



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja, tase 3

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kompetentsusnõuded ehk töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit.

Kutsestandardi kasutusala

- 1) Tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamine
- 2) Inimeste kompetentsuse hindamine, sh enesehindamine ja vastavushindamine kutse andmisel
- 3) Ametite kirjeldamine ja tutvustamine
- 4) Inimese karjääri planeerimine ja aluse loomine elukestvaks õppeks
- 5) Koolitusvajaduste väljaselgitamine ning koolituse planeerimine
- 6) Ametijuhendite koostamine ja töötajate värbamine
- 7) Kutsete ja kvalifikatsioonide võrdlemine.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Hotelliteenindaja, tase 3	3

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, hotelliteenindaja 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid.</p> <p>3. taseme hotelliteenindaja on klienditeenindaja majutusteenust pakkuv ettevõttes, kes on omandanud nii toateenija kui toitlustusteenindaja kompetentsid.</p> <p>3. taseme hotelliteenindaja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga külaliste vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heaks kiidetud normidele. Ta oskab teenindada külalisi, valmistada lihtsamaid toite ja koristada numbritube ning üldkasutatavaid ruume. Ta suhtleb nii välis- kui siseklientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Oluline on väljendus- ja keelteoskus. Tal on tahe ja oskus töötada meeskonnas ja juhendamise all. Vajalik on kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.</p> <p>3. taseme hotelliteenindaja kutse koosneb kahest osakutsest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) toateenija 3 osakutse 2) toitlustusteenindaja 3 osakutse.
<p>A.2 Tööosad</p> <p>Kohustuslikud tööosad</p> <p>A.2.1 Puhastusteenindus ja laomajandus</p> <p>A.2.2 Toitlustusteenindus</p> <p>Tööülesannete täielik loetelu on toodud Lisas 1 "Tööosad ja tööülesanded"</p>
<p>A.3 Töö keskkond ja eripära</p> <p>Hotelliteenindaja 3 töötab majutusteenust ja sellega kaasnevat teenuseid pakkuv ettevõttes. Majutusteenuste liigid on hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla ja -laager, puhkemaja, külaliskorter ja kodumajutus. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.</p>
<p>A.4 Töövahendid</p> <p>Majutusteenusteesisene kommunikatsioon ja infosüsteemid, puhastusvahendid, toitlustusteeninduses kasutatavad seadmed ja vahendid.</p>



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Teenindamine eeldab külaliste soovide ja vajadustest lähtuvat teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja võimet erinevates olukordades kiiresti reageerida. Töoga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.

A.6 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks

Tervisetõend.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Hotelliteenindaja, toateenija, toitlustusteenindaja, teenindaja.

A.8 Kutsealane ettevalmistus

Hotelliteenindajaks saab õppida kutsekoolis või töökohal.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Hotelliteenindaja 3 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.2 ja läbivate kompetentside tõendamine. Toateenija 3 osakutse taotlemisel on nõutav kompetentsi B.2.1 ja läbivate kompetentside tõendamine. Toitlustusteenindaja 3 osakutse taotlemisel on nõutav kompetentsi B.2.2 ja läbivate kompetentside tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Puhastusteenindus ja laomajandus

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:

- 1) hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;
- 2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja töövahendeid, järgides kasutusjuhendeid;
- 3) teostab numbritoa hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja töövahendeid;
- 4) komplekteerib endale vajalikud töövahendid ja -materjalid;
- 5) vahetab voodipesu ja rätikuid;
- 6) kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;
- 7) öövoodi ettevalmistamine (turn down service);
- 8) paigutab nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;
- 9) komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;
- 10) registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele;
- 11) teostab hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja töövahendeid;
- 12) valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu;
- 13) vajadusel tellib ja võtab vastu kaubad ning vormistab korrektselt vastava dokumentatsiooni;
- 14) peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

B.2.2 Toitlustusteenindus

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:

- 1) teeb ettevalmistusi vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;
- 2) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitooteid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid;
- 3) ajastab toitumise valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 4) valmistab hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;
- 5) arvestab ajaressursiga toitude õigeaegseks valmimiseks;
- 6) arvestab toitude valmistamisel enamlevinud toidutalumatustega (nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia);
- 7) vajaduse korral katab laudad vastavalt klientide arvule ja toidu valikule;
- 8) teeb vajaduse korral eelkatteid iseseisvalt või vastavalt korraldusele;
- 9) koristab laualt nõud ja ülejäänud söögi;
- 10) paneb toidu välja, arvestades klientide arvu ja kellaega;
- 11) serveerib roogi vastavalt tehnoloogilises kaardis või koka korraldustes ettenähtud temperatuurile ja kogustele;
- 12) vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele kooskõlas ettevõtte võimalustega.

Teadmised:

- 1) külm- ja kuumtöötlemismeetodid;
- 2) toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad;
- 3) köögitöökorraldus;
- 4) tootlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP);
- 5) tervisliku toitumise põhimõtted;
- 6) eritoitumine;
- 7) Eesti köök;
- 8) tootlustuse teenindusviisid ja -tehnikad.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik aruanne või intervjuu/suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.3 Hotelliteenindaja, tase 3 kutset läbiv kompetents	EKR tase 3
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) järgib tööülesandeid täites ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduure; 2) järgib töötavishoiu ja tööohutuse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber; 3) oskab eesti keelt B1, inglise keelt A2 ja teist võõrkeelt A1 tasemel; 4) suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga; 5) tagab konfidentsiaalsuse; 6) on kultuuriliselt salliv; 7) arvestab hügieeninõuetega; 8) osaleb meeskonnatöös; 9) on tähelepanelik detailide suhtes ja edastab asjakohast infot vastutavale kolleegile; 10) arvutikasutamise oskus AO1-AO3; 11) annab infot kohalike huviväärsuste kohta. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) seadusandlus; 2) klienditeeninduse alused; 3) teeninduspsühholoogia; 4) laomajanduse alused; 5) kohalikud huviväärsused. 	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise, kinnitamise ja kutse andja kohta ning viide kutsestandardi asukoha kohta klassifikaatorites	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-5.1/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Andra Piirsalu, Hotell Telegraaf Ester Saaremets, ekspert Siivi Kaldoja, Radisson Blu Hotell Olümpia Toomas Undusk, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Ülle Parbo, Riiklik eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	7
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
6. Kutsestandard kehtib kuni	30.11.2016
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4 Ametnikud 42 Klienditeenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Hospitality service person, level 3