

HINDAMISSTANDARD BAARMEN, TASE 4

Kutsestandardi nimetus: baarmen, tase 4

Sisukord:

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus
4. Hindamisülesanded
5. Hindamise korraldus
6. Hindamisjuhend (taotlejale ja hindajale)
7. Vormid hindajale

1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **baarmen, tase 4 kutse** taotlejate hindamiseks.

Hinnatakse järgmisi kompetentse:

- Töö planeerimine ja korraldamine
- Teenindamine
- Jookide valmistamine ja serveerimine
- Töövahendite ja töökoha korrashoid
- Läbivad kompetentsid

Hindamine viiakse läbi hindamiskeskuses.

Hindamist teostab erinevatest hindamise osapooltest koosnev hindamiskomisjon.

Hindamiskomisjonis on esindatud töömaailma ja koolitaja esindajad. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline.

Hindamine koosneb kahest etapist:

1. oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis
2. vestlus

2. Hindamiskriteeriumid

Baarmen, tase 4 hindamiskriteeriumid:

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
TÖÖ PLANEERIMINE JA KORRALDAMINE, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine, vestlus	
1. planeerib oma tööaja lähtuvalt töögraafikust;	1. planeerib oma tööaja lähtuvalt tööülesandest
2. valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele;	2.1 valmistab ette oma töökoha, varustades selle vajalike töövahenditega 2.2. hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele kogu tööaja vältel
3. vastutab tööks vajalike toodete ja vahendite olemasolu eest, jälgides laoseisu	3.1. varustab töökoha vajalike töövahenditega lähtuvalt tööülesandest 3.2. varustab töökoha vajalike toodetega lähtuvalt tööülesandest
4.tellib ja võtab vastu tooted ja vahendid vastavalt vajadusele ja volitustele;	4.1. koostab vajalike toodete ja vahendite nimistu lähtuvalt tööülesandest 4.2. selgitab laoseisu kontrollimist, toodete ja vahendite tellimist ja vastuvõtmist lähtuvalt vastuvõtmisele esitatud nõuetele
5. kontrollib toodete vastavust nõudmistele (säilivusaeg, kvaliteet) ja koguse vastavust tellimusele ning ladustab tooted vastavalt nõuetele;	5.1. kontrollib toodete vastavust nõudmistele (säilivusaeg, kvaliteet) ja koguse vastavust tellimusele lähtuvalt tööülesandest 5.2. selgitab toodete ladustamist lähtuvalt ladustamisele esitatud nõuetest
6.inventeerib tooted fikseerides nende kogused.	6.kirjeldab toodete inventeerimist, sh mõõtmist avatud pudelites lähtuvalt inventeerimise nõuetest
TEENINDAMINE, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis, vestlus	
7.alustab positiivselt kliendikontakti, kuulab tema soove ja selgitab välja kliendi vajadused	7.1. alustab positiivselt kliendikontakti 7.2. selgitab välja kliendi vajadusi ja soove lähtuvalt tööülesandest 7.3. suhtleb kliendiga teenindusvalmilt, sõbralikult ja viisakalt
8.tutvustab menüüd, nõustab kliente ja sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega	8.1. tutvustab kliendile menüüd selgelt ja arusaadavalt eesti ja inglise keeles 8.2. sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega 8.3. nõustab klienti korrektses ja arusaadavas eesti ja inglise keeles
9.küsib kliendilt arvamust saadud toote ja teeninduse kohta ning edastab tulemused oma juhile	9.1. küsib kliendilt tagasisidet toodete, teenuste ja teenindamise kohta lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest 9.2. kirjeldab tagasiside käsitlemist ja edastamist ettevõttes lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest
10.teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires, esitab nõuetekohase arve ja arveldab klientidega, kasutades	10.1.esitab kliendile arve, olles enne välja selgitanud maksmise viisi 10.2. selgitab nõudeid maksekaardiga arveldamisele lähtuvalt ettevõtte nõuetest

