**Portfoolio juhend vanemkelner tase 5**

Planeeri vabalt valitud sündmusürituse teenindus 20-le kliendile, koht: enda poolt valitud kohas

Aeg : Vabalt valitud aeg, arvestusega, et sündmus peab olema toimunud hiljemalt üks kuu enne eksami toimumist

Kliendi sooviks on istumisega laud (lauad), 3-käiku (eelroog, pearoog, järelroog, veini ja veepakkumisega) täisteenindusega restoranisaalis.

1. **Koosta enda kontrollist / manuaal, mis sisaldaks järgmisi punkte:**

* Kirjelda peokohta; mida pead peokohaga täpsustama (arvestades aega, kohta ja ürituse sisu)
* koosta esimene informatiivne teade potentsiaalsetele kelneritele, et koostada töömeeskond
* töömeeskonna koostamine (arv, amet, vastutusala/töökirjeldus, erialane ettevalmistus), tööülesannete jaotamine
* koosta ürituse planeerimistegevuste ajaline plaan
* Koosta enda tööajatabel
* töömeeskonnale uue informatsiooni ja tööülesannete muutumise edasi andmise võimalused (ürituse sisu, toitude ja jookide kohta)
* milliseid ohuolukordi näed antud ürituse korraldamisel ning kuidas neid ennetada ja nende puhul tegutseda
* kirjelda, kuidas järgid ja kontrollil üritusel toiduohutusnõuete täitmist
* kirjelda, kuidas vastutad:
  + teenindusmeeskonna ettevalmistamise eest töövahendite ja kaupade olemasolu eest
  + klientide vastuvõtmise ning meeskonna teenindusvalmiduse eest
  + toitude ja jookide serveerimise ning ruumide ja laudade puhtuse eest
  + positiivse kliendikontakti hoidmise eest
  + teenindusmeeskonna juhendamis võimaluste eest
  + kirjeldab ürituse lõpetamist
  + pesemisvahendite asjakohase kasutamise ja nõude puhtuse eest vastutamist enesekontrolliplaani täitmise eest
* Koosta tabel ürituse jaoks vajaminevate kaupade ja vahendite nimetuste ning kogustega,
* kirjelda kaupade ja vahendite tellimis- ja vastuvõtmisprotsessi
* Kirjelda, milliseid põhimõtteid jälgid saalitöö korraldamisel
* kuidas kontrollid eelkatet ja saali korrasolekut, mida teed kõrvalekallete korral
* Kirjelda, kuidas juhendad ja kontrollid jookide ja roogade serveerimist, laudade koristamist ja korrastamist, tööd kohvilauas ning joogibaaris
* kirjelda tagasiside kogumist töötajatelt , analüüsi võimalusi ja tagasiside edastamist otsesele juhile ning meeskonnale
* Kirjelda aruandlusprotsessi, selle kontrollimist ja korraldamist
* Kirjelda võimalusi teenindussituatsiooni lõpetamise kontrollimisel
* Kirjelda koristustööde muutumise korral teenindusmeeskonna juhendamist
* Kirjelda puhastustööde kvaliteedi kontrollimist

1. **Kirjelda teenindajate töö korraldamist ehk koosta teenindajatele ürituse teenindusstandard, mis sisaldaks järgmisi punkte:**

* töötajate tööajatabel
* toiduohutusnõuded
* menüü (ka. millal võib sisse viia muudatusi, kellega täpsustatakse muudatusi, kuidas teatatakse asjaosalistele)
* koostöö köögiga (kes – kellega suhtleb)
* saalitöötajate arv/amet ja peamised töökohustused
* saaliplaan (laudade, toolide jm. vahendite paigutus)
* laudade skeemid (mille järgi töötajad katavad lauad), ka. kohvilaud ning joogibaar
* kasutatavad seadmed ning nende koolitus- ja kasutamisjuhised
* ettevalmistustööd punktidena
* töömeeskonna riietuse ja välimuse kirjeldus
* töömeeskonna tehnilised oskused ja töövõtted ( kuidas tagada töövõtete kasutamine), milliseid ümber orienteerumise võimalusi näed
* hoiakud ja põhimõtted, mida järgida klienditeeninduses; selgita positiivse kliendisuhte põhimõtteid
* positiivse kliendikontakti alustamine
* klientide vastuvõtmine, suunamine söögisaali ja juhatamine lauda
* klienditeeninduse põhimõtted, kliendi vajaduste välja selgitamine, nõustamine, ettevõtte võimaluste sobitamine antud üritusel
* ürituse toidu- ning joogikaartide tutvustamine ja soovitamine
* antud menüü järgi toitude ja jookide sobitamine ja esitlemine lähtudes toidu ja joogivaliku põhimõtetest
* eelkatte kohandamine
* portsjonroogade serveerimine (järgides asjakohaseid töövõtteid)
* roogade serveerimine vaagnatelt (järgides asjakohaseid töövõtteid)
* kliendilt tagasiside küsimine ja kogumine toodete, teenuste ja teenindamise kohta (klienditeeninduse põhimõtetest lähtuvalt)
* kiituste ja kaebuste käsitlemise võimalused, lahenduste pakkumise võimalused
* kliendisituatsiooni lõpetamine (positiivse eesmärgiga jätkata kliendisuhet)
* kliendi ettevõttest lahkumise protsess (positiivset kliendikontakti hoides) sh positiivse kliendikontakti lõpetamine
* kliendi abistamisvõimalused
* teenindusruumide korrastusplaan ja koristustööd
* üritusel kasutatavate vahendite pakkimine, koristustööde muutumise võimalused
* nõude ja vajalike tarvikute pesemisprotsess, nõudepesuvahendite kasutamine
* enesekontolliplaani järgimine