

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Tourism service provider, EstQF Level 4

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)
Tourism service provider, EstQF Level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Turismiettevõtte teenindaja töötab erinevaid turismiteenuseid pakkuvates ettevõtetes. Ta suhtleb vahetult külalistega maailma erinevatest piirkondadest, tutvustab ja müüb ettevõtte teenuseid, piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid. Turismiettevõtte teenindaja teenindab külalist kogu külastajateekonna vältel alates tellimusest kuni külalise ettevõttest ära saatmiseni. Turismiettevõtte teenindaja osaleb meeskonnaliikmena ettevõttes pakutavate elamus- ja aktiivtegevuste ettevalmistamisel ja läbiviimisel, valmistab ette majutus- ja toitlustusruumid, ühisruumid ja õueala külaliste vastuvõtuks, valmistab ja serveerib hommikusööki ning abistab toitlustamisel. Turismiettevõtte teenindaja töö toimub graafiku alusel. Majutusteeninduse kutsealas on ka hotelliteenindaja, tase 5 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 Välitoitlustamine A.2.7 Majutusruumide korrashoid A.2.8 Üldruumide ja territooriumi korrastamine
Elective areas of work
A.2.9 Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine
A.3 Professional preparation
Turismiettevõtte teenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel või töökohal.
A.4 Most common occupational titles
Hotelli administraator, perenaine, peremees, vastuvõtuteenindaja, majutusteenindaja, maaturismi teenindaja, hotelliteenindaja, toitlustusteenindaja, hommikusöögiteenindaja.
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 B.2 ja kohustuslikud kompetentsid B.3.1-B.3.8. Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.9.

B.2 General skills of Tourism service provider, EstQF Level 4

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 meeskonnas.
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 B1; valdab teist võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1).
9. Kasutab oma töös digivahendeid vastavalt digipädevuse enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele (vt lisa 2).

B.3 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.3.1 Külaliste teenindamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Loob kontaktelt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis. 2. Vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale. 3. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud individuaalkülalise tellimused, kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt külalise soovidest. 4. Selgitab aktiivselt suheldes välja külalise vajadused; edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajadusel 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. 7. Teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi. 8. Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid. 9. Jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist. 10. Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme. 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 4
Tegevusnäitajad: 1. Arveldab individuaalkülalisega, 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.	
B.3.4 Sündmuste teenindamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale. 2. Teenindab sündmuse külalisi, vastavalt tellimusele.	
B.3.5 Toitlustusteenindamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Valmistab lihtsama hommikusöögi ja kohvipausi, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani. 2. Katab ja koristab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle. 3. Teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest. 4. Katab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide selve- ja istumisega laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle. 5. Abistab köögimeeskonda toitade valmistamisel ja teeb ettevalmistustööd serveerimiseks. 6. Koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.	
B.3.6 Välitoitlustamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Planeerib tooraine ja vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani. 2. Valmistab ette välitoitlustuse koha, toidu valmistamise ja serveerimise, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest. 3. Abistab toidu valmistamisel välitingimustes, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst. 4. Teenindab külalist, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külalise ja sündmuse eripärast. 5. Koristab kasutatud nõud, ülejäänud toidu ja välitoitlustamise koha, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.	
B.3.7 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.3.8 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.	

OPTIONAL COMPETENCES

Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.9.

B.3.9 Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste (nt matkad, mängud, sportlikud harrastused) ettevalmistamisel, järgides tegevusplaani. 2. Kontrollib tegevuskoha turvalisust, paneb valmis vajalikud vahendid ja varustuse, järgides tegevusplaani. 3. Loob külalisega positiivse kontakti, annab tegevuse kohta arusaadavaid ja konkreetseid juhiseid ning tutvustab ohutusnõudeid, vajadusel näitab ette, kujundab ja hoiab meeldivat ja loovat õhkkonda.	

4. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimisel, järgides tegevusplaani ja ohutusnõudeid, loodushoiu ja säästlikkuse põhimõtteid.
5. Tutvustab ja vahendab iseseisvalt või meeskonnas loodust ja pärandkultuuri, jutustades kohalugusid ning esitades fakte huvitavalt ja elavalt, tuues välja paikkonna eripära.
6. Innustab ja jälgib külalisi kogu tegevuse kestel, arvestab külaliste võimekust, kaasab kõiki tegevustesse, märkab abivajadust ja aitab.
7. Teeb kokkuvõtte tegevusest, lõpetab kontakti külalistega positiivselt.
8. Puhastab, korrastab tegevuskoha ja hooldab vahendid peale kasutamist.

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	04-14102021-01/2k
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.	2
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, EstQF Level 4
Finnish:	Matkailuyrityksen asiakaspalvelija
Russian:	Служащий туристского предприятия
C.3 Annexes	
Lisa 1 Language skills level descriptions	
Lisa 2 Digital Skills	