**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)
9. **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 toitude serveerimine
4. teenindussituatsiooni lõpetamine
5. catering ja peoteenindus
6. 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 võrke ning loob ja haldab faile, tekstidokumente, tabeltöötlusrakendusi
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.

1. **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 juhistele;  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 teenindusalad vajaminevate puhastusvahenditega * peseb nõusid ja vajalike 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 uuendamisvajadust * 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;  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 juhistele;  13) tutvub ürituse korraldamiseks ja läbiviimiseks vajaliku infoga ja peab seda meeles ning seab valmis  teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele;  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 juhistele;  18) korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele. | * võtab vastu kliendi, tutvustades ennast, suunates ta söögisaali ja juhatades 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 * 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 kokkuvõtted vastavalt tööjuhistele * 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 * korrastab teenindusruumid 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. 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 teenindusalad 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 abikelnerit
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 segujooke, kohvi- ja teejooke, valides asjakohased töövahendid
19. koristab oma töökoha ja kasutatud tööpinnad, seades korda teenindussaali järgmiseks katteks/päevaks
20. vormistab päeva/vahetuse kokkuvõtted vastavalt tööjuhistele
21. kirjeldab ürituse korraldamist ja vajaliku infoga tutvumist
22. seab valmis teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele;
23. jälgib ruumide ja laudade puhtust kogu ürituse ajal;
24. koristab, komplekteerib ja ladustab üritusel kasutatavad vahendid vastavalt etteantud juhistele;
25. korrastab teenindusruumid vastavalt etteantud juhistele;
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 toidutalumatusega 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 toidutalumatuse 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.**

1. **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 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

* andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
* vormistage hindamistulemus.

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. | 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:

1. **Teatamistähtajad**

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

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 | Isikukood | 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 punktidena 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 | 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 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, tase3.*