

# ERIALPRAKTIKA KAVA - HOTELLITEENINDUS

*kutseõpe keskhariduse baasil*

## 1. Hotelliruumide sh numbritubade hooldus 4 ÕN (I kursus)

**Eesmärgid** - praktika sooritamisel õpilane:

- teeb kõiki toiminguid, mis kuuluvad majapidamisosakonna haldusalasse
- hooldab ja kontrollib numbritubade hooldust, koristab ja kontrollib üldruumide koristamist
- töötab hotelli pesumajas (sisseostetud teenuse puhul osaleb protsessis, mis on seotud pesupesemisteenuse toimimisega hotellis)
- kasutab vajalikku dokumentatsiooni
- koostab töögraafikut ja muudab seda vastavalt majutuskooormusele
- täidab kõiki hügieeni-, tööohutus- ja tuleohutusnõudeid
- suhtleb klientidega võõrkeeles ja eesti keeles (riigikeeles)

### Õpilase ülesanded (tööoperatsioon)

	hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha
	kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid
	teostab numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid
	komplekteerib endale vajalikud töövahendid ja -materjalid
	vahetab voodipesu ja rätikuid
	kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta
	öövoodi ettevalmistamine (Turn Down Service)
	paigutab nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud
	komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed
	registreerib ja hoiustab kliendi poolt ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele ning võimalusel informeerib klienti
	teostab hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile kasutades õigeid puhastusaineid ja -vahendeid
	tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja korrektse dokumentatsiooni täitmise
	peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise

### Praktika arvestamiseks esitab õpilane järgmised dokumendid:

1. praktikaleping;
2. praktikaaruanne:
  - praktikapäevik
  - kokkuvõtte praktikaettevõtte struktuurist, töökorraldusest, praktikal sooritatud tööülesannetest
  - ettevõttepoolse juhendaja hinnang
3. esitlus praktika kaitsmiseks ja kaitsmine;
4. täidetud tagasiside (elektrooniliselt täidetav).

## Hindamisjuhend

Praktika hinne moodustub

20% - praktikaaruanne

70 % - ettevõttepoolse juhendaja hinnang

10 % – kaitsmine

## Praktikaettevõtted

Praktikaettevõteteks on kooli poolt tunnustatud praktikaettevõtted.

## 2. Toitlustusosakonna toimingud

### Köögitöö praktika 4 ÕN (I kursus)

**Eesmärgid** - praktika sooritamisel õpilane:

- valmistab hommikusöögi ja serveerib hommikusöögi (*buffet*, individuaalselt ja numbritoas)
- teab vajalikku dokumentatsiooni (hommikusööjate nimekiri, sularahaga ja pangakaardiga arveldamine, arve kandmine toa arvele, materjalide ja toiduainete liikumise aruanded jt)
- tunneb infosüsteemi (tarkvara) ja oskab kasutada vastavalt volitustele
- täidab kõiki hügieeni-, tööohutus- ja tuleohutusnõudeid
- suhtleb klientidega võõrkeeles ja eesti keeles (riigikeeles).

### Õpilase ülesanded (tööoperatsioon)

	teeb ettevalmistusi vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile
	planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule
	kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid
	valmistab hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või koka korraldusele
	arvestab toitude valmistamisel enamlevinud toidutalumatusesega (laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia)

### Praktika arvestamiseks esitab õpilane järgmised dokumendid:

1. praktikaleping

2. praktikaaruanne:

- praktikapäevik
- kokkuvõtte praktikaettevõtte struktuurist, töökorraldusest, praktikal sooritatud tööülesannetest
- ettevõttepoolse juhendaja hinnang

3. esitlus praktika kaitsmiseks ja kaitsmine

4. täidetud tagasiside (elektroniliselt täidetav).

## Hindamisjuhend

Praktika hinne moodustub

20% - praktikaaruanne

70 % - ettevõttepoolse juhendaja hinnang

10 % – kaitsmine

## Praktikaettevõtted

Praktikaettevõteteks on kooli poolt tunnustatud praktikaettevõtted.

