

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Hospitality service specialist, EstQF Level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Hospitality service specialist, EstQF Level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Hotelliteeninduse spetsialist töötab majutusteenust pakkuvas ettevõttes. Ta vastutab töökorralduse ja teenindusprotsesside toimimise eest, juhendab töötajaid ja juhib tööprotsesse, suhtleb teiste allüksustega ja külalistega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, teenindab külalisi. Hotelliteeninduse spetsialistil on ülevaade Eesti ja paikkondlikest huviväärsustest ning turistidele suunatud teenustest. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus. Majutusteeninduse kutsealal on koostatud ka Turismiettevõtte teenindaja tase, 4 kutsestandard.
A.2 Tasks
A.2.1 Külaliste teenindamine A.2.2 Piirkonna tutvustamine A.2.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine A.2.4 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine A.2.5 Toitlustusteenindus A.2.6 Majutusruumide korrashoid A.2.7 Üldruumide ja territooriumi korrastamine A.2.8 Juhendamine A.2.9 Juhtimine
A.3 Professional preparation
Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutse taotlemisel on nõutav keskharidus ja eelnev erialane töökogemus. Hotelliteeninduse spetsialistiks saab õppida kutseõppeasutuses, täienduskoolitusel või töökohal.
A.4 Most common occupational titles
Hotelliteenindaja, hotelli administraator, vanemadministraator, vastuvõtu vahetusevanem, majutusjuht.
A.6 Relevant skills for the future
Kasvav tähtsus on külaliste teenindamisel digivahendite kaudu.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Kutse taotlemisel tuleb tõendada üldoskused ja kohustuslikud kompetentsid B.3.1-B.3.9.
B.2 General skills of Hospitality service specialist, EstQF Level 5
1. Järgib teenindusjuhendit, töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid. 2. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsub professionaalse abi.

3. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid, kasutab isikukaitsevahendeid.
4. Töötab tulemuslikult iseseisvalt ja juhib väikest meeskonda.
5. Tegutseb vastutustundlikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning järgides kehtivaid norme.
6. Arvestab külaliste ja kaastöötajate kultuurilist tausta ja erivajadusi.
7. Järgib oma töös keskkonnasäästlikkuse põhimõtteid.
8. Valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B2; valdab teist võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1).
9. Kasutab oma töös digivahendeid vastavalt digipädevuste enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele (vt lisa 2).

B.3 Competences

B.3.1 Külaliste teenindamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Loob kontaktelt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis; selgitab välja külalise vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid; nõustab külalist, lahendab iseseisvalt teenuse kasutamisega seotud probleeme oma vastutusala piires.
2. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi kui ka rühma päringud ning vastab nendele operatiivselt.
3. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkülalise tellimused kui ka rühmatellimused; kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; kinnitab tellimused lähtuvalt külalise soovidest.
4. Edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise.
5. Registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel.
6. Määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi; lahendab ülemüügiga seotud probleeme.
7. Teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi.
8. Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, arvestades sihtgrupi eripära; teeb lisamüüki.
9. Jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist.
10. Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside; analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale; lahendab keerulistes olukordades tekkivad kaebused ja arusaamatused.
11. Registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni.

B.3.2 Piirkonna tutvustamine

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

1. Annab külalisele Eestit ja ettevõtte piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külalisele piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid ja tuues välja piirkonna eripära.
2. Abistab külalist väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel.

B.3.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Arveldab külalisega (sh rühma- ja reisibüroode broneeringud), käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires; koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi.
2. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.
3. Dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest; koostab vahetuse aruandeid.

B.3.4 Sündmuste teenindamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused.
2. Valmistab ette ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale; kontrollib tehnika töökorrasolekut.
3. Vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise.
4. Tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehnilisi võimalusi.

B.3.5 Toitlustusteenindamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Korraldab hommikusöögi ja kohvipausi teeninduse. 2. Korraldab laudade katmise ja koristamise ning vajadusel katab ja koristab ise; serveerib toite ja jooke vastavalt külalise soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega. 3. Teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.	
B.3.6 Majutusruumide korrashoidmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külalise erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid. 2. Vahetab voodipesu ja rätikuid; peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile. 3. Komplekteerib ja paigutab hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud, infomaterjali ja kirjatarbed; kontrollib minibaari seisu ja asendab puuduolevad tooted.	
B.3.7 Üldruumide ja territooriumi korrastamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Korrastab üldruumid ja territooriumi vastavalt ettevõtte standardile. 2. Jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari seisukorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat.	
B.3.8 Juhendamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Korraldab juhendamise, sh koostab tegevuskava, lähtudes töö eesmärgist, juhendatava võimetest ja olemasolevatest oskustest. 2. Juhendab ja nõustab kolleege, pakub tuge tekkinud probleemide ja küsimuste lahendamisel; aitab tõsta juhendatava töö kvaliteeti, õpetades vajalikke ja kasulikke töövõtteid, andes soovitusi tööga paremaks toimetulekuks. 3. Jälgib juhendatava töö kvaliteeti ja kehtestatud nõuetest kinnipidamist, analüüsib ja hindab koos juhendatavaga tema toimetulekut tööülesannetega ja suhtumist töösse. 4. Annab juhendatavale selgesõnaliselt ja õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta.	
B.3.9 Juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Moodustab meeskonna, valides ja värvates töötajad lähtuvalt organisatsiooni vajadustest ja eesmärkidest. 2. Seab koos meeskonnaga eesmärgid, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest. 3. Korraldab meeskonna tööd, andes töötajatele asjakohaseid ülesandeid vastavalt nende oskustele, võimetele ja isikuomadustele. 4. Motiveerib, tunnustab ja toetab töötajaid. 5. Hindab töötajate tööalast kompetentsust ning vajadusel suunab täienduskoolitusele. 6. Tagab töötajate informeerituse töötervishoiu- ja tööohutusunõuetest, jälgib nende täitmist. 7. Kogub, analüüsib, täpsustab ja edastab tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni. 8. Planeerib ja tellib sisseostetavad teenused ja kaubad vastavalt vajadusele. 9. Koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke standardeid ja protseduurireegleid, töögraafikuid ja muid vajalikke dokumente, arvestades kehtivaid õigusakte.	

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	04-14102021-02/7k

2. Occupational qualification standard compiled by:	Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool Kairi Jürisson, Lydia Hotel Teele Lepp, Citybox Tallinn Raili Mengel, MTÜ Eesti Maaturism Kaimar Palm, Tallinna Teeninduskool Andra Piirsalu, Hotell Palace Kristi Tarik, Eesti Peakokkade Ühendus Tiina Viin, TÜ Pärnu Kolledž
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	30
5. Date of decision of Sectoral Council	14.10.2021
6. Occupational qualification standard valid until	13.10.2026
7. Occupational qualification standard version no.	7
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4224 Hotel Receptionists
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Hospitality service specialist, EstQF Level 5
Russian:	Специалист обслуживания гостиницы
C.3 Annexes	
Lisa 1 Language skills level descriptions	
Lisa 2 Digital Skills	