

3

Toitlustusteenindaja

Eesmärk

Õppija õpib tundma toitlustusteenindaja tööülesandeid ning saab ülevaate tööülesannete täitmiseks vajalikest teadmistest, oskustest ja hoiakutest ning teenindajale esitatavatest nõuetest.

Alapeatükid

- 3.1. Toitlustusteenindaja
- 3.2. Toitlustusteenindaja rollid, tööülesanded ja vastutus
- 3.3. Toitlustusteenindaja teadmised, oskused ja hoiakud
- 3.4. Toitlustusteenindaja kuvand

3.1. Toitlustusteenindaja

Toitlustusteenindajad (*waitstaff*, *waitperson*) on toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete töötajad – vanemkelnerid või vahetuse vanemad, kelnerid, ettekandajad, sommeljeed. Laiemalt võib toitlustusteenindajateks nimetada ka teisi toitlustusteenuseid pakkuvate ettevõtete töötajaid, näiteks kokki.

Toitlustusteenindajate peamiseks ülesandeks on klientide teenindamine.

- Vanemkelner (*station waiter*) korraldab saalitööd, ülesanneteks on planeerida töid vastavalt tellimisraamatule, koostada laudade kasutamise plaanid, määrata töötsoonid, jälgida ettevalmistustööde kulgemist, tutvuda toidukaardi muudatuste ja tellimusmenüüdega, juhendada teenindajaid ja kontrollida kõige korrasolekut.
- Kelneri (*waiter*) ja ettekandja (*waitress*) tööülesanded on ruumide ja sisustuse korrastamine, saalimööbli paigutamine vastavalt tellimustele, lauakatmis-, serveerimis- ja töövahendite ettevalmistamine, serveerimiskappide, abilaudade ja kärude ettevalmistamine, laudade eelkatte tegemine, klientide teenindamine, kassaaruannete koostamine.
- Sommeljee ehk veinikelner (*sommelier*, *wine waiter*) koostab menüüle vastava joogikaardi, hoolitseb kelnerite ja ettekandjate veinialase väljaõppe eest, nõustab kliente veinide valimisel, serveerib veine.
- Barista e kohvikelner (*barista*) valmistab kohvijooke.

3.2. Toitlustusteenindaja rollid, tööülesanded ja vastutus

Toitlustusteenindajad seavad valmis toitude ja jookide serveerimiseks vajalikud vahendid, võtavad vastu ja teenindavad kliente, serveerivad jooke ning toite.

Teenindaja on oma tööd tehes mitmes rollis, olles ühtaegu:

- saadik, kes tutvustab, soovitab, vahendab ettevõtte tooteid ja teenuseid kliendile,
- psühholoog, kes mõistab erinevate klientide soove ja vajadusi,
- näitleja, kes mängib positiivset rolli,
- kliendi koostööpartner,
- kliendi arendaja/koolitaja, kes annab teavet jookide ja toitude kohta.

Teenindaja tööülesanded on tavaliselt järgmised:

- valmistumine klientide teenindamiseks,
- kliendi vajaduste ja soovide väljaselgitamine,
- toote/teenuse esitlemine, kliendi nõustamine,
- toote/teenuse eeliste, kasude tutvustamine,
- klientide veenmine toodet/teenust kasutama,
- kliendi küsimustele ja kaebustele vastamine, kliendi probleemide lahendamine,
- tagasiside hankimine klientidelt,
- töökoha korraldamine,
- teabe kogumine.

Teenindaja vastutab oma tööülesannete korrektse ja õigeaegse täitmise eest.

3.3. Toitlustusteenindaja teadmised, oskused ja hoiakud

Kõigi toitlustusteenindaja tööülesannete täitmise eelduseks on **teenindusmõtelaad** ja sellele vastav käitumine. Vajalikud on ka mitmed teadmised, oskused ja isiksuseomadused. Neid on kirjeldatud näiteks kelneri kutsestandardis.

Kliendid ootavad, et teenindaja on:

- viisakas,
- kannatlik igas olukorras,
- heade suhtlemisoskustega,
- tähelepanelik,
- korrektse ja hoolitsetud välimusega,
- positiivse ellusuhtumisega.

Tööandjad ootavad, et teenindaja on:

- veenmisvõimeline, et müüa oma ettevõtte tooteid või teenuseid,
- aus ja usaldusväärne,
- distsiplineeritud ja kohusetundlik,
- arenemisvõimeline ja loov.

Tööülesannete edukaks täitmiseks peab teenindajal olema mitmekülgsed teadmised, näiteks kliendi-teenindusest; teeninduses vajalikust inventarist, töövahenditest ja seadmetest; erinevate laudade katmisest; menüüst, roa- ja joogikaartidest; veinidest ja teistest jookidest (vähemalt algteadmised); jookide ja toitude kokkusobivusest; toiduvalmistamisest; tervislikust ja eritoitumisest; eri rahvaste toidukultuuride eripäradest; roogade serveerimisest; baaritööst; *catering*- ja peoteenindusest; müügitööst; kassatööst ja arveldamisest; toiduohutuse nõuetest.

