

KUTSESTANDARD

Kelner/ettekandja I	04-19112001-02/2
Kelner/ettekandja II	04-19112001-02/1

KELNER/ETTEKANDJA I, II

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid kelner/ettekandja I ja II kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud toitlustusteeninduse töörühm koosseisus:

Ritta Roosaar	Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon
Matti Timmermann	AS Valior
Maret Õunpuu	Kuressaare Ametikool
Katrin Tiitus	Grand Hotel Tallinn
Tiiu Vilms	Hotell Olümpia
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 10. september – 08. oktoober 2001. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 80 ettevõtte ja 8 koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Kelner/ettekandja I ja II kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 10. juunil 1999. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 2 kinnitatud kelner/ettekandja I kutsestandard.

Kelner/ettekandja I ja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 19. novembril 2001 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 7.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomaduste.

Kutsekvalifikatsioon – kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist kõigil viiel tasemel. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määrab kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti koolitusega; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud koolitusega; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja teiste õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Eriosauskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub kelner/ettekandja töö toitlustusteeninduse valdkonda, kood 5552.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub kelner/ettekandja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5123.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Kelner/ettekandja I, II
Inglise keeles:	Waiter/waitress I, II
Vene keeles:	Официант/официантка I, II

5 KUTSEKIRJELDUS

Kelner/ettekandja on klienditeenindaja, kes töötab toitlustusteenust pakkuvas ettevõttes nagu restoran, kohvik, pubi, ööklubi, söökla, klubi jms.

Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Kelner/ettekandja tööks on klientide vastuvõtmine ja lauda juhatamine, toitude ja jookide tutvustamine ning soovitamine, tellimuste vastuvõtmine ja edastamine, serveerimine, laua katmine ja koristamine ning klientidega arveldamine. Ta tunneb ettevõtte poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid ning oskab neid klientidele tutvustada ja soovitada.

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, pingetaluvust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele, head kontsentratsioonivõimet, head mälu ning rahulikku meelt.

Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus.

Kelner/ettekandja I kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus ja keskharidus.

Kelner/ettekandja II kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus ja keskharidus ning vähemalt 2-aastane järjepidev töötamine kelner/ettekandjana.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandus – algtase
- 6.1.2 Turismimajandus – algtase
- 6.1.3 Õigusaktid – algtase
 - 1) kutsealast tegevust reguleerivad õigusaktid
 - 2) tööõigus
- 6.1.4 Töökeskkonna ohutus – I algtase; II kesktase
 - 1) tervishoid ja tööhügieen
 - 2) tegutsemise ohu- ja eriolukordades
 - 3) tuleohutus
 - 4) elektriohutus
 - 5) esmaabi andmine
 - 6) turvasüsteemid
 - 7) jäätmekäitlus
- 6.1.5 Suhtlemine – kesktase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kuulamisoskused
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) toimetulek konfliktidega
 - 5) probleemide lahendamine
- 6.1.6 Eesti keel – kesktase (vt lisa A)
- 6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4, AO7 (vt lisa B)
- 6.1.8 Asjaajamine – algtase

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Oma töökoha korraldamine
- 6.2.2 Klienditeenindus – kesktase
 - 1) teeninduse mõiste ja olemus
 - 2) klienditeenindaja roll, tööks olulised isikuomadused ja viisid nende arendamiseks
 - 3) erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 4) klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine
 - 5) viisakusreeglid ja kutse-eetika
- 6.2.3 Keeleoskus (vt lisa A)
 - 1) inglise keel – kesktase
 - 2) vene keel – algtase
 - 3) soome keel – algtase
- 6.2.4 Teenindusprotsess – I algtase; II kesktase
 - 1) ruumide ettevalmistamine ja kujundamine
 - 2) lauakatmine, korrashoid ja koristamine
 - 3) erineva teenindustüübiga laudade teenindamine
 - 4) serveerimine ja teenindamine erinevates toidlustusettevõtetes - hotellid, restoranid, vabaõhutoitlustamine jms
 - 5) serveerimise ja teenindamise erinevad stiilid - banketid, vastuvõtud, kokteilipeod jms
 - 6) klientide vastuvõtmine, tervitamine, kohale juhatamine ja ärasaatmine
 - 7) tellimuste vastuvõtmine, klientide nõustamine ja teenindamine
 - 8) tellimuse maksumuse arvutamine ja arveldamine erinevate maksevahenditega

