KUTSESTANDARD

Vanemkelner, tase 5

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
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, pubi, 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 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. tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine 3. jookide ja toitude serveerimine 4. teenindussituatsiooni lõpetamine 5. catering ja peoteenindus 6. kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine A.2.3 Juhtimine ja juhendamine 1. klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine 2. teeninduspersonali juhendamine 3. koostöö köögipersonaliga 4. menüükaartide, toidu- ja joogikaartide koostamine ja kujundamine 5. seadmete korrashoid 6. enesekontrolli korraldamine
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
Söögisaali sisustus, lauapesu (tekstiilid), serveerimisvahendid, serviisid, klaasid ja söögiriistad, arvlemistehnika, kohvivalmistusseadmed, kuumtöötlemisseadmed, väljastusseadmed, baaritöö vahendid ja seadmed, külmutusseadmed, jäämasinad, nõudepesumasinad, koristustarvikud ja -ained. Tavapärane kontoritehnika.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, võimet kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele, keskendumisvõimet, 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 keskharidust, kutsealase koolituse läbimist ja kaks aastat töökogemust. Vanemkelneriks saab õppida täiendkoolitustel, töökohal ja järjepideval töötamisel kelnerina ning kutseõppeasutuses.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Ametinimetused võivad olla kelner, vanemkelner, ülemkelner, vahetuse vanem, teenindaja, toitlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.
A.8 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
Tervisetõend, hügieenikoolituse tõend.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.3 ja B.2.4 (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) korraldab ja juhendab töökohtade ja vajalike töövahendite ettevalmistamist; 3) kontrollib teenindusala töökohtade korrasolekut; 4) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi ning jagab infot teenindavale personalile; 5) jälgib puhastusplaani, vajadusel juhendab teenindajaid nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises; 6) korraldab tööd teenindusalal vastavalt menüüle ja päevapakkumistele, kontrollides eelkatet ja saali korrasolekut; 7) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite ning töövahendite olemasolu eest; 8) tellib ja võtab vastu kaupu ja vahendeid vastavalt vajadusele ja volitustele.	
B.2.2 Teenindamine ja müügitöö	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1) alustab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb aktiivselt kliendiga otse ja kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 2) korraldab klientide vastuvõtmist, juhatamist söögisaali ja lauda; 3) selgitab välja kliendi vajadused, tundes toiduvalmistamise aluseid, tervisliku ja eritoitumise aluseid, erinevate rahvaste toidukultuuri eripära pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;	

4) tutvustab ja soovitab põhjalikult toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid, arvestades ettevõtte müügi- ja turundusstrateegia põhisuundasid; 5) jälgib ja vajadusel juhendab teenindajate tööd tellimuste vastuvõtmisel ja eelkatete kohandamisel; 6) teeb kassatoiminguid vastavalt teenindusstandardile; 7) juhendab teenindajaid kassasüsteemi kasutamises; 8) valmistab ja serveerib kliendile karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, kohvi- ja teejooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid; 9) serveerib veini, portsjonroogi, roogi vaagnatelt, teeninduskärult või abilaualt, kasutades asjakohaseid töövõtteid; 10) jälgib ja juhendab teenindajate tööd jookide valmistamisel ning roogade ja jookide serveerimisel; 11) jälgib ja vajadusel juhendab teenindajate tööd teenindussituatsiooni lõpetamisel; 12) küsib klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teeninduprotsessi vältel, lahendab probleeme oma vastutusala piires; 13) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhte jätkamiseks; 14) kogub tagasisidet töötajatelt ning analüüsib ja edastab tagasiside nii oma juhile kui meeskonnale; 15) esitab nõuetekohase arve ja teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires; 16) koostab ja säilitab nõuetekohaselt vormistatud kassa- ja müügiaruanded, esitab aruanded vastutavale töötajale; 17) koostab catering- ja peoteenindusürituse teenindusstandardi ning viib selle läbi, arvestades etteantud ürituse aega, kohta ja sisu.
B.2.3 Juhtimine ja juhendamine **EKR tase 5**
1) korraldab ja koordineerib kliendiküsitluste läbiviimist tarbimisvajaduste välja selgitamiseks ja müügitöö korraldamiseks; 2) juhendab ja koolitab oma vastutusala piires teenindusmeeskonda; 3) vastutab positiivse õhkkonna loomise eest kollektiivis; 4) koordineerib teenindajate koostööd köögipersonaliga; 5) küsib oma ja meeskonna tegevuse kohta tagasisidet nii kolleegidelt kui ka klientidelt; 6) koostab menüüsid koostöös otsese juhi ja peakokaga; 7) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise ja korrashoiu eest; 8) jälgib seadmete ja tarvikute uuendamise vajadust; 9) järgib enesekontrolliplaani ja vastutab selle täitmise eest.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.4 Vanemkelner, tase 5 kutset läbiv kompetents **EKR tase 5**
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) oskab eesti keelt tasemel B1, inglise keelt tasemel B1, vene keelt tasemel A2, soome keelt tasemel A2; 4) kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstitöötlusprogramme, tabeltöötlusrakendusi 5) kasutab veebipõhiseid koostöövahendeid, näiteks info ja dokumentide talletus veebi, kalendrid, sotsiaalmeedia, õppekeskkonnad ja mobiilirakendused, arvestades turvalise veebikoostöö ja pilveteenuste kasutamise põhimõtteid; 6) väärtustab oma kutseala ja on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele, on algatusvõimeline ja tegutseb iseseisvalt; 7) on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme; 8) kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega; 9) 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	04-17112020-6.3/6k
2. Kutsestandardi koostajad	Allan Vainu, Teie Kelner OÜ, Eesti Kelnerite- ja Ettekandjate Liit Kaido Ladva, Piano Baltic OÜ, Restoran Vapiano Kairi Normak, Kuninga Restoran Krista Kalmus, Tallinna Teeninduskool Peep Peetersoo, Pärnu Kutsehariduskeskus 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, 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	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5131 Ettekandjad ja kelnerid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Waiter, level 5
Vene keeles	Официант
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	