**HINDAMISSTANDARD ABIKELNER, TASE 3**

**Kutsestandardi nimetus: abikelner, tase 3**

Sisukord:

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

**1. Üldine informatsioon**

Hindamisstandard on koostatud **abikelner, tase 3** **kutse taotlejate** kompetentsuse hindamiseks.

3. taseme abikelner abistab kelnerit teenindusprotsessi ettevalmistamisel, seades valmis serveerimiseks vajalikud vahendid. Abistab kelnerit teenindusprotsessi jooksul toitude ja jookide serveerimisel ning puhastus- ja koristustöödel. Abikelner suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Vajalik on tahe ja oskus töötada meeskonnas ja juhendamise all.

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 toitude serveerimine

4. teenindussituatsiooni lõpetamine

5. catering ja peoteenindus

Läbivad kompetentsid:

1. täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi
2. võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral;
3. suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;
4. väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt;
5. kohandub meeskonnaga;

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

**2. Hindamiskriteeriumid**

**Abikelner, tase 3 hindamiskriteeriumid:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteeriumid** |
| **TÖÖ PLANEERIMINE JA KORRALDAMINE** | |
| 1. planeerib tööaja vastavalt töögraafikule; 2. valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhistele; 3. täpsustab menüüd ja päevapakkumisi; 4. puhastab ning korrastab ruume vastavalt puhastusplaanile; 5. peseb vajadusel nõusid ja vajalikke tarvikuid vastavalt etteantud juhistele; 6. valmistab ette lauakatmisvahendid ja teeb eelkatte vastavalt etteantud juhistele | * planeerib tööaja vastavalt töögraafikule ja tööülesandele ning kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid * tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele * koristab tööks kasutatavad teenindusalad vajaminevate puhastusvahenditega * peseb nõusid ja vajalike tarvikuid * valmistab ette lauakatmisvahendid ja katab laua vastavalt tööjuhisele järgides laua katmise põhimõtteid |
| **TEENINDAMINE JA MÜÜGITÖÖ** | |
| 1. on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga oma vastutusala piires, suunab kliendid söögisaali ja juhatab lauda; 2. kohandab eelkatet vastavalt juhistele; 3. serveerib juhendamisel lihtsamaid toite ja jooke; 4. abistab kelnerit serveerimisel; 5. saadab kliendi ära positiivset kliendikontakti hoides, vajadusel abistab klienti; 6. teeb juhendamisel abitöid teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel; 7. peab meeles vajaliku info ürituse sisust, toitudest ja jookidest oma tööülesannete piires 8. abistab kelnerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel 9. abistab kelnerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenidusruumide korrastamisel. | * võtab vastu kliendi, tutvustades ennast, suunates ta söögisaali ning juhatades lauda * kohandab laua eelkatet vastavalt kliendi poolt tellitule * serveerib toite ja jooke ning abistab kelnerit kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet; kandiku käsitlemist; vee serveerimist; leiva/saia serveerimist * suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid * korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid * lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest * koristab oma töökoha ja kasutatud tööpinnad * kirjeldab ürituse korraldamist ja vajaliku infoga tutvumist * seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele * jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal * koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele |

* 1. **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 etappi 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. kohandub meeskonnaga;
3. koristab tööks kasutatavad teenindusalad vajaminevate puhastusvahenditega
4. peseb nõusid ja vajalike tarvikuid
5. koristab oma töökoha ja kasutatud tööpinnad
6. planeerib tööaja vastavalt töögraafikule
7. kirjeldab ürituse korraldamist ja vajaliku infoga tutvumist
8. seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele
9. kohandab laua eelkatet vastavalt kliendi poolt tellitule
10. suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast
11. jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal
12. koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele

**2. etapp. Temaatilise laua planeerimine ja intervjuu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hindamismeetod** | **Hindamise korraldus** |
| Tööplaani koostamine ja selle esitlemine | 1. Taotleja saab lähteülesande (kahekäiguline menüü, pudeliveega) vorm vt. lisa 2. 2. Koostab kirjalikult tööplaani. (kuni 30 minutit) 3. Taotleja tutvustab ennast, esitleb intervjuu käigus planeerimistööd ja vastab täiendavatele küsimustele ühele komisjoni liikmele (kuni 15 min) |

**Hindamiskriteeriumid**

1. planeerib tööaja vastavalt töögraafikule ja tööülesandele ning kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid
2. tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele
3. õpilane tutvustab ennast hindamiskomisjonile

**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. serveerib toite ja jooke ning abistab kelnerit kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet; kandiku käsitlemist; vee serveerimist; leiva/saia serveerimist
4. suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid
5. väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt;
6. korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid
7. lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest

**Kõikide hindamisetappide positiivne tulemus loeb abikelner 3 kutseeksami sooritatuks.**

1. **Hindamisjuhend hindajale**

**Enne hindamist tutvuge**

* abikelneri, tase 3 kutsestandardiga http://www.ehrl.ee/sites/default/files/kutseandmine/abikelner-tase-3.1\_1.pdf,
* kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega http://www.kutsekoda.ee/fwk/contenthelper/10448381/10448382,
* kutse andmise korraga http://www.ehrl.ee/kelneri-kutseeksami-info-ja-materjalid,
* hindamise üldise informatsiooniga ,
* hindamiskriteeriumidega ,
* hindamismeetoditega ,
* hindamisülesannetega,
* hindamise korraldusega ,
* hindamisel kasutatavate vormidega.

**Hindamise ajal**

* jälgige igat 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**

* sõnastage põhjendatud hindamistulemus
* andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
* vormistage nõuetekohane hindamisotsus

1. **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. | Õpilane tutvustab ennast |  |  |
| 2 | tutvustab menüüd vastavalt tööülesandele |  |  |
| 3. | planeerib tööaja vastavalt tööülesandele ning kirjeldab oma tegevusteks vajalikke töövahendeid |  |  |

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 |  |  |
| 4. | serveerib toite ja jooke ning abistab kelnerit kasutades töö käigus taldrikute kandmisvõtet; |  |  |
| 5 | …kandiku käsitlemist; |  |  |
| 6 | …vee serveerimist; |  |  |
| 7 | …leiva/saia serveerimist |  |  |
| 8. | suhtleb klientidega jälgides klienditeeninduse põhimõtteid |  |  |
| 9. | väljendab ennast eesti keeles kõnes selgelt |  |  |
| 10. | korrastab laua, järgides asjakohaseid töövõtteid |  |  |
| 11. | lõpetab positiivselt kliendikontakti, lähtudes kliendikesksest teenindusest |  |  |

Intervjuu käigus hinnatakse veel hindamata jäänud kriteeriume.

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale:

1. **Teatamistähtajad**

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

1. **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**

**Menüü kirjeldamine:**

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

**Vajaminevad vahendid laua katmiseks:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Lauaplaan:**

**Kirjelda lühidalt punktidena laua katmist:**

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

**Palju kulub aega ettevalmistustöödeks ja laua katmiseks**:………………………

Lisa 3

**HINDAMISPROTOKOLL kuupäev**

**Atesteeritud eksamikeskus (nimi)**

**Algus kell.........Lõpp kell......**

**Hindamistulemused**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jrk nr | Taotleja ees- ja perekonnanimi | Taotletav kutse tase | Hindamise keel | Hindamis- tulemus\* | 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 abikelner, tase 3*