

KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja, tase 3

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

Võimalikud osakutsed ja nimetused kutsetunnistusel

Osakutse nimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Toateenija, tase 3	3
Toitlustusteenindaja, tase 3	3

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, hotelliteenindaja 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid.

3. taseme hotelliteenindaja on klienditeenindaja majutusteenust pakkuvas ettevõttes, kes on omandanud nii toateenija kui toitlustusteenindaja kompetentsid.

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.

3. taseme hotelliteenindaja kutse koosneb kahest osakutsest:

- 1) toateenija 3 osakutse
- 2) toitlustusteenindaja 3 osakutse.

A.2 Tööosad

A.2.1 Puhastusteenindus ja laomajandus

A.2.2 Toitlustusteenindus

A.3 Töö keskkond ja eripära

Hotelliteenindaja 3 töötab majutusteenust ja sellega kaasnevaid teenuseid pakkuvas 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.

A.4 Töövahendid

Majutusteenust pakkuvas ettevõttes on kommunikatsioon ja infosüsteemid, puhastusvahendid, toitlustusteeninduses kasutatavad seadmed ja vahendid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Teenindamine eeldab külaliste soovidest 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 Kutsealane ettevalmistus

Hotelliteenindajaks saab õppida kutsekoolis või töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Hotelliteenindaja, toateenija, toitude teenindaja, teenindaja.

A.8 Reguleerimisalad kutsealal tegutsemiseks

Tervisetõend.

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. Toitude teenindaja 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 lõpukoristust), 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) õõvoodi 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 Toitude teenindus

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:

- 1) teeb ettevalmistusi vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele;
- 2) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid;
- 3) ajastab toitude valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile;
- 4) valmistab hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;
- 5) arvestab ajaressursiga toitude õigeaegseks valmistamiseks;
- 6) arvestab toitude valmistamisel enamlevinud toidutalumatustega (nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia);
- 7) vajaduse korral katab lauad vastavalt klientide arvule ja toidu valikule;
- 8) teeb vajaduse korral eelkatteid iseseisvalt või vastavalt korraldusele;
- 9) koristab lauad nõud ja ülejäänud söögi;

- 10) paneb toidu välja, arvestades klientide arvu ja kellaaega;
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) külma- ja kuumtöötlemismeetodid;
- 2) toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamismõimalused, 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 töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.3 Hotelliteenindaja, tase 3 kutset läbiv kompetents	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: 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.	
Teadmised: 1) seadusandlus; 2) klienditeeninduse alused; 3) teeninduspsühholoogia; 4) laomajanduse alused; 5) kohalikud huviväärsused.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-5.1/6k
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	30.10.2013
7. Kutsestandardi versiooni number	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4224 Hotelliadministraatorid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Hospitality service person, level 3
C.3 Lisad	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	