



HINDAMISSTANDARD 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	
<ol style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">- 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	
<ol style="list-style-type: none">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 abitoide teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel;7) peab meeles vajaliku info ürituse sisust, toitudest ja jookidest oma tööülesannete piires8) abistab kelnerit toitude ja jookide serveerimisel ning laudade korrastamisel9) abistab kelnerit üritusel kasutatavate vahendite kokkupanemisel ja teenindusruumide korrastamisel.	<ul style="list-style-type: none">- võtab vastu kliendi, tutvustades ennast, suunates ta söögisaali ning juhatab 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



3. 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. Teemaatilise 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.	<ol style="list-style-type: none">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 teenindussituatsioonis4. 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.

4. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist tutvuge

- abikelneri, tase 3 kutsestandardiga
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega
<http://www.kutsekoda.ee/fwkc/contenthelp/10448381/10448382>,
- 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

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



5. Vormid hindajale

Taotleja personaalsed hindamistabelid

Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine

2. etapp. Teemaatilise 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:



6. Teatamistähtajad

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

7. Tööriided ja töövahendid

Kutseeksami sooritaja tuleb eksamile isiklike ametiriietega.

Kelneritöökäes 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.etapi lubamise kohta

Kooli direktor
allkiri
Kutseõpetajad
allkirjad



Lisa 2. Planeerimistöõ põhi

Menüü kirjeldamine:

.....

.....

.....

Vajaminevad vahendid laua katmiseks:

Lauaplaan:

Kirjelda lühidalt punktidenä 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	Hindamistulemus*	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