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
erinevaid maksevahendeid ja –liike (sularaha, maksekaardid, arved)	
11.koostab nõuetekohaselt vormistatud kassaaruanded ja edastab aruande vastutavale töötajale	11.loetleb kassaaruandes esitatavaid andmeid lähtuvalt ettevõtte nõuetest
JOOKIDE VALMISTAMINE JA SERVEERIMINE, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine ja vestlus	
12.valmistab mittealkohoolseid segujooke, klassikalisi alkohoolseid segujooke, segujooke, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid	12.1.valmistab vastavalt tööülesandele kaks erinevat klassikalist segujooki/kokteili, kasutades õigeid komponente ning töövahendeid ja –võtteid 12.2.valmistab vastavalt tööülesandele vähemalt kahest komponendist koosneva mittealkohoolse segujoogi, kasutades õigeid töövahendeid ja –võtteid 12.3. valmistab vastavalt tööülesandele ühe kohvi- või teejoogi, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja –võtteid
13.serveerib külmi ja kuumi karastusjooke, mittealkohoolseid ja alkohoolseid jooke, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid	13.1. serveerib vastavalt tööülesandele karastusjoogi, veini või õlu, kasutades õigeid töövõtteid 13.2. valib jookide serveerimiseks sobivad nõud ja töövahendid vastavalt tööülesandele 13.3. serveerib joogid nõuetekohasel temperatuuril
14.TEADMISED: -alkohoolsete jookide põhilised liigid; -veinid jm alkohoolsed joogid; -siirupid, mahlad, vesi, kohv ja tee; -jookide serveerimise alused; -toiduohutuse nõuded; -klaaside ja töövahendite tundmine; -erinevate joogikategooriate tundmine	14. nimetab: 14.1.vähemalt 5 põhialkoholi liiki ja nende üldised valmistamistehnoloogiad 14.2.vähemalt 5 viinamarjasorti 14.3.valgete ja punaste veinide serveerimistemperatuurid 14.4.vähemalt 5 kohvijooki 14.5.lihtsamate kohvi- ja teejookide valmistamiseks vajalikke töövahendeid ning komponente
TÖÖVAHENDITE JA TÖÖKOHA KORRASHOID, hindamismeetod: oskuste ettenäitamine ja vestlus	
15.puhastab töövahendeid ja seadmeid, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid	15. puhastab teenindussituatsioonis tööks kasutatavad nõud, vajalikud baaritarvikud ja –seadmed, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid
16.hoiab oma töökoha korras kogu tööaja jooksul, puhastab ning korrastab abiruumi, kasutades õigeid puhastusvahendeid ja töövõtteid	16.1. selgitab abiruumide puhastamisele ja korrastamisele ning kasutatavatele puhastusvahenditele ja -võtetele esitatavaid nõudeid 16.2. puhastab oma töökoha, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid
17.vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise eest ja rikete ilmumisel teavitab vastutavat isikut	17.1. kasutab baariseadmeid nõuetekohaselt, järgides ohutusnõudeid 17.2. kirjeldab baariseadme rikete tuvastamist ning rikest teavitamist

3. Hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Esimese etapi hindamismeetodiks on oskuste ettenäitamine teenindussituatsioonis, kus taotleja demonstreerib baarmeni töös vajalikke teadmisi, praktilisi oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi, valmisolekut kutsealal töötamiseks. Samaaegselt teenindussituatsiooni lahendamise toimub ka vestlus, mille jooksul taotleja kommenteerib ja selgitab oma tegevusi. Vestlus võimaldab taotlejal tõendada ka läbivaid kompetentse, sh keelteoskust.

Teises etapis hinnatakse praktilise tööga mittehinnatud kompetentse vestlusega. Vestlus toimub peale teenindussituatsiooni lahendamist.

4. Hindamisülesanded

1. etapp – oskuste ettenäitamine

Taotleja demonstreerib teadmisi, oskusi, hoiakuid ja isikuomadusi ning valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Taotleja saab praktilise ülesande kohapeal. Ülesande kohaselt tuleb taotlejal valmistada eelnevalt teadaolevast valikust kaks klassikalist segujooki/kokteili ning üks mittealkohoolne segujook, samuti serveerida hindamiskomisjoni (kliendi) poolt tellitud karastusjook või lahja alkohol. Valmistada ja serveerida tuleb ka üks kohvi- või teejook.

Töö praktilise ülesandega toimub reaalses teenindussituatsioonis. Taotleja saab hindajatelt kui kliendilt tellimuse, mida ta asub täitma, selgitades samaaegselt oma tegevust.

1. Oma töökoha ettevalmistamine
2. Praktilise ülesande sooritamine
3. Teenindussituatsiooni lahendamine
4. Töökoha korrastamine

2. etapp – vestlus

Vestluse ajal toimub praktilise ülesande lahendamise selgitamine ja hindajate asjakohastele küsimustele vastamine. Vestlus toimub paralleelselt praktilise tööga ning lisaküsimusi teadmiste kohta esitavad hindajad pärast praktilise ülesande sooritamist.

5. Hindamise korraldus

Hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses, reaalse töösituatsiooniga võimalikult lähedases keskkonnas kutse andja poolt kindlaks määratud ajal.

Praktiline töö ja vestlus

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja valmistab ette oma töökoha, teeb praktilise töö ehk täidab hindajate kui kliendi tellimuse ning lahendab teenindussituatsiooni. Pärast nõuete tellimuse täitmist korrastab töökoha ning vastab hindajate täiendavatele küsimustele.	<ol style="list-style-type: none">1. Taotleja saab hindamiskomisjonilt tellimuse, mis koosneb kahest klassikalisest segujoogist/kokteilist, ühest alkoholivabast segujoogist ja ühest karastusjoogist või lahjast alkoholist (vein, õlu) ning kohvi- või teejoogist.2. Taotleja valib ja valmistab ette oma töökoha vajalike vahenditega.3. Taotleja täidab tellimuse, selgitades samaaegselt oma tegevust.4. Taotleja lahendab teenindussituatsiooni koos arveldamisega.5. Vajadusel vastab Taotleja hindaja küsimustele tööprotsesside, tööohutuse, tööga seotud teadmiste kohta.6. Etteantud aeg praktilise töö sooritamiseks ja hindajate täiendavatele küsimustele vastamiseks on 40 minutit.

6. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist:

Tutvuge

- baarmen, tase 4 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtete,ga,
- kutse andmise korraga,
- hindamise üldise informatsiooniga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamisülesannetega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal

- jälgige kõiki taotlejaid 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,



7. Vormid hindajale

Taotleja personaalsed hindamistabelid

Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine

Vestlus

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Kompetents	Hindamiskriteerium	Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1.	Kirjeldab tööaja planeerimist lähtuvalt tööülesandest		
2.	Kirjeldab baaris vajalike toodete ja vahendite nimistu koostamist		
3.	Selgitab laoseisu kontrollimist, toodete ja vahendite tellimist ja vastuvõtmist lähtuvalt vastuvõtmisele esitatud nõuetele		
4.	Kirjeldab toodete nõuetele ja kogusele vastavuse kontrolli		
5.	Selgitab toodete ladustamist lähtuvalt sellele esitatud nõuetele		
6.	Kirjeldab toodete inventeerimist, sh alkoholsete jookide mõõtmist avatud pudelites		
7.	Kirjeldab tagasiside käsitlemist ja edastamist ettevõttes lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest		
8.	Selgitab nõudeid maksekaardiga arveldamisele lähtuvalt ettevõtte nõuetest		
9.	Loetleb kassaaruandes esitatavaid andmeid lähtuvalt ettevõtte nõuetest		
10.	Loetleb 5 põhialkoholi liiki ja nende valmistamistehnoloogiad		
11.	Loetleb 5 viinamarjasorti		
12.	Nimetab valgete ja punaste veinide serveerimistemperatuurid		
13.	Loetleb 5 kohvijooki		
14.	Loetleb kohvijookide valmistamiseks vajalikud töövahendid		

15	Loetleb teejookide valmistamiseks vajalikud töövahendid		
16	Selgitab abiruumide puhastamisele ja korrastamisele ning kasutatavatele puhastusvahenditele ja -võtetele esitatavaid nõudeid		
17	Kirjeldab baariseadmete rikete tuvastamist ning rikestest teavitamist		

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:

Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine
Oskuste ettenäitamine

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Kompetents	Hindamiskriteerium	Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud
1.	Valmistab ette oma töökoha, varustades selle tööülesandeks vajalike töövahenditega		
2.	Hoiab oma töökoha korras vastavalt etteantud juhenditele kogu tööaja vältel		
3.	Varustab töökoha vajalike toodetega lähtuvalt tööülesandest		
4.	Alustab positiivselt kliendikontakti		
5.	Selgitab välja kliendi vajadusi ja soove lähtuvalt tööülesandest		
6.	Suhtleb kliendiga teenindusvalmilt, sõbralikult ja viisakalt		
7.	Tutvustab kliendile menüüd selgelt ja arusaadavalt eesti ja inglise keeles		
8.	Sobitab kliendi vajadused ja soovid ettevõtte võimalustega		
9.	Nõustab klienti korrektses ja arusaadavas eesti ja inglise keeles		
10.	Küsib kliendilt tagasisidet toodete, teenuste ja teenindamise kohta lähtuvalt klienditeeninduse põhimõtetest		
11.	Esitab kliendile arve, olles enne välja selgitanud maksmise viisi		
12.	Valmistab vastavalt tööülesandele kaks erinevat klassikalist segujooki/kokteili, kasutades õigeid komponente ning töövahendeid ja -võtteid		
13.	Valmistab vastavalt tööülesandele vähemalt kahest komponendist koosneva mittealkohoolse segujoogi, kasutades õigeid töövahendeid ja -võtteid		
14.	Valmistab vastavalt tööülesandele ühe kohvi- või teejoogi, kasutades õigeid tehnikaid, töövahendeid ja -võtteid		
15.	Serveerib vastavalt tööülesandele karastusjoogi, veini või õlu, kasutades õigeid töövõtteid		
16.	Valib jookide serveerimiseks sobivad nõud ja töövahendid vastavalt tööülesandele		
17.	Serveerib joogid nõuetekohasel temperatuuril		
18.	Puhastab teenindussituatsioonis tööks kasutatavad nõud, vajalikud baaritarvikud ja -seadmed, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid, selgitades puhastustööde olulisust		
19.	Puhastab oma töökoha, kasutades sobivaid puhastusvahendeid ja töövõtteid		
20.	Kasutab baariseadmeid nõuetekohaselt, järgides ohutusnõudeid		