

KUTSESTANDARD

Abikelner, tase 3

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
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 toitlustusteenust 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 toitute 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

1. töökoha ettevalmistamine ja korrashoid
2. koostöö köögiga
3. koristus- ja puhastustööd
4. eelkatete tegemine

A.2.2 Teenindamine ja müügitöö

1. klientide vastuvõtmine ja soovide väljaselgitamine
2. jookide ja toitute serveerimine
3. teenindussituatsiooni lõpetamine
4. catering ja peoteenindus

A.3 Töö keskkond ja eripära

Abikelner töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes. Abikelneri 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

Söögisaaali sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, kohvivalmistamise seadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasina, koristustarvikud ja -ained.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

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

A.6 Kutsealane ettevalmistus
Abikelnereks saab õppida töökohal ja kutseõppeasutuses.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Abikelnere enamlevinud ametinimetused on kelneri õpilane, ettekandja, teenindaja, toitude teenindaja, klienditeenindaja jms.
A.8 Reguleerimisvõime kutsealal tegutsemiseks
Tervisetõend, hügieenikoolituse tõend.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.2 ja B.2.3 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhiste;le; 3) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi; 4) puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile; 5) peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste;le; 6) valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb eelkatte vastavalt etteantud juhiste;le.	
B.2.2 Teenindamine ja müügitöö	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga oma vastutusala piires, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; 2) kohandab eelkatet vastavalt juhiste;le; 3) serveerib juhendamisel lihtsamaid toite ja jooke; 4) abistab kelnerit serveerimisel; 5) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 6) teeb juhendamisel abitoide teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel; 7) peab meeles vajaliku info ürituse sisust, toitudest ja jookidest oma tööülesannete piires; 8) abistab kelnerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel; 9) abistab kelnerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenindusruumide korrastamisel.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.3 Abikelnere, tase 3 kutset läbiv kompetents	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 1) täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral; 2) suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 3) väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt; 4) kohandub meeskonnaga;	

5) hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse 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	04-17112020-6.1/3k
2. Kutsestandardi koostajad	Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Kaido Ladv, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano Kairi Normak, Kuninga Restoran Krista Kalmus, Tallinna Teeninduskool Peep Peetersoo, Pärnu Kutsehariduskeskus Reelika Eerik, Service Arte OÜ, Loovteenindus Sirje Rekkor, Tallinna Ülikool, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Tiiu Parm, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Ülle Parbo, SA Innove
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	24
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	17.11.2020
6. Kutsestandard kehtib kuni	16.11.2025
7. Kutsestandardi versiooni number	3
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5131 Ettekandjad ja kelnerid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Waiter, Level 3
Vene keeles	Официант
C.3 Lisad	