**HINDAMISSTANDARD BAARMEN, TASE 4**

**Kutsestandardi nimetus: baarmen, tase 4**

Sisukord:

1. Üldine informatsioon

2. Hindamiskriteeriumid

3. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus

4. Hindamisülesanded

5. Hindamise korraldus

6. Hindamisjuhend (taotlejale ja hindajale)

7. Vormid hindajale

**1. Üldine informatsioon**

Hindamisstandard on koostatud **baarmen, tase 4** **kutse** taotlejate hindamiseks.

Hinnatakse järgmisi kompetentse:

|  |
| --- |
|  |
| * Töö planeerimine ja korraldamine * Teenindamine * Jookide valmistamine ja serveerimine * Töövahendite ja töökoha korrashoid * Läbivad kompetentsid |

Hindamine viiakse läbi hindamiskeskuses.

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

**Hindamine koosneb kahest etapist:**

1. oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis
2. vestlus

**2. Hindamiskriteeriumid**

**Baarmen, tase 4 hindamiskriteeriumid:**

| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteeriumid** |
| --- | --- |
| **TÖÖ PLANEERIMINE JA KORRALDAMINE, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine, vestlus** | |
| **1.** planeerib oma tööaja lähtuvalt töögraafikust; | **1.** planeerib oma tööaja lähtuvalt tööülesandest |
| **2.** valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele; | **2.1** valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega  **2.2.** hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele kogu tööaja vältel |
| **3.** vastutab tööks vajalike toodete ja vahendite olemasolu eest, jälgides laoseisu | **3.1.** varustab töökoha vajalike töövahenditega lähtuvalt tööülesandest  **3**.**2.** varustab töökoha vajalike toodetega lähtuvalt tööülesandest |
| **4.**tellib ja võtab vastu tooted ja vahendid vastavalt vajadusele ja volitustele; | **4.1.** koostab vajalike toodete ja vahendite nimistu lähtuvalt tööülesandest  **4.2.** selgitab laoseisu kontrollimist, toodete ja vahendite tellimist ja vastuvõtmist lähtuvalt vastuvõtmisele esitatud nõuetele |
| **5.** kontrollib toodete vastavust nõudmistele (säilivusaeg, kvaliteet) ja koguse vastavust tellimusele ning ladustab tooted vastavalt nõuetele; | **5.1.** kontrollib toodete vastavust nõudmistele (säilivusaeg, kvaliteet) ja koguse vastavust tellimusele lähtuvalt tööülesandest  **5.2.** selgitab toodete ladustamist lähtuvalt ladustamisele esitatud nõuetest |
| **6**.inventeerib tooted fikseerides nende kogused. | **6.**kirjeldab toodete inventeerimist, sh mõõtmist avatud pudelites lähtuvalt inventeerimise nõuetest |
|  | |
| **TEENINDAMINE, hindamismeetod:** **oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis, vestlus** | |
| **7.**alustab positiivselt kliendikontakti, kuulab tema soove ja selgitab välja kliendi vajadused | **7.1.** alustab positiivselt kliendikontakti  **7**.2. selgitab välja kliendi vajadusi ja soove lähtuvalt tööülesandest  **7**.3. suhtleb kliendiga teenindusvalmilt, sõbralikult ja viisakalt |
| **8.**tutvustab menüüd, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega | **8.1.** tutvustab kliendile menüüd selgelt ja arusaadavalt eesti ja inglise keeles  **8.2**. sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega  **8.3.** nõustab klienti korrektses ja arusaadavas eesti ja inglise keeles |
| **9.**küsib kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tulemused oma juhile | **9.1.** küsib kliendilt tagasisidet toodete, teenuste ja teenindamise kohta lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest  **9.2.** kirjeldab tagasiside käsitlemist ja edastamist ettevõttes lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest |
| **10.**teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja –liike (sularaha, maksekaardid, arved) | **10.1.**esitab kliendile arve, olles enne välja selgitanud maksmise viisi  **10.2.** selgitab nõudeid maksekaardiga arveldamisele lähtuvalt ettevõtte nõuetest |
| **11.**koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale | **11.**loetleb kassaaruandes esitatavaid andmeid lähtuvalt ettevõtte nõuetest |
|  | |
| **JOOKIDE VALMISTAMINE JA SERVEERIMINE, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine ja vestlus** | |
| **12.**valmistab mittealkohoolseid segujooke, klassikalisi alkohoolseid segujooke, segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid | **12.1.**valmistab vastavalt tööülesandele kaks erinevat klassikalist segujooki/kokteili, kasutades õigeid komponente ning töövahendeid ja –võtteid  **12.2.**valmistab vastavalt tööülesandele vähemalt kahest komponendist koosneva mittealkohoolse segujoogi, kasutades õigeid töövahendeid ja –võtteid  **12.3.** valmistab vastavalt tööülesandele ühe kohvi- või teejoogi, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid |
| **13.**serveerib külmi ja kuumi karastusjooke, mittealkohoolseid ja alkohoolseid jooke, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid | **13.1.** serveerib vastavalt tööülesandele karastusjoogi, veini või õlu, kasutades õigeid töövõtteid  **13.2.** valib jookide serveerimiseks sobivad nõud ja töövahendid vastavalt tööülesandele  **13.3.** serveerib joogid nõuetekohasel temperatuuril |
| **14.TEADMISED:**  -alkohoolsete jookide põhilised liigid;  -veinid jm alkohoolsed joogid;  -siirupid, mahlad, vesi, kohv ja tee;  -jookide serveerimise alused;  -toiduohutuse nõuded;  -klaaside ja töövahendite tundmine;  -erinevate joogikategooriate tundmine | **14.** nimetab:  **14.1.**vähemalt 5 põhialkoholi liiki ja nende üldised valmistamistehnoloogiad  **14.2.**vähemalt 5 viinamarjasorti  **14.3.**valgete ja punaste veinide serveerimistemperatuurid  **14.4.**vähemalt 5 kohvijooki  **14.5**.lihtsamate kohvi- ja teejookide valmistamiseks vajalikke töövahendeid ning komponente |
| **TÖÖVAHENDITE JA TÖÖKOHA KORRASHOID, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine ja vestlus** | |
| **15.**puhastab töövahendeid ja seadmeid, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid | **15.** puhastab teenindussituatsioonis tööks kasutatavad nõud, vajalikud baaritarvikud ja –seadmed, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid |
| **16.**hoiab oma töökoha korras kogu tööaja jooksul, puhastab ning korrastab abiruume, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid | **16.1.** selgitab abiruumide puhastamisele ja korrastamisele ning kasutatavatele puhastusvahenditele ja -võtetele esitatavaid nõudeid  **16.2.** puhastab oma töökoha, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid |
| **17.**vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise eest ja rikete ilmnemisel teavitab vastutavat isikut | **17.1.** kasutab baariseadmeid nõuetekohaselt, järgides ohutusnõudeid  **17.2.** kirjeldab baariseadme rikete tuvastamist ning riketest teavitamist |
|  | |

