

KELNER / ETTEKANDJA I

Waiter / waitress I

EESSÕNA

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

Kelner/ettekandja kutsestandardi kavandi töötasid välja toitlustuse-hotellinduse töörühma ekspertgrupi töös osalenud liikmed:

Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Urmas Otspere	Eesti Baarmenide Liit
Matti Timmermann	Food Impex Marketing
Reita Karask	Tallinna Majaka Teeninduskool
Heino Ala	Para Toitlustusteenuste AS
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 5. aprill – 14. mai 1999 viidi kutseoskusnõuete kohta läbi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, mille 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) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete 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

Kelner/ettekandja I

Inglise keeles: waiter/waitress

6 KUTSEKIRJELDUS

Kelner/ettekandja töötab toitlustusteenuseid pakkuvates ettevõttes nagu restoran, kohvik, pubi, diskosaal, söökla, klubi, laev, reisirong jms.

Kelner/ettekandja töö põhisisuks on klientide teenindamine ja müügitöö.

Tema tööülesannete hulka kuulub klientide vastuvõtmine ja lauda juhatamine, toitude ja jookide tutvustamine ning soovitamine, tellimuste vastuvõtmine ja edastamine, serveerimine ning laua katmine ja koristamine. Kelner/ettekandja tunneb tooteid ja teenuseid ning oskab neid klientidele tutvustada ja soovitada. Ta peab oskama arvestada tellimuse maksumust ning arveldada erinevate maksevahenditega.

Kutse on seotud klientide teenindamisega, see eeldab loomupärast suhtlemisvalmidust ja sõbralikkust. Töö tempo tiptundidel on kiire ning nõuab teenindajalt oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada, kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele, rahulikku meelt ning head mälu.

Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus.

Töö sujumisele aitab kaasa tahe ja oskus kliente kuulata ning neid mõista.

Kelner/ettekandaja peab oskama iseseisvalt oma tööd organiseerida ning olema võimeline meekonnatööks.

Tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Kelner/ettekandja töö on seotud liikumise, raskuste tõstmise ja kandmisega ja nõuab seetõttu head füüsilist tervist.

Töökeskkond võib olla tubakasuitsune, lärmakas ja vähese valgustusega.

Kutse eeldab valmisolekut töötada puhkepäevadel, riiklikel pühadel ning 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) 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 majandusteooria üldaluseid ja majanduse põhimõisteid;
- b) teada ettevõtluse ja turunduse põhialuseid;
- c) teada tootlustusteeninduse sektori osatähtsust riigi majanduses;
- d) teada tootlustusteenindust reguleerivat seadusandlust;
- e) teada majandusarvestuse põhialuseid.

7.1.3 Tööohutuse ja töötervishoiu alased teadmised ja oskused:

- a) tunda tööohutuse nõudeid ;
- b) teada töötervishoiu ja hügieeni nõudeid;
- c) teada vormiriietuse ja isikukaitsevahendite kasutamise vajadust ja reegleid;
- d) osata käituda eriolukordades, nagu kallaletung, röövimine, terrorism, pommiähvardused jms ning osata kasutada ohutust tagavaid vahendeid;
- e) teada tuleohutuse põhinõudeid ja 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, AO 2, 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 Teada tervisliku toitumise põhimõtteid ja eritoitlustamise aluseid.

