ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Baarmen, tase 4

Baarmeni kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Baarmen, tase 4	4

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Baarmeni tööks on klientide teenindamine baariletist ja lauas. Baarmen töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes. Baarmeni peamine töö on jookide valmistamine, serveerimine ja müümine. Baarmen töötab iseseisvalt, on teenindusvalmis, suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast, nõustab kliente, võtab vastu ja täidab tellimused, arveldab klientidega ning hoiab baariruumi korras. Oma töös lähtub baarmen klientide vajadustest ja soovidest, konkreetse ettevõtte nõuetest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalsetele normidele.
A.2 Tööosad
Kohustuslikud tööosad
A.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine 1) töö planeerimine; 2) kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine, ladustamine ning kontrollimine; 3) inventeerimine. A.2.2 Teenindamine 1) klientide soovide väljaselgitamine ja nõustamine; 2) tagasiside küsimine ja edastamine; 3) klientidega arveldamine. A.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine 1) jookide valmistamine; 2) jookide serveerimine. A.2.4 Töövahendite ja töökoha korrashoid 1) töövahendite ja seadmete korrashoid; 2) töökoha ja abiruumide korrashoid; 3) seadmete hooldamine. Tööosade ja ülesannete täielik loetelu on toodud kutsestandardi Lisas 1.
A.3 Töö keskkond ja eripära
Baarmeni kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustega, puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal. Töö võib olla perioodi pingeline.
A.4 Töövahendid
Kohvi valmistamise seadmed, šeiker, blender, mensuurid jm baaritarvikud, serveerimisvahendid, kassaaparaat, nõudepesumasin, jäämasin.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele. Baarmeni töö eeldab head kontsentratsiooni- ja empaatiavõimet, korrektsust, ergast mälu, pingetaluvust ja füüsilist vastupidavust.

Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus ning selge diktsioon.
A.6 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Baarmen, baaridaam, klienditeenindaja.
A.8 Kutsealane ettevalmistus
Baarmeniks saab õppida kursustel ja/või töökohal.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Baarmeni kutse moodustub neljast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.4 ja B.2.5 - B.2.9 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Töö planeerimine ja korraldamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) planeerib oma tööaja lähtuvalt töögraafikust; 2) valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele; 3) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite olemasolu eest, jälgides laoseisu; 4) tellib ja võtab vastu kaubad ja vahendid vastavalt vajadusele ja volitustele; 5) kontrollib kauba kvaliteeti ja koguse vastavust tellimusele ning ladustab kaubad vastavalt nõuetele; 6) inventeerib kaubad fikseerides kaupade kogused.	
Hindamismeetod(id) Kirjalik töö või intervjuu/suuline küsitlus või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Teenindamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) alustab positiivselt kliendikontakti , kuulab tema soove ja selgitab välja kliendi vajadused; 2) tutvustab menüüd, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega ; 3) küsib kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tulemused oma juhile; 4) teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, arved); 5) koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale.	
Hindamismeetod(id) Suuline küsitlus või simulatsioon või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Jookide valmistamine ja serveerimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) valmistab mittealkohoolseid kokteile, klassikalisi alkohoolseid kokteile, segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja –võtteid; 2) serveerib külmi ja kuumi karastus-, mittealkohoolsed ja alkohoolsed jooke, kasutades õigeid töövahendeid ja –võtteid.	
Hindamismeetod(id): Proovitöö või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.	
B.2.4 Töövahendite ja töökoha korrashoid	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) puhastab töövahendeid ja seadmeid, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid;	

2) hoiab oma töökoha korras kogu tööaja jooksul, puhastab ning korrastab abiruume, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid; 3) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise eest ja rikete ilmnemisel teavitab vastutavat isikut.
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või jälgimine praktilises töös või kombineeritud meetod.
Teadmised: 1) alkohoolsete jookide põhilised liigid; 2) veinid jm alkohoolsed joogid; 3) siirupid, mahlad, vesi, kohv ja tee; 4) klienditeeninduse alused; 5) baaritöö inventar, töövahendid ja seadmed; 6) jookide serveerimise alused; 7) toiduohutuse nõuded; 8) puhastusvahendid ja –keemia.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.5 Tööohutus ja -hügieeninõuete täitmine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) järgib kõikides tööprotsessi etappides seadusandlusest tulenevaid töötervishoiu-, keskkonnahoiu-, tööohutus- ja –hügieeninõudeid; 2) tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab kohe tööandjat ja/või vastutavat isikut.	
B.2.6 Arvuti kasutamise oskus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO4	
B.2.7 Keeleoskus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) oskab eesti keelt tasemel B1; 2) oskab inglise keelt tasemel A2.	
B.2.8 Suhtlemisoskus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast; 2) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; 3) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt.	
B.2.9 Meeskonnatöö oskus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitaja(d): 1) kohandub meeskonnaga, osaleb aktiivselt meeskonnatöös, vastutab võetud töökohustuste täitmise eest.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise, kinnitamise ja kutse andja kohta ning viide kutsestandardi asukoha kohta klassifikaatorites	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-09052013-3.1/4k

2. Kutsestandardi koostajad	Heinar Õispuu, BUTTERFLY LOUNGE - Lendav Liblikas OÜ, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Margit Kikas, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Marge Mänd, Restoran ja hotell Cru, Eesti Baarmenite Assotsiatsioon Ritta Roosaar, Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	11
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	09.05.2013
6. Kutsestandard kehtib kuni	08.05.2018
7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5 Teenindus- ja müügitöötajad 51 Isikuteenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Barman, level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	