

HOTELLITEENINDAJA I

Hotel service person I

EESSÕNA

Kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum vastava kutse konkreetsel kvalifikatsioonitasemel töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Hotelliteenindaja kutsestandardi kavandi töötasid välja toitlustuse-hotellinduse töörühma ekspertgrupi töös osalenud liikmed:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Kärt Kirso	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Milvi Tepp	Reval Hotelligrupp
Tiiu Vilms	Olümpia hotell
Kadi Saluoks	Hotell St. Barbara
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 5. aprill – 14. mai 1999 viidi kutseoskuse nõuete kohta läbi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid kahekümne viie ettevõtte esindajad.

Saadud ettepanekute ja märkuste alusel koostas kutsestandardi kavandi lõppredaktsiooni toitlustuse - hotellinduse töörühm koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Kärt Kirso	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Priit Ilves	Eesti Kokkade Ühing
Vaike Kilvits	Eesti Pagarite Selts
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Raina Vürmer	Sotsiaalministeerium
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Standard on koostatud esmakordselt.

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

Kutsestandard on kinnitatud 10. juunil 1999 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega.

2 NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud alljärgnevale standardile KS 2:1998.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas kutsestandardis on kasutatud EVS-EN 45020 “Standardiseerimine. Põhiterminid ja määratlused” termineid ja määratlusi.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Hotelliteenindaja I

Inglise keeles: hotel service person

6 KUTSEKIRJELDUS

Hotelliteenindaja töötab majutusteenuseid pakkuvates ettevõttes nagu hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla ja -laager, puhkemaja, kodumajutus jms.

Antud kutsestandardis kasutatava termini “hotell” all mõistetakse kõiki eelpool nimetatud majutusteenuseid pakkuvate ettevõtete liike.

Hotelliteenindaja tunneb hotelli tooteid ja teenuseid ning oskab neid klientidele tutvustada ja müüa.

Ta omab ülevaadet rahvusvahelistest broneerimissüsteemidest; valdab sisse- ja väljaregistreerimise protseduure; oskab kasutada tarkvarasüsteeme ning kontoritehnikat; tunneb erinevaid maksevahendeid ja oskab nendega arveldada; tunneb rahavahetusoperatsioone ja oskab neid teostada. Hotelliteenindaja teab majutusstatistika pidamise põhimõtteid, oskab koostada vastavaid raporteid ja klientide saabumise plaani ning organiseerida operatiivselt tubade ettevalmistamist. Töö eeldab ümberkaudsete vaatamisväärsuste ja turistidele mõeldud teenuste tundmist ja oskust neid soovitada.

Hotelliteenindaja teab toiduvalmistamise aluseid, oskab kasutada köögiseadmeid ja valmistada toitu ning oskab kliente toitlustamisel teenindada. Ta tunneb tubade hooldust ja korrashoidu.

Hotelliteenindaja peab olema abivalmis ja sõbralik, taluma suurt suhtlemiskoormust ja suutma kiiresti reageerida erinevatele olukordadele. Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus. Ta peab oskama iseseisvalt oma tööd organiseerida ja olema võimeline meeskonnatööks. Töoga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.

Nõutav baasharidus on keskharidus.

Antud kutsestandard on aluseks kutsekeskhariduse riikliku õppekava koostamisele.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Klienditeeninduse alased teadmised ja oskused:

- a) teada ja mõista teeninduse kui olulise majandustegevuse valdkonna mõistet ja olemust;
- b) teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ja viise nende arendamiseks;
- c) teada teeninduskultuuri aluseid; tunda viisakusreegleid ja kutse-eetika põhitõdesid;
- d) teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid;
- e) osata käsitleda kiitusi, kaebusi ja pretensioone;
- f) mõista, et teenindaja esindab ettevõtet, osata luua positiivset muljet;
- g) osata teenindada erivajadustega kliente;
- h) osata teenindada erineva kultuuritaustaga kliente;
- i) mõista oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest;
- j) teada psühholoogia üldaluseid.

7.1.2 Majandusalased teadmised ja oskused:

- a) teada majanduse põhimõisteid;
- b) teada ettevõtluse ja turunduse põhialuseid;
- c) teada majandusarvestuse põhialuseid;
- d) teada turismimajanduse osatähtsust riigi majanduses;
- e) teada ja osata rakendada kutsealast seadusandlust.

