

1. KUTSENIMETUS JA -TASE; KEELEKOOD - ET ⁽¹⁾**Hotelliteeninduse spetsialist, EKR tase 5**⁽¹⁾ Originaaldokumendi keeles2. KUTSENIMETUS JA -TASE (TÖLGITUD) ⁽¹⁾**Hospitality service specialist, EstQF level 5**⁽¹⁾ Kui on kohaldatav. Sellel tõlkel ei ole õiguslikku tähendust.

3. KUTSEOSKUSED

5. taseme hotelliteenindaja on klienditeenindaja, kes töötab majutusteenust pakkuvas ettevõttes ja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga külaliste vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

5. taseme hotelliteenindaja suhtleb aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, võtab vastu rühmatellimusi ning vastutab saabujate tubade ettevalmistuse eest. 5. taseme hotelliteenindaja valdab külalise sisse- ja väljaregistreerimise protseduure, arveldab klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid, koostab külaliste saabumise plaani ja vastavaid aruandeid ning juhendab töötajaid ja juhib tööprotsesse. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus. Ta oskab vajadusel valmistada lihtsamaid toite.

Korraldab majapidamistöode ja numbritubade koristamist ning üritusruumide ettevalmistamist ja teenindamist. Vastutab töökorralduse ja teenindusprotsesside toimimise eest.

Vajalik on kogu Eesti ja kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.

Tööosad

1. Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine:

- tellimuste vastu võtmine ja kinnitamine;
- sisse registreerimine;
- tubade määramine.

2. Arveldamine:

- arvete koostamine;
- erinevate makseviiside kasutamine;
- valuuta vahetamine;
- kliendi välja registreerimine;
- rahaliste vahendite eest vastutamine;
- aruannete tegemine.

3. Klientide teenindamine ja müügitöö:

- positiivse kliendikontakti loomine;
- majutusettevõtte tutvustamine ning toodete ja teenuste müük;
- piirkonna turismiinfo valdamine;
- transpordi korraldamine;
- probleemide lahendamine;

^(*) Selgitav märkus

Selle dokumendi ülesandeks on anda konkreetse tunnistuse kohta lisainformatsiooni. Ilma kutsetunnistusega ei ole sellel dokumendil õiguslikku tähendust, ta ei asenda kutsetunnistuse originaali ega anna õigust kutsetunnistuse tunnustamiseks teiste riikide institutsioonide poolt. Kirjelduse formaat põhineb järgmistel tekstidel: nõukogu 3. detsembri 1992. aasta resolutsioon 93/N 49/01 kvalifikatsioonide läbipaistvuse kohta, nõukogu 15. juuli 1996. aasta resolutsioon 96/N 224/04 kutshariduse tunnistuste läbipaistvuse kohta ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 10. juuli 2001. aasta soovitus 2001/613/EÜ õppurite, koolitusel olevate isikute, vabatahtlike, õpetajate ja koolitajate liikuvuse kohta ühenduses.

Täiendav informatsioon aadressil: <http://europass.cedefop.europa.eu/et/home>

- turvalisuse tagamine hotellis;
- kliendi erisoovide täitmine;
- teenindussituatsiooni lõpetamine;

4. Puhastus ja laomajandus:

- oma töökoha korrashoidmine;
- numbritubade koristamine;
- üldkasutavate ruumide koristamine;
- kauba tellimine ja vastuvõtmine.

5. Toitlustusteenindus:

- ettevalmistuste tegemine hommikusöögiks;
- toiduvalmistamine;
- laudade katmine;
- laudade koristamine;
- hommikusöögi välja panemine;
- toitute ja jookide serveerimine.

6. Juhendamine:

- uute töötajate juhendamine.

7. Juhtimine

- meeskonna töö korraldamine.

8. Konverentsiteenindus:

- konverentsiruumide ettevalmistamine ja korrashoid;
- konverentsi toitlustamine;
- konverentsikülaliste teenindamine;
- arvete koostamine.

4. KUTSETUNNISTUSE OMANIKU VÕIMALIKUD AMETINIMETUSED ⁽¹⁾

Hotelliteenindaja, administraator, vanemadministraator, vahetusevanem, teenindusjuht.

⁽¹⁾ Kui on kohaldatav

5. KUTSETUNNISTUSE VÄLJAANDMISE ALUS

Kutsetunnistuse väljastaja nimi ja õiguslik vorm

Kutsetunnistuse on välja andnud kutsenõukogu poolt tegevusloa saanud Kutset Andev Organ

Kutsetunnistusele tunnustuse andnud institutsiooni nimi ja õiguslik vorm

Vabariigi Valitsuse määrusega kinnitatud Kutsenõukogu

Kutsetase (riigisisene ja/või rahvusvaheline)

Eesti kvalifikatsiooniraamistik tase 5
Euroopa kvalifikatsiooniraamistik tase 5

Hindamisskaala / sooritamise tingimused

sooritatud/mitte sooritatud

Järgmine kutsetase, mida on võimalik taotleda

Rahvusvahelised lepingud

Õiguslik alus

Kutseseadus (RT I, 10.12.2010, 12; 01.01.2011)

6. AMETLIKULT TUNNUSTATUD VIISID KUTSETUNNISTUSE SAAMISEKS

Kutsetunnistuse saamiseks on vaja tõendada kõik kompetentsid vastavalt kutsestandardis ja kutset andva organi kutse andmise korras esitatud nõuetele

Lisainformatsioon (sealhulgas kutsete süsteemi kirjeldus) on kättesaadav:

www.kutsekoda.ee