**3. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus**

Esimese etapi hindamismeetodiks on oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis, kus taotleja demonstreerib baarmeni töös vajalikke teadmisi, praktilisi oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi, valmisolekut kutsealal töötamiseks. Samaaegselt teenindussituatsiooni lahendamisega toimub ka vestlus, mille jooksul taotleja kommenteerib ja selgitab oma tegevusi. Vestlus võimaldab taotlejal tõendada ka läbivaid kompetentse, sh keelteoskust.

Teises etapis hinnatakse praktilise tööga mittehinnatud kompetentse vestlusega. Vestlus toimub peale teenindussituatsiooni lahendamist.

**4. Hindamisülesanded**

1. **etapp – oskuste ettenäitamine**

Taotleja demonstreerib teadmisi, oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi ning valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Taotleja saab praktilise ülesande kohapeal. Ülesande kohaselt tuleb taotlejal valmistada eelnevalt teadaolevast valikust kaks klassikalist segujooki/kokteili ning üks mittealkohoolne segujook, samuti serveerida hindamiskomisjoni (kliendi) poolt tellitud karastusjook või lahja alkohol. Valmistada ja serveerida tuleb ka üks kohvi- või teejook.

Töö praktilise ülesandega toimub reaalses teenindussituatsioonis. Taotleja saab hindajatelt kui kliendilt tellimuse, mida ta asub täitma, selgitades samaaegselt oma tegevust.

1. Oma töökoha ettevalmistamine
2. Praktilise ülesande sooritamine
3. Teenindussituatsiooni lahendamine
4. Töökoha korrastamine
5. **etapp – vestlus**

Vestluse ajal toimub praktilise ülesande lahenemise selgitamine ja hindajate asjakohastele küsimustele vastamine. Vestlus toimub paralleelselt praktilise tööga ning lisaküsimusi teadmiste kohta esitavad hindajad pärast praktilise ülesande sooritamist.

**5. Hindamise korraldus**

Hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses, reaalse töösituatsiooniga võimalikult lähedases keskkonnas kutse andja poolt kindlaks määratud ajal.

**Praktiline töö ja vestlus**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hindamisülesanne** | **Hindamise korraldus** |
| Taotleja valmistab ette oma töökoha, teeb praktilise töö ehk täidab hindajate kui kliendi tellimuse ning lahendab teenindussituatsiooni. Pärast nö tellimuse täitmist korrastab töökoha ning vastab hindajate täiendavatele küsimustele. | 1. Taotleja saab hindamiskomisjonilt tellimuse, mis koosneb kahest klassikalisest segujoogist/kokteilist, ühest alkoholivabast segujoogist ja ühest karastusjoogist või lahjast alkoholist (vein, õlu) ning kohvi- või teejoogist. 2. Taotleja valib ja valmistab ette oma töökoha vajalike vahenditega. 3. Taotleja täidab tellimuse, selgitades samaaegselt oma tegevust. 4. Taotleja lahendab teenindussituatsiooni koos arveldamisega. 5. Vajadusel vastab Taotleja hindaja küsimustele tööprotsesside, tööohutuse, tööga seotud teadmiste kohta.   Etteantud aeg praktilise töö sooritamiseks ja hindajate täiendavatele küsimustele vastamiseks on 40 minutit. |

