

KELNER/ETTEKANDJA III

Lisakvalifikatsioon:

- **veinikelner (sommeljee)**

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid kelner/ettekandja III 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 III kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud 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).

Kelner/ettekandja III kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on koostatud esmakordselt.

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

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon 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, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

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 määratleb 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 erisugustes olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erisugustes ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; 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.

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

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

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldavatele 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 tootlustusteeninduse valdkonda, kood 5552.

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

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles: Kelner/ettekandja III
Lisakvalifikatsioon:
▪ veinikelner (sommelier)

Vene keeles: Официант/официантка III
Дополнительная квалификация:
▪ сомелье

Inglise keeles: Waiter/waitress III
Additional qualification:
▪ sommelier

5 KUTSEKIRJELDUS

Kelner/ettekandja on klienditeenindaja, kes töötab tootlustusteenust 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 töö sisuks 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, kontsentratsioonivõimet, head mälu ning rahulikku meelt.

Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus.

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

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

Kelner/ettekandja III on võimeline juhtima töögruppi, juhendama vähese kogemusega töötajaid ja õpilasi ning edasi andma kutsealaseid teadmisi ja oskusi. Ta on valmis võtma vastutust ressursside jagamise ja teiste töö korraldamise eest.

Kelner/ettekandja III kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav, kutse-ja juhtimisalane täiendkoolitus, keskkharidus ning vähemalt 4-aastane järjepidev töötamine kelner/ettekandjana, sealhulgas töötaja ja/või õpilase juhendamise kogemus.

Veinikelner III lisakvalifikatsiooni saab kelner/ettekandja III lisaoskuste omandamisega. Veinikelneri tööks on ettevõttele sobivate veinide valimine, joogikaardi koostamine, veini ja toidu harmoonilise koosluse leidmine ja soovitamine, veinide ja muude alkoholsete jookide ja sigarite pakkumine ning veinikeldri haldamine.

Veinikelner III kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane täiendkoolitus, keskkharidus ning vähemalt 4-aastane töötamine kelner/ettekandjana ja/või baarmen/baaridaamina, sealhulgas töötaja ja/või õpilase juhendamise kogemus.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandus – kesktase
- 6.1.2 Turismimajandus – kesktase
- 6.1.3 Õigusaktid – kesktase
 - 1) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid
 - 2) tööõigus
- 6.1.4 Töökeskkonna ohutus – kesktase
 - 1) töötervishoid ja tööhügieen
 - 2) tegutsemine ohu- ja eriolukordades
 - 3) tuleohutus
 - 4) elektriohutus
 - 5) esmaabi andmine
 - 6) turvasüsteemid
 - 7) jäätmekäitlus
- 6.1.5 Suhtlemine – kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kuulamisoskused
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) probleemide lahendamine
 - 5) konfliktidega toimetulek
- 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 – kesktase
- 6.1.9 Juhtimisoskus – kesktase

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Oma töökoha korraldamine
- 6.2.2 Klienditeenindus – kõrgtase
 - 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 – kesktase
 - 3) soome keel – kesktase
- 6.2.4 Teenindusprotsess – kõrgtase
 - 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, kokteilipeod jms
 - 6) klientide vastuvõtmine, tervitamine, kohale juhatamine ja ärasaatmine
 - 7) tellimuste vastuvõtmine, klientide nõustamine ja teenindamine
 - 8) tellimuse maksumuse arvutamine ja arvlemine erinevate maksevahenditega
 - 9) arvuti tarkvara ja kassasüsteemid toidlustusettevõttes
 - 10) grupitoidlustamise põhimõtted
- 6.2.5 Müügitöö – kõrgtase
 - 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 hinnakujunduse alused
 - 7) arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtted
 - 8) laomajanduse põhimõtted, varude kontrollimine, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid ning dokumentatsioon
- 6.2.6 Toidlustusettevõttes kasutatavad materjalid, töövahendid, masinad ja seadmed (vt lisa C)
- 6.2.7 Jookide valmistamine – kesktase
 - 1) külmade ja kuumade, alkoholsete ja alkoholivabade jookide ning segujookide ajalugu, päritolu, klassifikatsioon, valmistamise tehnoloogia, eripära, maitseomadused, kasutamise võimalused ja serveerimistemperatuurid
 - 2) kokteilide ja segujookide valmistamise tehnikad, komponendid, mõõdud, kaunistamine ja klaasivalik
 - 3) kokteilides enamkasutatavad puuviljad, marjad ja maitseained
- 6.2.8 Veiniõpetus – kesktase
- 6.2.9 Jookide ja toitade kokkusobivuse põhimõtted
- 6.2.10 Sigarite tundmine ja pakkumine
- 6.2.11 Toiduvalmistamise tehnoloogiad – kesktase
- 6.2.12 Menüü koostamise põhialused, toitade ja jookide järjekord ning koostis
- 6.2.13 Tervislik toitumine, eritoidlustamine ja toiduenergia arvutused – kesktase
- 6.2.14 Erinevate rahvaste toidukultuur ja eripärad – kesktase
- 6.2.15 Toidu- ja joogitrendid – kesktase
- 6.2.16 Hügieeninõuded
 - 1) isiklik hügieen
 - 2) toiduohutus

6.3 Lisaoskused- ja teadmised (veinikelnere lisakvalifikatsiooni saamiseks)

6.3.1 Veinikelnere

- 1) maailma veinide ajalugu, päritolu, viinamarjasordid, erinevate piirkondade veinid, valmistamise tehnoloogiad, eripärad, maitseomadused
- 2) joogikaardi koostamine
- 3) veinide tutvustamine ja soovitamine klientidele
- 4) veinide serveerimine
- 5) veinikeldri haldamine

6.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) viisakus, tähelepanelikkus ja 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) õpi- ja arenemisvalmidus
- 15) kontsentreerumisvõime
- 16) iseseisvus ja otsustusvõime
- 17) algatusvõime ja loovus
- 18) valmisolek võtta vastutust

7 KEHTIVUSAEG

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtutud 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 puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Keskase – 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.

Kõrgtase – 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 – Esitus

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. Elementaarioskused
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 elementaarioskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarioskused
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. Aurutamis- ja keetmiseseadmed
10. Väljastusseadmed
11. Baaritöö vahendid
12. Külmutusseadmed
13. Jäämasinad
14. Nõudepesumasinad
15. Muud, sh
 - 1) kilepakendaja
 - 2) vaakumeerija
 - 3) mikserid
 - 4) käsikärud ja tõstukid
16. Koristamisvahendid