



HINDAMISSTANDARD KELNER, TASE 4

Sisukord:

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamise korraldus
4. Hindamisjuhend hindajale
5. Vormid hindajale
6. Teatamistähtajad
7. Tööriided ja töövahendid
8. Hindamisjuhend (taotlejale ja hindajale)

1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **kelner, tase 4 kutse taotlejate** kompetentsuse hindamiseks.

4. taseme kelner valmistab ette teenindusprotsessi, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid. Teenindusprotsessi jooksul võtab vastu kliendid, esitleb tooteid ja teenuseid, nõustab kliente ning võtab vastu tellimusi. Kelner valmistab jooke ning serveerib toite ja jooke, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Teenindusprotsessi lõpetamisel arveldab klientidega, küsib tagasisidet ja saadab kliendid ära positiivset kliendikontakti hoides. Vastutab teenindusprotsessi toimimise eest, töötab meeskonnas ja juhendab abikelnerit. Tunneb ettevõtte tooteid ja teenuseid.

Hinnatakse järgmisi kompetentse lävendi tasemel:

Töö planeerimine ja korraldamine

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

Teenindamine ja müügitöö

1. klientide vastuvõtmine ja soovide väljaselgitamine
2. tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine
3. jookide ja toitade serveerimine
4. teenindussituatsiooni lõpetamine
5. catering ja peoteenindus
5. kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine.

Läbivad kompetentsid

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 ja inglise keelt tasemel A2



4. kasutab elektroonilisi seadmeid ja vörke ning loob ja haldab faile, tekstidokumente, tabelitöötlusrakendusi
5. väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt
6. on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme
7. kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega
8. hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid

Hindamine viiakse läbi hindamiskeskuses. Hindamist teostab erinevatest hindamise osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjonis on esindatud töömaailma ja koolitaja esindajad. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline.



2. Hindamiskriteeriumid

Kelner, tase 4 hindamiskriteeriumid:

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
TÖÖ PLANEERIMINE JA KORRALDAMINE	
Tegevusnäitajad: 1) planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; 2) valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber; 3) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi, vajadusel orienteerub ümber; 4) puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile; 5) peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhiste; 6) juhendab vajadusel abikelnerit nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises; 7) valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb nõudmistele vastava eelkatte; 8) kontrollib vajalike töövahendite olemasolu ja vajadusel juhendab abikelneri tööd; 9) jälgib tööks vajaminevate kaupade ja vahendite olemasolu ning teavitab muutustest otsesele juhile; 10) võtab kaupu vastu vastavalt volitustele ning paigutab need vastavalt juhistele.	- planeerib tööaja vastavalt töögraafikule ja tööülesandele ning kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid - tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele - koristab tööks kasutatavad teenindusala vajaminevate puhastusvahenditega - peseb nõusid ja vajalikke tarvikuid - valmistab ette lauakatmisvahendid ja katab laua vastavalt tööjuhisele järgides laua katmise põhimõtteid - kirjeldab vastavalt tööjuhisele vajaminevaid kaupu ja vahendeid - jälgib tööks vajalikke varusid, vajaminevate kaupade ja vahendite uuendamisevajadust - võtab kaupu vastu vastavalt tööülesandele - juhendab oma tegemiste kõrvalt abikelnerit
TEENINDAMINE JA MÜÜGITÖÖ	
1) alustab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; 2) selgitab välja kliendi vajadused, tundes toiduvalmistamise aluseid, tervisliku ja eritoitumise aluseid, erinevate rahvaste toidukultuuri eripära pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;	- võtab vastu kliendi, tutvustades ennast, suunates ta söögisaali ja juhatab lauda - selgitab välja kliendi vajadused tutvustades toidu- ja joogikaarti ning pakkudes lahendusi kliendi erisoovide ja vajaduste rahuldamiseks - kirjeldab erinevate rahvaste toidukultuuride eripära - võtab tellimuse vastu, vormistades ning edastades tellimuse kokkulepitud üksusele



3) tutvustab ja soovitab toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid; 4) võtab tellimuse vastu, vormistab ning edastab tellimuse vastavalt nõuetele; 5) kohandab ja kontrollib eelkatet vastavalt tellimusele, vajadusel juhendab eelkatete kohandamist; 6) teeb kassatoiminguid lähtuvalt oma tööülesannetest; 7) valmistab lihtsamaid segujooke, kohvi- ja teejooke, valides asjakohased töövahendid; 8) serveerib toite ja jooke kasutades asjakohaseid töövõtteid, vajadusel juhendab serveerimist; 9) küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi oma vastutusala piires ning edastab selle otsesele juhile; 10) esitab nõuetekohase arve ja teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires; 11) saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 12) vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtte vastavalt ettevõtte juhiste; 13) tutvub ürituse korraldamiseks ja läbiviimiseks vajaliku infoga ja peab seda meeles ning seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste; 14) suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid; 15) serveerib toite ja jooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid; 16) jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal; 17) koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhiste; 18) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste.	- kohandab laua eelkatet vastavalt kliendi poolt tellitule - kasutab kassat lähtuvalt etteantud tööülesandest - valmistab lihtsamaid segujooke, kohvi- ja teejooke, valides asjakohased töövahendid - serveerib toite ja jooke kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet; taldrikute koristusvõtet; kandiku käsitlemist; veepudeli avamist ja serveerimist; veinipudeli avamist ja serveerimist; leiva/saia serveerimist - suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid - korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid - küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi vastavalt tööjuhisele - arveldab vastavalt tööjuhisele - lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest - koristab oma töökoha ja kasutatud tööpinnad, seades korda teenindussaali järgmiseks katteks/päevaks - vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtte vastavalt tööjuhiste - kirjeldab ürituse korraldamist ja vajaliku infoga tutvumist - seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste - jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal - koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhiste - korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhiste.
---	---



