaubad fikseerides kaupade kogused.	
B.2.3 Teenindamine ja toodete müümine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. loob kliendiga positiivse kontakti, kuulab tema soove ja selgitab välja vajadused; 2. tutvustab menüüd/joogikaarti, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega; 3. lahendab iseseisvalt kliendi teenusega seotud probleeme oma vastutusala piires; 4. teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 5. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, küsides kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;	

6. koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale.	
B.2.4 Jookide valmistamine ja serveerimine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Valmistab mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades joogi valmistusviisile vastavaid töövahendeid ja -võtteid. 2. Serveerib mittealkohoolseid ja alkohoolseid segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades sobivaid töövahendeid ja -võtteid, arvestades kliendi soovidega.	
B.2.5 Töövahendite ja töökoha korrashoidmine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Planeerib baariala ja oma töökoha puhastus- ja koristustöid vastavalt puhastusplaanile. 2. Puhastab seadmeid ja töövahendeid lähtudes juhendist. 3. Kasutab seadmeid heaperemehelikult ja rikete ilmnmisel teavitab vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 4. Peseb baari nõusid ja tarvikuid, lähtudes juhendist.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Baarmen, tase 4 läbiv kompetents	EKR tase 4
Tegevusnäitajad 1. Lähtub oma töös eetilistest tõekspidamistest, järgides baarmeni kutseala head tava. 2. Järgib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu-, keskkonnahoiu-, tööohutus- ja hügieeninõudeid. 3. Järgib alkoholiseadust, tarbijakaitseseadust ja tubakaseadust. 4. Osaleb degustatsioonidel ja koolitustel, hoides end kursis turul toimuvaga, uute toodete, trendide ning suundadega. 5. Eraldab, kogub ja kõrvaldab eri jäätmetüübid (biojäätmel, pakendid, metall, klaas jmt) liigiti ümbertöötamiseks, kahjutustamiseks või lõplikuks ladestamiseks. 6. Juhendab praktikantide tööd enda töövaldkonnas.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-26042018-5.3.1/5k
2. Kutsestandardi koostajad	Angelika Larkina, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Georgi Voomets, Club Hollywood Maret Õunpuu, Õunpuu Koolitused OÜ
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	14
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	26.04.2018
6. Kutsestandard kehtib kuni	12.04.2023
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5132 Baariteenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Barman, level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemetete kirjeldused	