7.1.3 Tööohutuse ja töötervishoiu alased teadmised ja oskused:

- a) teada tööohutuse nõudeid;
- b) teada töötervishoiu ja tööhügieeni nõudeid;
- c) teada vormiriietuse ja isikukaitsevahendite kasutamise vajadust ja reegleid;
- d) osata käituda eriolukordades, nagu kallaletung, röövimine, terrorism, pommiähvardused ning osata kasutada ohutust tagavaid vahendeid;
- e) teada tuleohutuse põhinõudeid ning osata kasutada tulekustutusvahendeid;
- f) osata anda esmaabi;
- g) teada turvasüsteemide tööd;
- h) teada jäätmekäitluse nõudeid.

7.1.4 Töökorralduse alased teadmised ja oskused:

- a) teada töösuhteid reguleerivaid õigusakte;
- b) teada asjaajamise aluseid;
- c) osata kasutada kontoritehnikat ja sidepidamisvahendeid.

7.1.5 Osata kasutada arvutit tasemel AO1, AO2, AO3, AO4, AO7 (Lisa A).

7.1.6 Keelteoskus:

- a) osata eesti keelt vähemalt kesktasemel D (Lisa B);
- b) osata inglise keelt vähemalt kesktasemel D (Lisa B);
- c) osata vene ja soome keelt vähemalt algtasemel B (Lisa B).

7.2. Põhioskused ja -teadmised

7.2.1 Osata korraldada oma töökohta: tööpiirkonna ettevalmistamine, varustuse ja sisustuse korrashoidmine.

7.2.2 Müügitöö ja turunduse alased teadmised ja oskused:

- a) teada müügitöö korraldamise põhimõtteid;
- b) tunda tooteid ja teenuseid ja osata kliente nõustada;
- c) osata välja selgitada ja arendada klientide tarbimisvajadusi;
- d) teada ja osata kasutada erinevaid müügitehnika;
- e) teada reklaami ja suhtekorralduse tähtsust müügitöös.

7.2.3 Hotellinduse alased teadmised ja oskused:

- a) teada hotellinduse aluseid – tehnoloogiat, protsesside kulgemist, infosüsteeme, majutusettevõtete ja tubade liike jms;
- b) teada konverentsiteenuste põhimõtteid;
- c) teada ja osata tutvustada hotelli lisateenuseid nagu sauna-, pesupesemisteenused jms;
- d) teada hotelli arvutisüsteeme;
- e) teada rahvusvahelisi broneerimissüsteeme;
- f) tunda ja osata vastuvõtutööd:
 - 1) sisse- ja väljaregistreerimise protseduuride tundmine;
 - 2) individuaalkülaliste ja gruppide saabumise ettevalmistamine ja majutamine;
 - 3) võtmekorraldusreeglite tundmine ja nende järgimine;
 - 4) vastuvõtuletiga seonduva dokumentatsiooni tundmine ja koostamine, hotellidokumentide täitmine, hotelliarvete esitamine;
 - 5) tellimuste vastuvõtmine ja kinnitamine;
 - 6) arveldamisoskus erinevate maksevahenditega, nagu sularaha, krediitkaardid, reisirahad, vautserid, sooduskupongid jms;
 - 7) rahavahetusoperatsioonide tundmine;
- g) osata organiseerida ruumide koristamist vastavalt klientide soovidele ja vajadustele;
- h) osata korraldada klientide vara turvalisust;
- i) osata korraldada majasisest infovahetust;
- j) osata korraldada tubade ümbervahetamist, lisanõudmist ja –teenuste nagu lisavoodid, hommikusöök tupp, äratamine jms täitmist ;
- k) osata tellida klientidele transporti ;
- l) osata vahendada klientidele informatsiooni vaatamisväärsuste, meelelahutusasutuste jms kohta;
- m) teada majutus-statistika põhimõtteid.

7.2.4 Toitlustamisalased teadmised ja oskused:

- a) teada ja osata kasutada toiduvalmistamise meetodeid;
- b) teada toiduainete ja jookide toiteväärtust, maitseomadusi ja kasutamise võimalusi;
- c) teada toiduvalmistamise tehnoloogiaid;
- d) teada toidu ja toiduainete säilitamise nõudeid;

