

KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja I	04-19112001-02/2
Hotelliteenindaja II	04-19112001-02/1

HOTELLITEENINDAJA I, II

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid hotelliteenindaja I ja II kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud majutusteeninduse töörühm koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Tiiu Vilms	Reval Hotell Olümpia
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Siivi Kaldoja	Radisson SAS Hotell
Maris Mosona	AS Hotell Viru

Ajavahemikus 10. september – 08. oktoober 2001. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 80 ettevõtte ja 8 koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Hotelliteenindaja I ja II kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusuõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusuõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 10. juunil 1999. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 2 kinnitatud hotelliteenindaja I kutsestandard.

Hotelliteenindaja I ja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 19. novembril 2001. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 7.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist kõigil viiel tasemel. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määrab kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti koolitusega; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erisugustes olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erisugustes ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud koolitusega; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja teiste õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, jäeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

3 KUTSESTANDARDIGA SEOTUD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub majutusteenindus majutusettevõtete tegevuse valdkonda, kood 55.1.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub hotelliteenindaja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5121.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles: Hotelliteenindaja I, II

Inglise keeles: Hospitality service person I, II

Vene keeles: Обслуживающий персонал гостиницы I, II

5 KUTSEKIRJELDUS

Hotelliteenindaja töötab majutusteenust ja sellega kaasnevat teenuseid pakkuvas ettevõttes. Majutusettevõtete liigid on hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla ja -laager, puhkemaja, külaliskorter ja kodumajutus.

Antud kutsestandardis kasutatakse kutsenimetust “hotelliteenindaja”, mille all mõistetakse kõikide eelpool nimetatud majutusteenust pakkuvate ettevõtete teenindustöötajat.

Hotelliteenindaja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Hotelliteenindaja peab tundma majutusettevõtte teenuseid, oskama neid tutvustada ja müüa.

Ta valdab kliendi sisse- ja väljaregistreerimise protseduure, omab ülevaadet reserveerimise põhimõtetest ning oskab arveldada erinevate maksevahenditega.

Hotelliteenindaja teab majutusstatistika põhimõtteid, oskab koostada klientide saabumise plaani ja vastavaid raporteid ning organiseerida saabujate tubade ettevalmistamist. Ta teab toiduvalmistamise aluseid ja oskab valmistada lihtsamaid toite ning kliente toitlustamisel teenindada. Ta oskab koristada ja hooldada tube.

Vajalik on Eesti ja kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, pingetaluvust ja oskust kiiresti reageerida erinevates olukordades. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus.

Hotelliteenindaja peab oskama iseseisvalt enda tööd organiseerida ja olema võimeline meeskonnatöök. Tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.

Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.

Hotelliteenindaja I kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus ning keskharidus.

Hotelliteenindaja II kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus, vähemalt keskharidus ja vähemalt 2-aastane töökogemus majutusettevõttes.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – algtase

6.1.2 Turismimajandus – algtase

6.1.3 Õigusaktid – algtase

- 1) turismi, majutuse ja toitlustuse valdkonda reguleerivad õigusaktid
- 2) tööõigus

6.1.4 Töökeskkonna ohutus – I algtase; II kesktase

- 1) tervishoid ja tööhügieen
- 2) vormiriietuse ja isikukaitsevahendite kasutamine
- 3) tegutsemine ohu- ja eriolukordades
- 4) tuleohutus
- 5) elektriõhutus
- 6) esmaabi andmine
- 7) turvasüsteemid
- 8) jäätmekäitlus

6.1.5 Suhtlemine – kesktase

- 1) suhtlemistehnikad
- 2) kuulamisoskused
- 3) kehtestav käitumine
- 4) toimetulek konfliktidega
- 5) probleemide lahendamine

6.1.6 Eesti keel – kesktase (vt lisa A)

6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4, AO7 (vt lisa B)

6.1.8 Asjaajamine – algtase

6.2 Põhioskused ja -teadmised

6.2.1 Klienditeenindus – I kesktase; II kõrgtase

- 1) teeninduse mõiste ja olemus
- 2) klienditeenindaja roll, tööks olulised isikuomadused ja viisid nende arendamiseks
- 3) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 4) klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine
- 5) viisakusreeglid ja kutse-eeetika
- 6) klientide arvamuste vastuvõtmine ja edastamine