## Teeninduse praktika 4 ÕN (II kursus)

**Eesmärgid** - praktika sooritamisel õpilane:

- teeb toitlustusteeninduse toiminguid, sh hommikusöögilaua teenindus ja toateeninduse teostamine
- teeb eelkatteid vastavalt klientide arvule ja toidu valikule
- kasutab vajalikku dokumentatsiooni
- täidab kõiki hügieeni-, tööohutus- ja tuleohutusnõudeid
- suhtleb klientidega võõrkeeles ja eesti keeles (riigikeeles).

### Õpilase ülesanded (tööoperatsioon)

	valmistab ette oma töökoha, varustab selle vajalike töövahenditega ja hoiab oma töökoha korras, vajadusel orienteerub ümber
	täpsustab menüüd, muutusi menüüs ja päevapakkumistes
	valmistab ette lauakatmisvahendid
	linutab, teeb nõudmistele vastava eelkatte
	korrastab söögisaali, kasutades asjakohaseid puhastusvahendeid
	kontrollib vajalike töövahendite olemasolu
	jälgib varusid ja teatab vajaminevatest kaupadest ja vahenditest otsesele juhile
	võtab kaupu vastu vastavalt volitusele
	alustab ja lõpetab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga
	võtab vastu tellimuse, vormistab selle vastavalt nõuetele, edastab tellimuse kööki või baari.
	serveerib road, kasutades õigeid töövõtteid
	koristab ja korrastab laua, kasutades õigeid töövõtteid
	serveerib karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, veine, kohvi- ja teejooke, kasutades õigeid töövõtteid

### Praktika arvestamiseks esitab õpilane järgmised dokumendid:

1. praktikaleping;
2. praktikaaruanne:
  - praktikapäevik
  - kokkuvõtte praktikaettevõtte struktuurist, töökorraldusest, praktikal sooritatud tööülesannetest
  - ettevõttepoolse juhendaja hinnang
3. esitlus praktika kaitsmiseks ja kaitsmine;
4. täidetud tagasiside (elektrooniliselt täidetav).

### Hindamisjuhend

Praktika hinne moodustub

20% - praktikaaruanne

70 % - ettevõttepoolse juhendaja hinnang

10 % – kaitsmine

### Praktikaettevõtted

Praktikaettevõteteks on kooli poolt tunnustatud praktikaettevõtted.

## 3. Vastuvõtutöö 8 ÕN (II kursus)

**Eesmärgid**- praktika sooritamisel õpilane:

- õppija täidab kõiki ettevõttes kehtivad konfidentsiaalsusega seotud nõudeid
- tunneb ja oskab kasutada tarkvara vastavalt volitustele
- täidab vastuvõtuosakonna töötaja peamisi tööülesandeid
- töötab vastuvõtus kasutatavate ettevõttesiseste infosüsteemidega
- tunneb ja oskab käsitleda vastuvõtuosakonna dokumente
- osaleb konverentsiteeninduse töös
- täidab kõiki hügieeni-, tööohutus- ja tuleohutusnõudeid
- suhtleb klientidega võõrkeeles ja eesti keeles (riigikeeles).

### Õpilase ülesanded (tööoperatsioon)

	võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud päringud ja tellimused, vastab neile operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud normidele.
	sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele
	selgitab välja kliendi vajadused, nõustab klienti, kasutab lisamüügi teostamise erinevaid võtteid ja müügitehnikaid
	kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, kasutades hotelli tarkvara. Palub kliendil täita külastajakaardi. Jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele. Valmistab ette võtmekaardid
	koostab korrektselt arved, vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele
	arveldab klientidega
	kliendi lahkudes registreerib kliendi välja
	võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise

### Praktika arvestamiseks esitab õpilane järgmised dokumendid:

1. praktikaleping
2. praktika:
  - praktikapäevik
  - kokkuvõtte praktikaettevõtte struktuurist, töökorraldusest, praktilal sooritatud tööülesannetest
  - ettevõttepoolse juhendaja hinnang
3. esitlus praktika kaitsmiseks ja kaitsmine
4. täidetud tagasiside (elektrooniliselt täidetav)

### Hindamisjuhend

Praktika hinne moodustub

20% - praktikaaruanne

70 % - ettevõttepoolse juhendaja hinnang

10 % – kaitsmine

### Praktikaettevõtted

Praktikaettevõteteks on kooli poolt tunnustatud praktikaettevõtted.