Tööülesannete täitmiseks on toitlustusteenindajale vajalikud ka mitmed oskused, nagu:

- töö planeerimine ja korraldamine,
- aja planeerimine ja tööde õige ajastamine,
- teenindussituatsiooni alustamine,
- tellimuste vastuvõtmine ja edastamine,
- jookide valmistamine,
- toitude ja jookide serveerimine,
- teenindussituatsiooni lõpetamine,
- *catering*- ja peolaudade teenindus,
- koristus- ja puhastustööde tegemine.

Toitlustusteenindaja tööks vajalikud isikuomadused on:

- teenindus- ja suhtlemisvalmidus,
- võime kiirelt ja sujuvalt ühelt tegevuselt teisele siirduda,
- hea kontsentratsioonivõime,
- hea mälu,
- rahulik meel,
- pingetaluvus,
- füüsiline vastupidavus,
- selge diktsioon,
- empaatiavõime.

Toitlustusteenindaja töö eeldab ka:

- vastutus- ja analüüsivõimet,
- usaldatavust,
- korrektsust,
- täpsust,
- kohusetunnet, enesedistsipliini.

3.4. Toitlustusteenindaja kuvand

Teenindaja on esimene inimene, kellega klient toitlustusettevõttes kokku puutub ja seepärast loob tema välimus ja käitumine pildi kogu firmast.



Foto 3.1. Toitlustusteenindaja kuvand.

Teenindaja kuvandi hulka kuuluvad tema riietus, soeng, ehted, lõhnad ja meik, mis annavad teavet teenindaja suhtumisest nii iseendasse kui ka klientidesse. Võtmesõnadeks on siinjuures puhtus, korrektsus ja tagasihoidlikkus, aga ka kinnipidamine oma organisatsiooni standarditest, nõuetest või kokkulepetest.

Restorani teenindaja (kelneri/ettekandja) klassikaline riietus on toodud tabelis 3.1.

Tabel 3.1. Toitlustusteenindaja klassikaline riietus.

Riietuse element	Üldnõuded	Meesteenindajad	Naisteenindajad
Vormirõivastus			
	Teenindajad kannavad vormiriietust ning riietuvad korrektselt. Vormirõivastus on hooldatud, puhas ja terve. Traditsiooniliseks peetakse must-valget riietust.	Meesteenindajad kannavad musti pükse, valget triiksärki, musta vesti või pintsakut. Meesteenindajad võivad olla ka smokingis või frakis. Kõik pluusi-, vesti-, jaki- ja pintsakunööbid on kinni.	Naisteenindajad kannavad musta seelikut ja valget pluusi, musta vesti või jakki. Seeliku pikkus on kas põlvedest veidi ülespoole või ulatub poolde sääرده. Pluus võib olla pikkade või lühikeste varrukatega, kuid mitte ilma varrukateta ning mitte liiga läbipaistvast materjalist.
Vormirõivastuse juurde kuuluvad lisandid			
Kingad	Kingad peavad olema sobivast materjalist, mugavad ja ohutud.	Meesteenindajatel on musta värvi või vormiriietusega sobivat värvi nahast, õhukese tallaga, paeltega või paelteta kingad (mitte mokassiini tüüpi).	Kingad on naisteenindajatel musta värvi või vormiriietusega sobivat värvi nahast, õhukese tallaga, soovitatavalt 5–7,5 cm kõrguse kontsaga, libikud (kinnise varba- ja kannaosaga kingad). Ei kanta platvormkingi, rihmikuid, varbaid ega kanda paljastavaid kingi.
Sukad/sokid		Meesteenindaja sokid on õhukesed, musta värvi või vormiriietusest tooni võrra tumedamad.	Naisteenindajad kannavad nahavärvi õhukesi sukki. Ei kanta võrk-sukki ega pitsilisi või muustriga sukki.
Ehted/prillid	Prillid peaksid olema tagasihoidlike raamidega ja toonimata klaasidega.	Meesteenindajad ei kannu ehteid, välja arvatud laulatussõrmus.	Naisteenindajad ei kannu rippuvaid kõrvarõngaid, kividega ilusõrmuseid, kaelakeesid, prosse, nina-, huule-, ega kulmurõngaid. Sobilikud on laulatussõrmus, väikesed kõrvalesta külge kinnituvad kõrvarõngad.
Kelnerirätik	Kelnerirätik peab olema laitmatult puhas ja triigitud, korralikult kokku volditud. Seda kantakse vasaku käe randmel või vasakus käes.		

Paljudel toitlustusfirmadel on vormiriietus, milles selle töötajad külalisi teenindavad. See ei pruugi sugugi olla klassikaline must-valge riietus. Tabelis 3.1. toodud klassikalise riietuse kõrval kannavad teenindajad paljudes ettevõtetes (näiteks klubid, teemarestoranid jne) riietust ja selle lisandeid, mis tulenevad ettevõtte äriideest ja teeninduse kontseptsioonist.