- 6.2.2 Müügitöö – I algtase; II kesktase
 - 1) müügitöö korraldamise põhimõtted
 - 2) toodete ja teenuste tundmine ning klientide nõustamine
 - 3) klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine ja arendamine
 - 4) müügitehnikad
 - 5) reklaam ja suhtekorraldus
 - 6) majutusettevõtte statistilised näitajad
- 6.2.3 Eesti ja kohalike huviväärsuste tundmine ja tutvustamine
- 6.2.4 Majutusettevõtete liigid ja järgud
- 6.2.5 Majutusettevõtte poolt pakutavad teenused
 - 1) majutusteenus
 - 2) toitlustusteenus
 - 3) konverentsiteenus
 - 4) meelelahutusteenus
 - 5) lisateenused
- 6.2.6 Majutusettevõtte infosüsteemid
- 6.2.7 Rahvusvaheliste reserveerimissüsteemide kasutamine – I nõue puudub; II algtase
- 6.2.8 Vastuvõtutöö – I algtase; II kesktase
 - 1) tellimuste vastuvõtmine ja kinnitamine
 - 2) sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid
 - 3) üksikülaliste ja gruppide vastuvõtmine
 - 4) vastuvõtudokumentide tundmine ja käsitlemine
 - 5) arveldamine erinevate maksevahenditega
 - 6) lisateenuste müük ja vahendamine
 - 7) kliendile saabuvate teadete edastamine
 - 8) ettevõttesisene info
 - 9) päevaraporti koostamine (night audit)
 - 10) tubade ettevalmistamine
- 6.2.9 Keeleoskus (vt lisa B)
 - 1) inglise keel – kesktase
 - 2) vene keel – I algtase; II kesktase
 - 3) soome keel – I algtase; II kesktase
- 6.2.10 Toitude ja jookide valmistamine – I algtase; II kesktase
 - 1) toidutoorme, toidu ja jookide sortiment, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamismõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad
 - 2) toiduvalmistamise tehnoloogiad ja meetodid
 - 3) tervisliku toitumise põhimõtted, eritoitumine ja toiduallergiad
 - 4) kuumad ja külmad alkohoolsed ning alkoholivabad joogid, nende valmistamine
 - 5) köögitöökorraldus
 - 6) isikliku hügieeni nõuded
- 6.2.11 Toitlustusteenindamine – I algtase; II kesktase
 - 1) teenindusstiilid (à la carte, rootsi laud, furšett, bankett jne)
 - 2) laudade katmine ja koristamine
 - 3) ruumide ettevalmistamine ja koristamine
 - 4) toitude ja jookide serveerimine ning kokkusobivus
 - 5) menüü koostamise põhialused, toitude ja jookide järjekord ning tutvustamine klientidele
 - 6) toateenindus (room service)

- 6.2.12 Koristus- ja hooldustööd – I algfase; II kesktase
 - 1) puhastusvahendid ja nende kasutamine
 - 2) koristamise üldtehnoloogia: operatsioonide järgnevus, koristusviisid
 - 3) toakoristus (üldkoristus, päevakoristus)
 - 4) minibaari arvestus ja kontroll
 - 5) klientidest mahajäänud esemete käitlemise kord
 - 6) kliendi infomaterjali ja kirjatarvete komplekteerimine
 - 7) tubades tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine
- 6.2.13 Laoarvestuse põhimõtted, laovarude kontrollimine, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid ning dokumentatsioon
- 6.2.14 Tööpiirkonna ettevalmistamine, töökoha ja töövahendite korrashoid

6.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)

- 6.3.1 Rahvusvaheliste reserveerimissüsteemide kasutamine – I kvalifikatsioonitase
- 6.3.2 Ruumikujundamine
- 6.3.3 Võõrkeel
- 6.3.4 Eesti kultuurilugu

6.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) viisakus, tähelepanelikkus, tolerantsus
- 4) loogiline mõtlemine
- 5) kohanemisvõime, pinge- ja stressitaluvus
- 6) koostöövõime, koostöövalmidus
- 7) väljendusoskus ja selge diktsioon
- 8) hea kuulmine
- 9) kontsentreerumisvõime
- 10) õpivalmidus, arenemisvalmidus
- 11) vastupidavus
- 12) hea mälu
- 13) vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 14) iseseisvus ja otsustusvõime
- 15) algatusvõime ja loovus
- 16) ausus

7 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne selle kehtivusaja lõppu.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

Algtase – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Kesktaase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

Kõrgtaase – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

Elementaaroskused

Töölaud

Failihaldus

Failide lihtne redigeerimine

Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

Alustamine

Põhioperatsioonid

Kujundamine (vormindamine)

1. Dokumendi viimistlemine
2. Printimine
3. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid