

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Tourism service provider, level 4

Turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutsestandard on välja töötatud:

- a) Kutsehariduse vastava taseme õppekava aluseks
- b) Isikute kutsealase kompetentsuse hindamiseks
- c) Erialaste täiendkoolituste õppekavade aluseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Tourism service provider, level 4	4

Possible specialisation and titles on occupational certificate	
Specialisation	Title on occupational qualification certificate
Majutusteenindus	Tourism service provider, level 4 Majutusteenindus
Maaturismi teenindus	Tourism service provider, level 4 Maaturismi teenindus

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Turismiettevõtte teenindaja töötab erinevaid turismiteenuseid pakkuvates ettevõtetes. Ta suhtleb vahetult külastajatega maailma erinevatest piirkondadest, tutvustab ja müüb ettevõtte teenuseid. Tutvustab külastajale piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid. Turismiettevõtte teenindaja saadab külastajat kogu külastajateekonna vältel, alustades temaga suhtlemist broneerimisetapis kuni külastaja ettevõttest ära saatmiseni. Turismiettevõtte teenindaja osaleb meeskonnaliikmena ettevõttes pakutavate elamus- ja vaba aja tegevuste ettevalmistamisel ja läbiviimisel, valmistades ette majutus- ja toitlustusruumid, ühisruumid ja õueala külastajate vastuvõtuks, puhastades ruume ja korrastades territooriumi. Valmistab ja serveerib hommikusööki ning abistab toitlustamisel. Turismiettevõtte teenindaja spetsialiseerub majutus- või maaturismi teenindajaks.
A.2 Tasks A.2.1 Teenindamine ja müük: 1. tellimuste vastuvõtmine; 2. külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine; 3. piirkonna tutvustamine. A.2.2 Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine: 1. territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks; 2. vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine. A.2.3 Toitlustusteenindus: 1. hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine; 2. lõuna-, õhtu- ja pidusöökide teenindamine; 3. välitoitlustamine. A.2.4 Teeninduskeskkonna korrashoid: 1. majutusruumide korrashoid; 2. üldruumide korrashoid;

3. ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid.
Specialised areas of work
Majutusteenindus A.2.5 Majutusteenindus: 1. tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük; 2. külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine; 3. arveldamine. Maaturismi teenindus A.2.6 Maaturismi teenindus: 1. elamus- ja aktiivsete tegevuste ettevalmistamine; 2. elamus- ja aktiivsete tegevuste läbiviimine läbi maaelu mitmekesisuse; 3. elamus- ja aktiivsete tegevuste lõpetamine.
A.3 Work environment and specific nature of work
Töö eeldab töötamist ka välitingimustes, puhkepäeviti ja riiklikel pühadel. Eeldab intensiivset suhtlemist erinevatest rahvustest, eri- ja eristavate vajadustega inimestega. Töö on varieeruva tempoga, mitmekülgne ja väljakutseid pakkuv. Töö eeldab töötamist ka välitingimustes, puhkepäeviti ja riiklikel pühadel.
A.4 Tools
IKT vahendid. Toote ja/või teenuse eripärast lähtuv varustus. Toitlustuses, puhastamisel ja õueala hooldamisel kasutatavad töövahendid ja seadmed.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Turismiettevõtte teenindaja töö eeldab pidevat suhtlemist ja võimet töötada meeskonnas. Töös sisalduvad tegevused nõuavad korrektsust, täpsust, otsustusjulgust, loovust, laia silmaringi, paindlikku tegutsemist muutuvates olukordades. Töö eeldab ettevõtlikkust, analüüsivõimet, pingetaluvust, kohusetundlikkust.
A.6 Professional preparation
Turismiettevõtte teenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel ja töökohal.
A.7 Most common occupational titles
Administraator, perenaine, peremees, vastuvõtuteenindaja, majutusteenindaja, maaturismi teenindaja, hotelliteenindaja, teenindaja, toitlustusteenindaja, hommikusöögiteenindaja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kohustuslikud (B.2.1 – B.2.4) ja läbivad (B.2.7 – B.2.11) kompetentsid ning üks spetsialiseerumisega seotud kompetentsidest: B.2.5 Majutusteenindus või B.2.6 Maaturismi teenindus

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Teenindamine ja müük	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: Tellimuste vastuvõtmine: 1. vastab päringutele oma vastutusalala piires või edastab päringu vastutavale töötajale;	

2. võtab vastu individuaalkülastaja tellimused nii telefoni kui e-maili teel, kontrollides ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist ning annab sellest külastajale teada külastajale sobival viisil;
3. edastab külastaja erisoovid vastavale töötajale täitmiseks.

Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine:

4. loob külastajaga suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis, selgitab välja külastaja vajadused, suheldes aktiivselt külastajaga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
5. registreerib külastajad vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja teenindusjuhendile;
6. määrab majutusruumid, arvestades külastajate soove ja ettevõtte võimalusi;
7. teenindab külastajat kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades külastaja soove, eri- ja erilisvajadusi, kultuurilisi ja maailmavaatelisi eripärasid ning ettevõtte võimalusi;
8. tutvustab külastajale ettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest ning lisateenuste võimalustest;
9. tutvustab, soovitab ja müüb külastajale ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid;
10. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist, annab külastajale esmaabi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;
11. küsib ja võtab vastu külastaja tagasiside ning edastab vastutavale töötajale;
12. arveldab külastajaga, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires, lähtudes eelnevatest hinnakokkulepetest individuaalkülastaja ja ettevõtte vahel, koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi;
13. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni, eesmärgiga külastajaga kontakti jätkamiseks;
14. dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.

Piirkonna tutvustamine:

15. annab külastajale korrektset piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külastajale piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid, tuues välja piirkonna eripära;
16. tutvustab Eesti turismi sihtkohtade võimalusi läbi Eesti ajaloo ja kultuuripärandi, lähtudes külastajate vajadustest, ootustest ja soovidest;
17. abistab külastajat väljaspool turismiettevõtet pakutavate teenuste tellimisel.

B.2.2 Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

Territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks:

1. osaleb meeskonnaliikmena külastajatekonna ettevalmistamisel;
2. valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale.

Vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine:

3. informeerib külastajat tegevuste läbiviimise eripäradest ja reeglitest, juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele ning andes soovitusi riietuse ja vajamineva varustuse kohta;
4. tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehniliste lahenduste võimalusi;
5. tutvustab tooteid ja teenuseid, esitades võimalusel pärandkultuurile tuginevaid lugusid, valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajatele ja olukorrale;
6. osaleb meeskonnaliikmena tegevuste läbiviimisel, järgides tegevuste plaani;
7. jälgib nii üksikkülastaja kui ka kogu grupi käitumist tegevuste vältel, luues ja säilitades usaldusväärse õhkkonna, vajadusel suunates külastajaid;
8. jälgib sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamisel ohutus- ja turvameetmete täitmist, tagades külastaja turvalisuse; vajadusel annab külastajale esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.

B.2.3 Toitlustusteenindus

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine:

1. valmistab hommikusöögi ja kohvipausi õigeaegselt, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani;
2. arvestab hommikusöögi ja kohvipausi valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia, valides sobilikud toiduained vastavalt juhendile;
3. katab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle;

4. teenindab külastajat, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastajate eripärast, ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest;
5. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.

Lõuna-, õhtu- ja pidusöökide teenindamine:

6. katab selve- ja istumisega laua vastavalt külastajate arvule ja menüüle;
7. abistab toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks;
8. serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst;
9. teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke, lähtuvalt ettevõtte teenindusjuhendist;
10. koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.

Välitoitlustamine:

11. pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani;
12. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest;
13. abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades ohutult lõket ja välitoitlustuse seadmeid, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst;
14. teenindab külastajat kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külastaja ja sündmuse eripärast;
15. koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist;
16. korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest.

B.2.4 Teeninduskeskkonna korrashoid

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

Majutusruumide korrashoid:

1. koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külastaja erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid;
2. peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile;
3. registreerib ja hoiustab külastaja poolt majutusettevõtte ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele.

Üldruumide korrashoid:

4. koristab üldkasutatavad ruumid vastavalt ettevõtte puhastusplaanile;
5. korrastab ruumid, ladustab mööbli ja tehnilised vahendid lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.

Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid:

6. teeb vajalikke heakorratöid, hooldades muru, kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid; koristab kinnistult lahtise prahi ning tühjendab prügikaste, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest;
7. puhastab talveperioodil kõnniteed ja parklad lumest, vajadusel teeb libedustõrjet, lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest;
8. jälgib ettevõtte territooriumil olevate tehniliste seadmete töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat;
9. jälgib ettevõtte territooriumil olevate mänguväljakute ja atraktsioonide töökorda ja puhtust, vajadusel puhastades need, järgides tööjuhendit, probleemide ilmnemisel teavitab vastutavat töötajat;
10. puhastab hoonete ukseesiseid, treppe ja aknaid, välimööblit jm ettevõtte inventari, lähtudes ettevõtte puhastusplaanist;
11. jälgib ettevõtte hoonete ja inventari korrasolekut, puuduste korral teavitab vastutavat töötajat.

COMPETENCES RELATED TO SPECIALISATION

Kutse taotlemisel tuleb tõendada vähemalt üks spetsialiseerumisega seotud kompetentsidest:

B.2.5 Majutusteenindus või

B.2.6 Maaturismi teenindus

Majutusteenindus	
B.2.5 Majutusteenindus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: Tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük: 1. koostab kirju ja pakkumisi, arvestades ettevõttes kehtestatud nõudeid ja majutusettevõtte võimalusi, kasutades viisakusväljendeid ning pöörates tähelepanu detailidele külastaja päringus; 2. pakub lisateenuseid ja kõrgema kategooria tuba/tube ning tutvustab majutusettevõtte lojaalsusprogrammi, lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest; 3. veenab külastajat ostma ettevõtte tooteid ja teenuseid, kasutades läbirääkimisoskust ja müügitehnikaid; 4. seostab ja koordineerib infovahetust kolleegide ja koostööpartneritega oma vastutusala piires. Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine: 5. kasutab teeninduses vajalikku ja erinevatest infoallikatest kättesaadavat avalikku teavet (nt erinevad toitlustusvõimalused, muuseumid, külastuskeskused jne); 6. lahendab keerulisi olukordi vastavalt ettevõttes kehtivale korrale, säilitades külastaja rahulolu ning kaitstes ettevõtte huve; 7. järjestab oma tegevused ja sooritab need loogilises järjekorras ka pingelises teenindussituatsioonis; 8. abistab külastajat transporditeenuste eelregistreerimisel, piletite broneerimisel ja muutmisel ning kaotsiläinud pagasi kättesaamisel; 9. täidab vahetuse päevaraamatut (logbook), tuues välja tööprotsessiks olulised teemad; 10. valdab erialast inglise keelt tasemel B2. Arveldamine: 11. koostab iseseisvalt korrektsed arved, jälgides tellimuse kinnitust, hinnakokkuleppeid ja maksuerisusi, vajadusel lahendab veaolukorrad ning korrigeerib arveid; 12. kasutab pankade makseterminali vastavalt juhendile, vajadusel tühistab sama päeva makseid; 13. arvestab erinevate hinnakategooriatega, erinevate teenustepakettidega ning hinnaga seonduvate eritingimustega ja hinnaerisustega.	

Maaturismi teenindus	
B.2.6 Maaturismi teenindus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: Elamus- ja aktiivsete tegevuste ettevalmistamine: 1. osaleb meeskonnaliikmena mitmekesiste elamusteenuste, harivate osalus- ja aktiivsete tegevuste (nt matkad, mängud, sportlikud harrastused jm) ettevalmistamisel, järgides tegevusplaani ja täites vastutava töötaja korraldusi; 2. kontrollib tegevuskoha turvalisust, paneb valmis vajalikud vahendid ja varustuse, järgides tegevusplaani. Elamus- ja aktiivsete tegevuste läbiviimine läbi maaelu mitmekesisuse: 3. osaleb meeskonnaliikmena mitmekesiste elamuste ja aktiivsete tegevuste läbiviimisel, abistades instruktorit ja järgides tegevusplaani; 4. loob külastajaga positiivse kontakti, annab tegevuse kohta arusaadavaid ja konkreetseid juhiseid, vajadusel näitab ette, kujundab ja hoiab meeldivat ja loovat õhkkonda; 5. annab külastajale asjakohaseid selgitusi, et tagada ohutus ning looduskeskkonna ja vaatamisäärsuste säilimine, järgib oma töös loodushoiu ja säästlikkuse põhimõtteid; 6. kasutab külastajale elamuse loomiseks maaelu mitmekesiseid võimalusi (nt käsitöö, loomad, taimed, maastikud, taimeaiad, külad, mõisad, pargid, veskid, teemapargid, toit, vaatamisväärsused jpm) ja vahendeid, väärtustades keskkonnasõbralikkust ja Eesti kultuuripärandit; 7. tutvustab ja vahendab iseseisvalt või meeskonnas loodust ja pärandkultuuri, jutustades kohalugusid ning esitades fakte huvitavalt ja elavalt, tuues välja paikkonna eripära; 8. jälgib külastajaid kogu tegevuse kestel, arvestab külastajate võimekust, kaasab kõiki tegevustesse innustades ja suunates neid, märkab abivajadust ja aitab; 9. viib tegevused läbi turvalises keskkonnas, arvestades ilmaolusid ja külastajate võimekust ning järgides ohutusnõudeid.	

Elamus- ja aktiivsete tegevuste lõpetamine:

10. teeb kokkuvõtte tegevusest, lõpetab kontakti külastajaga meeldivalt eesmärgiga, et külastajal oleks soov tagasi tulla;
11. puhastab, korrastab tegevuskoha ja vahendid peale kasutamist, vajadusel teostab vahendite hoolduse.

RECURRING COMPETENCES

B.2.7 Suhtlemisoskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. suhtleb külastajaga ja kolleegiga sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest; 2. suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestega, valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi; 3. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 4. käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle.	
B.2.8 Arvuti kasutamise oskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, arvestades andmekaitse ja andmete varundamise põhimõtteid; 2. kasutab interneti infootsingumootoreid ja elektroonse kommunikatsiooni seadeid: e-kirjade saatmist ja vastuvõtmist, arvestades turvalise interneti kasutamise põhimõtteid; 3. loob, parandab ja vormindab tekstidokumente, kasutades tekstitöötlusprogrammide võimalusi; 4. kasutab tabelite koostamisel tabelitöötlusrakendusi, sh valemite loomist ja kasutamist, arvestades tabelitöötlusrakenduste kasutamise põhimõtteid; 5. kasutab efektiivselt andmebaaside tarkvara tabelite, päringute, vormide ja aruannete loomiseks ja redigeerimiseks, arvestades erinevate andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi.	
B.2.9 Keeleoskus	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. valdab eesti keelt tasemel B2; 2. valdab erialast inglise keelt tasemel B1; 3. valdab teist võõrkeelt tasemel A2.	
B.2.10 Meeskonnatöö	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust; 2. kohandub meeskonnaga, toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist; 3. töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas; 4. tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme; 5. vajadusel juhendab meeskonnatööd.	
B.2.11 Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid; 2. järgib töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid, vajadusel kasutab esmaseid tulekustusvahendeid ja teab evakuaatsioonipõhimõtteid; 3. käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.	

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations

1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-03112016-4.1/1k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool Signe Sarah Arro, Pilguse Mõis Helen Ernits, Radisson Blu Hotel Päivi Kaljula, Haapsalu Kutsehariduskeskus Killu Maidla, My City Hotel Ülle Parbo, SA Innove Andra Piirsalu, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Sirje Rekkor, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Kaidi Ruumet, Klaara-Manni Seminari- ja Puhkekeskus Monika Sooneste, Riigimetsa Majandamise Keskus Krista Tuulik, Tallink Hotels Triin Veideman, EAS Turismiarenduskeskus Tiina Viin, TÜ Pärnu Kolledž, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	5
5. Date of decision of Sectoral Council	03.11.2016
6. Occupational qualification standard valid until	13.10.2021
7. Occupational qualification standard version no.	1
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5151 Cleaning and Housekeeping Supervisors in Offices, Hotels and Other Establishments
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Tourism service provider, level 4
Finnish:	Matkailuyrityksen asiakaspalvelija
Russian:	Служащий туристского предприятия
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	