

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 peukohta; mida pead pekohaga 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 juhendamise 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 juhendada ja kontrollida 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

2. 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 koostamis- ja kasutamiskeskused
- ettevalmistustööd punktina
- 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 kliendisuhete 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
- enesekontrolliplaani järgimine