3. Hindamise korraldus

Hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses, töökohaga võimalikult lähedases keskkonnas kindlaks määratud ajal. Hindamine toimub kolmes etapis.

1. etapp. Hindamine õppetöö käigus

Hindamismeetod	Hindamise korraldus
Osalemine praktilises töös õppekeskkonnas	Hinnatakse läbi praktilise töö õppekeskkonnas. Eksamikeskus esitab kutset omistavale organisatsioonile esimese etapi hindamisprotokolli (vt lisa 1).

Hindamiskriteeriumid

1. täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral
2. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstidokumente, tabeltöötlusrakendusi
3. on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme
4. kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega
5. planeerib tööaja vastavalt töögraafikule
6. hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid
7. koristab tööks kasutatavad teenindusosalad vajaminevate puhastusvahenditega
8. peseb nõusid ja vajalike tarvikuid
9. kirjeldab vastavalt tööjuhisele vajaminevaid kaupu ja vahendeid
10. jälgib tööks vajalikke varusid, vajaminevate kaupade ja vahendite uuendamisvajadust
11. võtab kaupu vastu vastavalt tööülesandele
12. juhendab oma tegemiste kõrvalt abikollega
13. kirjeldab erinevate rahvaste toidukultuuride eripära
14. võtab tellimusi vastu, vormistades ning edastades tellimuse kokkulepitud üksusele
15. kohandab laua eelkatet vastavalt kliendi poolt tellitule
16. suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast
17. kasutab kassat lähtuvalt etteantud tööülesandest
18. valmistab lihtsamaid segujuooke, kohvi- ja teejuooke, valides asjakohased töövahendid
19. koristab oma töökoha ja kasutatud tööpinnad, seades korda teenindussaali järgmiseks katteks/päevaks
20. vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtted vastavalt tööjuhisele
21. kirjeldab ürituse korraldamist ja vajaliku infoga tutvumist
22. seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhisele;
23. jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal;
24. koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhisele;
25. korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhisele;
26. suhtleb inglise keeles tasemel A2



2. etapp. Temaatilise laua planeerimine ja intervjuu

Hindamismeetod	Hindamise korraldus
Tööplaani koostamine ja selle esitlemine	1. Taotleja saab lähteülesande (kolmekäiguline menüü, pudelivee ja veiniga) vorm vt. lisa 2. 2. Koostab kirjalikult tööplaani. Selgitab välja köögi võimalused toidutalumatuses klientide teenindamiseks (kuni 30 minutit) 3. Taotleja tutvustab ennast, esitleb intervjuu käigus planeerimistööd ja vastab täiendavatele küsimustele ühele komisjoni liikmele (kuni 15 min) (sh lahendab ülesande toidutalumatuses teemal. Vt lisa 3)

Hindamiskriteeriumid

1. planeerib tööaja vastavalt tööülesandele ning kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid
2. õpilane tutvustab ennast hindamiskomisjonile
3. tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele
4. väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt
5. pakub lahendusi kliendi erisoovide ja vajaduste rahuldamiseks

3. etapp. Laua katmine ja teenindussituatsioon

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja valmistab ette oma töökoha, teeb eksamimenüüle vastava eelkatte ning lahendab teenindussituatsiooni.	1. Taotleja valib ja valmistab ette oma töökoha vajalike vahenditega. 2. Taotleja teeb nõuetekohase eelkatte kahele kliendile. Vajadusel vastab täiendavalt hindaja küsimustele. (15 min) 3. Taotleja teenindab kliente teenindussituatsioonis 4. Vajadusel Taotleja vastab hindaja täpsustavatele küsimustele. Protsessi pikkus 45 minutit.

Hindamiskriteeriumid

1. valmistab ette lauakatmisvahendid ja katab laua vastavalt tööjuhisele järgides laua katmise põhimõtteid
2. võtab vastu kliendi, suunates ta söögisaali ja juhatades lauda
3. selgitab välja kliendi vajadused tutvustades toidu- ja joogikaarti
4. serveerib toite ja jooke kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet;
5. kasutab töö käigus taldrikute koristusvõtet;
6. käsitleb töö käigus kandikut;
7. avab ja serveerib vett pudelist;
8. avab veinipudeli ja serveerib veini;



9. serveerib leiba/saia;
10. suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid
11. suhtleb eesti keeles tasemel B1
12. korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid
13. küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi vastavalt tööjuhisele
14. arveldab vastavalt tööjuhisele
15. lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest.