**6. Hindamisjuhend hindajale**

Enne hindamist:

Tutvuge

* baarmen, 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 kõiki taotlejaid 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,

**7. Vormid hindajale**

**Taotleja personaalsed hindamistabelid**

**Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine**

**Vestlus**

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kompetents | | Hindamiskriteerium | Hinnang | |
| Täidetud | Mitte täidetud/põhjendus |
|  | | |  |  |
| 1. | Kirjeldab tööaja planeerimist lähtuvalt tööülesandest | |  |  |
| 2. | Kirjeldab baaris vajalike toodete ja vahendite nimistu koostamist | |  |  |
| 3. | Selgitab laoseisu kontrollimist, toodete ja vahendite tellimist ja vastuvõtmist lähtuvalt vastuvõtmisele esitatud nõuetele | |  |  |
| 4. | Kirjeldab toodete nõuetele ja kogusele vastavuse kontrolli | |  |  |
| 5. | Selgitab toodete ladustamist lähtuvalt sellele esitatud nõuetele | |  |  |
| 6. | Kirjeldab toodete inventeerimist, sh alkohoolsete jookide mõõtmist avatud pudelites | |  |  |
| 7. | Kirjeldab tagasiside käsitlemist ja edastamist ettevõttes lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest | |  |  |
| 8. | Selgitab nõudeid maksekaardiga arveldamisele lähtuvalt ettevõtte nõuetest | |  |  |
| 9. | Loetleb kassaaruandes esitatavaid andmeid lähtuvalt ettevõtte nõuetest | |  |  |
| 10. | Loetleb 5 põhialkoholi liiki ja nende valmistamistehnoloogiad | |  |  |
| 11. | Loetleb 5 viinamarjasorti | |  |  |
| 12. | Nimetab valgete ja punaste veinide serveerimistemperatuurid | |  |  |
| 13. | Loetleb 5 kohvijooki | |  |  |
| 14. | Loetleb kohvijookide valmistamiseks vajalikud töövahendid | |  |  |
| 15. | Loetleb teejookide valmistamiseks vajalikud töövahendid | |  |  |
| 16. | Selgitab abiruumide puhastamisele ja korrastamisele ning kasutatavatele puhastusvahenditele ja –võtetele esitatavaid nõudeid | |  |  |
| 17. | Kirjeldab baariseadmete rikete tuvastamist ning riketest teavitamist | |  |  |

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:

**Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine**

**Oskuste ettenäitamine**

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kompetents | | Hindamiskriteerium | Hinnang | |
| Täidetud | Mitte täidetud |
| 1. | Valmistab ette oma töökoha, varustades selle tööülesandeks vajalike töövahenditega | |  |  |
| 2. | Hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele kogu tööaja vältel | |  |  |
| 3. | Varustab töökoha vajalike toodetega lähtuvalt tööülesandest | |  |  |
| 4. | Alustab positiivselt kliendikontakti | |  |  |
| 5. | Selgitab välja kliendi vajadusi ja soove lähtuvalt tööülesandest | |  |  |
| 6. | Suhtleb kliendiga teenindusvalmilt, sõbralikult ja viisakalt | |  |  |
| 7. | Tutvustab kliendile menüüd selgelt ja arusaadavalt eesti ja inglise keeles | |  |  |
| 8. | Sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega | |  |  |
| 9. | Nõustab klienti korrektses ja arusaadavas eesti ja inglise keeles | |  |  |
| 10. | Küsib kliendilt tagasisidet toodete, teenuste ja teenindamise kohta lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest | |  |  |
| 11. | Esitab kliendile arve, olles enne välja selgitanud maksmise viisi | |  |  |
| 12. | Valmistab vastavalt tööülesandele kaks erinevat klassikalist segujooki/kokteili, kasutades õigeid komponente ning töövahendeid ja –võtteid | |  |  |
| 13. | Valmistab vastavalt tööülesandele vähemalt kahest komponendist koosneva mittealkohoolse segujoogi, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid | |  |  |
| 14. | Valmistab vastavalt tööülesandele ühe kohvi- või teejoogi, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid | |  |  |
| 15. | Serveerib vastavalt tööülesandele karastusjoogi, veini või õlu, kasutades õigeid töövõtteid | |  |  |
| 16. | Valib jookide serveerimiseks sobivad nõud ja töövahendid vastavalt tööülesandele | |  |  |
| 17. | Serveerib joogid nõuetekohasel temperatuuril | |  |  |
| 18. | Puhastab teenindussituatsioonis tööks kasutatavad nõud, vajalikud baaritarvikud ja –seadmed, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid, selgitades puhastustööde olulisust | |  |  |
| 19. | Puhastab oma töökoha, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid | |  |  |
| 20. | Kasutab baariseadmeid nõuetekohaselt, järgides ohutusnõudeid | |  |  |