- 9) arvuti tarkvara ja kassasüsteemid toitlustusettevõttes
- 10) grupitoitlustamise põhimõtted
- 6.2.5 Müügitöö – I algfase; II keskfase
 - 1) müügitöö korraldamise põhimõtted
 - 2) toodete ja teenuste tundmine ning klientide nõustamine
 - 3) klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine ja arendamine
 - 4) müügitehnikad, sh telefonimüügi tähtsus ja tulemuslikkus
 - 5) reklaam ja suhtekorraldus
 - 6) toote hinna kujundamine
 - 7) arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtted
 - 8) laomajanduse põhimõtted, varude kontrollimine, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid ning dokumentatsioon
- 6.2.6 Toitlustusettevõttes kasutatavad materjalid, töövahendid, masinad ja seadmed (vt lisa C)
- 6.2.7 Jookide valmistamine – I algfase; II keskfase
 - 1) külmade ja kuumade, alkohoolsete ja alkoholivabade jookide ning segujookide ajalugu, päritolu, klassifikatsioon, valmistamise tehnoloogiad, eripära, maitseomadused, kasutamisevõimalused ja serveerimistemperatuurid
 - 2) kokteilide ja segujookide valmistamise tehnikad, komponendid, mõõdud, kaunistamine ja klaasivalik
 - 3) kokteilides enamkasutatavad puuviljad, marjad ja maitseained
- 6.2.8 Veiniõpetus – I algfase; II keskfase
- 6.2.9 Jookide ja toitade kokkusobivuse põhimõtted
- 6.2.10 Toiduvalmistamise tehnoloogiad – algfase
- 6.2.11 Menüü koostamise põhimõtted, toitade ja jookide järjekord ning koostis
- 6.2.12 Tervislik toitumine, eritoitlustamine ja toiduenergia arvutused – algfase
- 6.2.13 Erinevate rahvaste toidukultuur ja eripärad – algfase
- 6.2.14 Toidu- ja joogitrendid – algfase
- 6.2.15 Hügieeninõuded
 - 1) isiklik hügieen
 - 2) toiduohutus

6.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)

- 6.3.1 Religioonist tingitud toitumistavade eripära
- 6.3.2 Klassikalised kokteilid

6.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) viisakus, tähelepanelikkus, tolerantsus
- 4) loogiline mõtlemine
- 5) füüsilise koormuse taluvus, vastupidavus
- 6) kohanemisvõime, pinge- ja stressitaluvus
- 7) koostöövõime, koostöövalmidus
- 8) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 9) emotsionaalne stabiilsus
- 10) hea mälu
- 11) hea kuulmine

- 12) hea väljendusoskus ja selge diktsioon
- 13) hea haistmismeel
- 14) õpivalmidus, arenemisvalmidus
- 15) kontsentreerumisvõime
- 16) iseseisvus ja otsustusvõime
- 17) algatusvõime ja loovus

7 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne selle kehtivusaja lõppu.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

Algtase – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutaval teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Kesktaase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

Kõrgtaase – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Köögi väikevahendid
2. Serviisid, klaasid ja söögiriistad
3. Kaalud
4. Arvlemistehnika
5. Kohvivalmistamise seadmed
6. Lõikurid ja viilutajad
7. Elektri- ja gaasipliidid
8. Prae- ja küpsetusahjud
9. Aurutamise- ja keetmise seadmed
10. Väljastusseadmed
11. Baaritöö vahendid
12. Külmutusseadmed
13. Jäämasinad
14. Nõudepesumasinad
15. Muud, sh
 - 1) kilepakendaja
 - 2) vaakumeeriija
 - 3) mikserid
 - 4) käsikärud ja tõstukid
16. Koristamisvahendid