Teenindaja peab olema eriliselt hoolitsetud välimusega ning piinlikult puhas.

Nõuded teenindaja **isiklikule hügieenile** on toodud tabelis 3.2.

Tabel 3.2. Toitlustusteenindaja isiklikule hügieenile esitatavad nõuded.

Välimuse element	Nõuded
Juuksed	Puhtad, kammitud, õlgadest allapoole ulatuvad juuksed kinnitatud. Soeng tagasihoidlik, silmatorkavate kaunistusteta. Silmatorkavat värvi juuksed ja lehvivad lokid, samuti ekstravagantsed juukselõikused ei sobi kokku teenindaja professionaalse kuvandiga.
Meik	Naistel tagasihoidlik, meestel puudub.
Küüned	Hoolitsetud, lühikesed, silmatorkava lakita.
Parfüüm	Üldiselt ei soovitata. Kui, siis väga tagasihoidliku lõhnaga parfüüm, tagasihoidlikus koguses. Soovitav oleks kasutada deodoranti.

Teenindaja kehakeel väljendab avatust ja sõbralikkust. Teenindajal on sõbralik näoilme, korrektne keha-hoiak, kiired (mitte kiirustavad) ja täpsed liigutused ning mitte liiga kiire (mitte ka loivav) kõnnak. Teenindaja vaba käsi (käed) on vabalt küljel, peopesa suunatud tahapoole. Vältitakse käte nn suletud asendeid – rinnal risti, ees või taga üht kätt teisega kinni hoides.

Teenindaja ei žestikuleeri ega vestle kolleegiga.

Teenindaja käitumisviis on viisakas ja korrektne, teenindaja käitub vastastikust suhtlemist toetaval viisil. Ta järgib käitumise head tava. Suhtlemisel klientidega tuleb hoida sobivat distantsi, vastasel korral (kas kliendile liiga ligidal või liialt kaugel) võib klient tunda ebamugavust. Sobiv ruumiline distants sõltub muuhulgas kliendi kultuuritaustast ja rahvusest. Põhjamaadest pärit inimesed eelistavad tavaliselt suuremat ruumilist distantsi kui lõunamaadest pärit inimesed, kõrgema sotsiaalse positsiooniga küllastajate puhul on samuti sobivam suurem ruumiline distants. Ka sõnalise distantsi valikul tuleb lähtuda klientidest. Reeglina valitakse teie-pöördumine ja aupaklik ning väljapeetud kõneviis.

Puudutused on klientidega suhtlemisel harva kasutatavad suhtlusvahendid, kui just teenuse eripära (näiteks iluteenused, massaaž jne) ei tingi füüsilist kontakti. Siiski võiks sobival juhul soovitada käe ulatamist tervitamiseks ning igal juhul vastamist kliendi poolt käe ulatamisele.

Eeltoodule peab lisama, et erineva äriideega ettevõtete puhul võib esineda väiksemaid või suuremaid erinevusi klassikalisest kuvandist nii riietuse, välimuse muude elementide kui ka hügieeni jne osas. Teenindaja lähtub sel juhul oma kuvandi kujundamisel eelkõige ettevõtte teenindusstandardi nõuetest.

KORDAMISKÜSIMUSED

1. Millistes rollides on teenindaja oma tööd tehes?
2. Millised on toitlustusettevõtte teenindaja tavapärased tööülesanded?
3. Mille eest teenindaja oma tööd tehes vastutab?
4. Milliseid teadmisi eeldab teenindaja töö?
5. Millise oskused peavad olema, et toitlustusteenindaja tööülesannetega edukalt toime tulla?
6. Millised hoiakud on teenindaja töös olulised?
7. Milline on toitlustusteenindajale kohane klassikaline kuvand?

ÕPPEÜLESANDED

1. Positiivse kogemuse esiletoomine toitlustusteenindaja kohta. Rühmatöö.
 - a. Tooge rühmas välja positiivseid näiteid oma kogemustest toitlustusteenindajatega.
 - b. Püüdke algul oma kogemuse põhjal välja mõelda mõni positiivne näide, seejärel jutustage sellest rühmakaaslastele.
 - c. Arutlege, kas teie kogemus vastab rühma teiste liikmete kujutlusele toitlustusteenindajalt oodatud teadmiste, oskuste, hoiakute, kuvandi kohta.
2. Teenindaja jälgimine kliendi rollis. Individuaalne töö.
 - a. Jälgige teenindajaid, kellega puutute kokku igapäevaelus (näiteks poes, toitlustusettevõttes).
 - b. Püüdke tähele panna teenindaja kuvandit (riietus, jalatsid, juuksed, käed, ehted, kehakeel, näoilmed, žestid, käitumine jne).
 - c. Arutlege, mis on õigesti, mis peaks olema teisiti.
 - d. Millist nõu te oma tähelepanekute põhjal teenindajale annaksite?