7.2.2 Teada maailma erinevate regioonide toitumistavasid.

7.2.3 Osata jälgida muutusi rahvusvahelises toidu- ja joogimoes ning rakendada erialaseid uuendusi.

7.2.4 Müügitöö ja turunduse alased oskused ja teadmised:

- a) teada müügitöö korraldamise põhimõtteid;
- b) teada erinevate kliendigruppide huvisid ja vajadusi;
- c) tunda tooteid ja teenuseid, osata kliente nõustada ning arendada nende tarbimisvajadusi;
- d) teada ja osata kasutada erinevaid müügitehnikaid, sh mõista telefonimüügi tähtsust ja tulemuslikkust;
- e) teada reklaami ja suhtekorralduse tähtsust;
- f) teada kehtivaid maksevahendeid, isikut tõendavaid dokumente ning protseduurireegleid veaolukorra lahendamiseks;
- g) osata arvutada tellimuse maksumust, käsitseda arvutit ja kassaaparaati ning arveldada erinevate maksevahenditega, sh sularaha, maksekaardid, kliendikaardid jms;
- h) osata vormistada kassadokumente;
- i) teada toote hinnakujunduse aluseid;
- j) teada arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtteid;
- k) teada laomajanduse põhimõtteid, osata kontrollida varusid, teada kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduure ning dokumentatsiooni.

7.2.5 Teada ja osata käsitseda restoranivarustust, materjale, töövahendeid, masinaid ja seadmeid (Lisa C).

7.2.6 Ruumide ettevalmistamise alased teadmised ja oskused:

- a) osata ruume ette valmistada ja kujundada;
- b) teada erinevaid lauateenindustüüpe nagu *buffet*, *fourchette* jms;
- c) osata lauda katta, korras hoida ja koristada;
- d) osata hoolitseda serverimisinventari ja interjööri puhtuse eest.

7.2.7 Serverimise alased teadmised ja oskused:

- a) teada erinevaid serverimisviise;
- b) osata serverida ja teenindada erinevates toitlustussüsteemides – hotellid, restoranid, vabaõhutoitlustamine jms;
- c) osata serverida ja teenindada toitlustuse erisündmustel – banketid, vastuvõttud, kokteilipeod jms.

7.2.8 Teada menüü koostamise põhialuseid, klassikalist põhistruktuuri, toitude ja jookide järjekorda, toitude koostist ning menüü kujundamist.

7.2.9 Osata teha koostööd toidu- ja joogikaardi ettevalmistamisel.

7.2.10 Teada toiduvalmistamise tehnoloogiaid.

7.2.11 Teada alkoholsete, alkoholivabade, külmade ja kuumade jookide päritolu, valmistamise tehnoloogiaid, maitseomadusi, kasutamisevõimalusi ja serverimistemperatuure.

7.2.12 Teada jookide ja toitude kokkusobivuse põhimõtteid ja osata kliente nõustada.

- 7.2.13 Restoraniteenindamise alased teadmised ja oskused:
- a) osata kliente vastu võtta, tervitada, kohale juhatada ja ära saata;
 - b) osata vastu võtta tellimusi ning nõustada kliente;
 - c) teada grupitoitlustamise põhimõtteid;
 - d) osata klientidega arveldada.
- 7.2.14 Osata korraldada oma töökohta.
- 7.2.15 Teada ja osata järgida hügieeni- ja sanitaarnõudeid.

7.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 7.3.1 Teada veiniõpetuse aluseid.
- 7.3.2 Teada religioonist tingitud toitumistavade eripära.

7.4 Isikuomadused

- 7.4.1 Füüsilised omadused:
- a) vastupidavus;
 - b) füüsiliselt terve;
 - c) selge diktsioon;
 - d) hea kuulmine;
 - e) hea haistmismeel;
 - f) kiirus ja liigutuste hea koordinatsioon.
- 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) tolerantsus;
 - d) koostöövõime, koostöövalmidus;
 - e) suhtlemisvalmidus;
 - f) ausus;
 - g) viisakus ja tähelepanelikkus;
 - h) õpivalmidus;
 - i) iseseisvus ja otsustusvõime;
 - j) algatusvõime ja loovus;
 - k) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin);
 - l) säästlikkus.

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 Jäätmeäitlejate 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 lähtutud 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 mitmekesistes 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. Baarivarustus
2. Arvlemistehnika
3. Külmsaadmed
4. Toiduvalmistamisvahendid ja- seadmed
5. Koristusvahendid ja seadmed