- e) teada köökide töökorralduse põhimõtteid;
 - 1) toiduvalmistamise etappide tundmine;
 - 2) seadmetepaigutuse põhimõtete tundmine;
 - 3) külmi- ja kuumköögi töö põhimõtete tundmine;
- f) osata kasutada toorainet säästlikult;
- g) teada ja osata järgida hügieeni- ja sanitaarnõudeid:
 - 1) hügieeni- ja sanitaarnõuded ja standardid;
 - 2) toidumürgituste ja selle tekkimispõhjuste teadmine ja vältimine.
- 7.2.5 Toitlustusteenindamise alased teadmised ja oskused:
 - a) osata ette valmistada ja korras hoida ruume ja restorani varustust;
 - b) osata katta, korras hoida ja koristada laudu;
 - c) teada erinevaid lauatuüpe ja osata neid teenindada;
 - d) osata serveerida toite ja jooke;
 - e) tunda menüüd ja osata seda tutvustada;
 - f) osata laudu reserveerida;
 - g) osata vastu võtta, analüüsida ja edastada klientidelt saadud arvamusi.
- 7.2.6 Teada laomajanduse põhimõtteid, osata kontrollida varusid, teada kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduure ning dokumentatsiooni.
- 7.2.7 Teada arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtteid.
- 7.2.8 Numbritubade hoolduse ja korrashoiu alased teadmised ja oskused:
 - a) teada puhastusvahendeid ja osata neid kasutada;
 - b) teada koristamise üldtehnoloogiat - operatsioonide järgnevus, koristusviisid, üldkoristus;
 - c) osata koristada numbritubasid;
 - d) teada minibaari sisu, osata seda täiendada ning täita kontroll-lehti;
 - e) teada klientidest mahajäänud esemete käitlemise korda;
 - f) osata komplekteerida kliendi infomaterjali ja kirjatarbeid;
 - g) osata korraldada tehniliste rikete kõrvaldamist numbritubades.
- 7.2.9 Tunda ja osata kasutada töövahendeid, seadmeid ja masinaid (Lisa C).

7.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 7.3.1 Osata kasutada rahvusvahelisi broneerimissüsteeme.
- 7.3.2 Teada ruumikujundamise algtõdesid ja osata neid kasutada.

7.4 Isikuomadused

- 7.4.1 Füüsilised omadused:
 - a) vastupidavus;
 - b) füüsiliselt terve;
 - c) selge diktsioon;
 - d) hea kuulmine;
- 7.4.2 Vaimsed omadused:
 - a) kontsentreerumisvõime;
 - b) loogiline mõtlemine;
 - c) verbaalne võimekus;
 - d) hea mälu.

7.4.3 Isiksuseomadused:

- a) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- b) teenindusvalmidus ;
- c) viisakus ja tähelepanelikkus;
- d) suhtlemisvalmidus;
- e) ausus;
- f) koostöövõime, koostöövalmidus;
- g) iseseisvus ja otsustusvõime;
- h) algatusvõime ja loovus;
- i) õpivalmidus;
- j) vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin);
- k) säästlikkus;
- l) tolerantsus.

8 KEHTIVUSE AEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

9 KINNITAJA

Kutsestandardi on kinnitanud Teeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Priit Ilves	Eesti Kokkade Ühing
Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Vaike Kilvits	Eesti Pagarite Selts
Ene Saar	Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing
Helle Aruniit	Riigi Tarbijakaitseamet
Varje Ojamets	Eesti Tarbijakaitse Liit
Peep Kirsima	Eesti Linnade Liit
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Malle Kindel	Sotsiaalministeerium
Mall Pink	Majandusministeerium
Mati Arro	Eesti Jäätmeäitajate Liit
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)
7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelarvutus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara

AO7 – Andmevõrgud ja Internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategooriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele 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;
- **kesktase**- keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesisetes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase**- 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.

Nimetatud tasemed vastavad 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskategooriatele A-F järgmiselt:

- algtase = A-C
- kesktase = D
- kõrgtase = E-F

A – **riigi/võõrkeelest arusaamine** (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara piires);

B – **riigi/võõrkeele piiratud suuline oskus** (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires);

C – **riigi/võõrkeele piiratud suuline ja piiratud kirjalik oskus** (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires; ta peab oskama riigi/võõrkeeles oma eriala piires suhelda ja täita etteantud piiratud iseloomuga tüüpdokumente);

D – **riigi/võõrkeele suuline ja piiratud kirjalik oskus** (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 1500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama täita etteantud iseloomuga dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

E – **riigi/võõrkeele suuline ja kirjalik oskus** (töötaja peab oskama ametialaselt suhelda umbes 2500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama koostada töös vajalikke dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

F – **riigi/võõrkeele valdamine** (oskus suhelda riigi/võõrkeeles ka väljaspool ametiala, koostada dokumente ja anda selgitusi).

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Mööbel
2. Arvlemistehnika
3. Kontoritehnika
4. Konverentsitehnika
5. Restoranivarustus
6. Külmsaadmed
7. Toiduvalmistamisvahendid ja- seadmed
8. Koristusvahendid- ja seadmed