



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

A.1 Töö kirjeldus
<p>Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, hotelliteenindaja 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid.</p> <p>3. taseme hotelliteenindaja on klienditeenindaja majutusteenust pakkuvas 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.
A.2 Tööosad
Kohustuslikud tööosad
A.2.1 Puhastusteenindus ja laomajandus
A.2.2 Toitlustusteenindus
Tööülesannete täielik loetelu on toodud Lisas 1 "Tööosad ja tööülesanded"



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.3 Töö keskkond ja eripära
Hotelliteenindaja 3 töötab majutusteenust ja sellega kaasnevaid teenuseid pakkumas 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
Majutusteenusteesine kommunikatsioon ja infosüsteemid, puhastusvahendid, toitlustusteeninduses kasutatavad seadmed ja vahendid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Teenindamine eeldab külaliste soovide ja vajadustest lähtuvat teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja võimet erinevates olukordades kiiresti reageerida. Tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Hotelliteenindajaks saab õppida kutsekoolis või töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Hotelliteenindaja, toateenija, toitlustusteenindaja, teenindaja.
A.8 Reguleerimised 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. 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
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

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 köögitoote tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid; 3) ajastab toitude valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile; 4) valmistab hommikusöögiprogrammi 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 laualt 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) külm- ja kuumtöötlemismeetodid; 2) toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamise võimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad; 3) köögitoote korraldus; 4) toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP); 5) tervisliku toitumise põhimõtted; 6) eritoitumine; 7) Eesti köök; 8) toitlustuse 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
Tegevusnäitajad: 1) järgib tööülesandeid täites ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduure; 2) järgib töötavahoiu 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.	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

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. Kutseala ja kutseala kutsed	Kutseala: majutusteenindus Kutsed: hotelliteenindaja , hotelliteeninduse spetsialist
3. Lähedased kutsealad	Toiduvalmistamine, kelneri- ja baarmenitöö.
4. 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
5. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
6. Kutsenõukogu otsuse number	7
7. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
8. Kutsestandardi kehtib kuni (kuupäev)	30.11.2016
9. Kutsestandardi versiooni number	1
10. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4 Ametnikud 42 Klienditeenindajad
11. Õppekava	määramata
12. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3