Kõikide hindamisetappide positiivne tulemus loeb Kelner 4 kutseeksami sooritatuks.

4. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist:

Tutvuge

- kelneri, tase 4 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega,
- kutse andmise korraga,
- hindamise üldise informatsiooniga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamisülesannetega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal

- jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt,
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm,
- esitage vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas,
- hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi,
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

Hindamise järel

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage hindamistulemus.



5. Vormid hindajale

Taotleja personaalsed hindamistabelid

Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine

2. etapp. Temaatilise laua planeerimine ja intervjuu

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/ põhjendus
1.	Taotleja tutvustab ennast		
2.	tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele		
3.	kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid ning planeerib tööaja vastavalt tööülesandele		
4.	väärtustab oma kutseala ning on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele ja tegutseb iseseisvalt		
5.	pakub lahendusi kliendi erisoovide ja vajaduste rahuldamiseks		

Intervjuu käigus hinnatakse veel hindamata jäänud kriteeriume.

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale:



Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine

3. etapp. Laua katmine ja teenindussituatsioon

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/ põhjendus
1	valmistab ette lauakatmisvahendid ja katab laua vastavalt tööjuhisele järgides laua katmise põhimõtteid		
2	võtab vastu kliendi, suunates ta söögisaali ja juhatades lauda		
3	selgitab välja kliendi vajadused tutvustades toidu- ja joogikaarti ning		
4	serveerib toite ja jooke kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet		
5	kasutab töö käigus taldrikute koristusvõtet;		
6	käsitleb töö käigus kandikut;		
7	avab ja serveerib vett pudelist;		
8	avab veinipudeli ja serveerib veini;		
9	serveerib leiba/saia;		
10	suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid		
11	suhtleb eesti keeles tasemel B1		
12	korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid		
13	küsib ja kogub klientide tagasisidet teenindusprotsessi kohta, pakub lahendusi vastavalt tööjuhisele		
14	arveldab vastavalt tööjuhisele		
15	lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest.		

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale:



6. Teatamistähtajad

Nõutud dokumendid (Lisa 1, lisa 2) esitatakse 1 kuu enne eksami toimumise kuupäeva.

7. Tööriided ja töövahendid

Kutseeksami sooritaja tuleb eksamile isiklike ametiriietega.

Kelneritööks vajalikud individuaalsed töövahendid (kirjutusvahendid, märkmepaber, korgitser) võtab eksami sooritaja kaasa.

Vajalikud seadmed ja lauakatmiseks mõeldud vahendid on eksamil olemas.



Lisa 1. Etapi hindamise protokoll

Kool:

Õppegrupp:

Taotlejate nimekiri:

Eksami toimumise kuupäev

Etapp 1. Hindamisel õppetöö käigus on hinnatud positiivselt järgmised hindamiskriteeriumid:

Jrk. nr	Taotleja ees- ja perekonnanimi	Taotletav kutse tase	I etapi kompetentside hindamistulemus	Kooli ettepanek 2.etappi lubamise kohta

Kooli direktor

allkiri

Kutseõpetajad

allkirjad



Lisa 2. Planeerimistöö põhi

Pakutavate roogade ja jookide tutvustus

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vajaminevad vahendid laua katmiseks:

Lauaplaan:

Kirjelda lühidalt punktidenä laua katmist:

-
-
-
-
-
-
-

Palju kulub aega ettevalmistustöödeks ja katmiseks?



Lisa 3.

Toidutalumatuse probleemidega kliendid:

1. Täistaimetoitlasest klient
2. Laktovegetaarlasest klient
3. Gluteenitalumatust põdev klient
4. Laktoositalumatuse kerge häirega klient
5. Laktoositalumatuse eriti raske häirega klient
6. Tsitrusviljade allergiaga klient
7. Laktoosi ja gluteenitalumatust korraga põdev klient
8. Munaallergiaga klient
9. Pähkliallergiaga klient
10. Ovovegetaarlasest klient

Kliendisituatsioon:

Paku erikliendile sobilikke roogade asendusi/ võimalusi/ lahendusi.

*kutseeksami jooksul on eksamikomisjoni liikmetel õigus küsida koolihindamisetapi tõendavaid materjale



Lisa 4 Hindamisprotokoll

HINDAMISPROTOKOLL

kuupäev

Atesteeritud eksamikeskus (nimi)

Algus kell.....Lõpp kell.....

Hindamistulemused

Jrk nr	Taotleja ees- ja perekonnanimi	Taotletav kutse tase	Hindamise keel	Hindamistulemus*	Hindamiskomisjoni ettepanek*

Hindamiskomisjoni esimees ees- ja perekonnanimi allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed ees- ja perekonnanimi allkirjad

*Kompetentsid tõendatud./Tõendamata kompetents(id) (nimetada)....

*Anda/Mitte anda taotlejale kutse Kelner, tase 4

Kui kelner, tase 4 eksamikäigus taotleja ei tõenda mõnda kompetentsi, aga abikelner, tase 3 kompetentsid on tõendatud võib Hindamiskomisjoni kutsetaotlejale pakkuda abikelner, tase 3.