KUTSESTANDARD

Spaateenindaja, tase 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Spaateenindaja kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja õppeprogrammide koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Spaateenindaja, tase 4	4

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Spaateenindaja töö eesmärk on kliendile spaateenuste osutamine, arvestades tema soove, vajadusi, tervislikku seisundit ja ettevõtte võimalusi. Spaateenindaja on laiapõhjalise ettevalmistusega isikuteenuse pakkuja, kes töötab spaateenusi pakkuvas ettevõttes. Spaateenindaja viib läbi spaahoolitsust, millel on tervist tugevdav, lõõgastav ja kaunistav mõju, spateenindaja ei lahenda terviseprobleeme. Spaahoolitsus annab kliendile emotsionaalse ja füüsilise heaolu tunde. Spaateenindaja peamised tööülesanded on kliendi nõustamine spaahoolitsuse valikul; seadmete, vahendite ja ruumide ning kliendi valmisseadmine; ilu- ja heaoluhoolitsuse, vee-, sauna- ja terviseprotseduuride läbiviimine. Spaateenindaja soovitab kliendile koduseks hoolitsuseks sobivaid hooldusvahendeid ja hoolitsust vastavalt kliendi isikupärale ja spaas tehtud hoolitsusele.
A.2 Tööosad
A.2.1 Kliendi teenindamine: 1) kliendiga kontakti loomine; 2) kliendi heaolu jälgimine; 3) spaateenuste ja toodete tutvustamine ning müümine. A.2.2 Spaateenuste korraldamine: 1) ruumide korraldamine spaahoolitsuseks; 2) seadmete ja töövahendite korrashoid; 3) toodete laovaru jälgimine. A.2.3 Spaahoolitsuste läbiviimine: 1) hoolitsuseks ettevalmistamine; 2) saunahoolitsused; 3) veehoolitsused; 4) soojahoolitsused; 5) mudahoolitsused; 6) erihoolitsused. A.2.4 Kehahoolitsuste läbiviimine: 1) massaažihoolitsused; 2) kehahoolitsused. A.2.5 Käte ja jalgade hoolitsuste läbiviimine: 1) käte- ja jalgade hoolitsused.

A.2.6 Näohoolitsuse läbiviimine: 1) näohoolitsused.
Valitavad tööosad
A.2.7 Aktiivse kehalise tegevuse läbiviimine: 1) hommikuvõimlemise juhendamine; 2) kepikõnni juhendamine.
A.3 Töö keskkond ja eripära
Töötatakse enamasti hoolitsusteks spetsiaalselt kohandatud ruumis, mis on ergonoomiliselt sisustatud, puhas, valgustatud, õhutatud ja soe, et see mõjuks kliendile emotsionaalselt positiivselt ja turvaliselt. Tööaeg on paindlik, vajadusel töötatakse puhkepäevadel ja erinevates töökeskkondades. Spaateenindaja puutub oma töös kokku erinevate töövahendite ja materjalidega (kosmeetikumid, essentsõlid jne), mis võivad põhjustada allergiat. Spaateenindaja võib oma töös kokku puutuda kõrge ja madala temperatuuriga töövahendite ja -ainetega, mille kasutamisel tuleb järgida ohutusnõudeid.
A.4 Töövahendid
Spaateenindaja töövahendid on erinevaks hoolitsuseks vajaminevad abi- ja kaitsevahendid, kemikaalid, kosmeetikatooted, massaažitooted, instrumendid, erinevad aparaadid ja kehahoolduskapslid, vannisüsteemid ning võimlemisvahendid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Spaateenindaja kutse eeldab sihipärast ja loomingulist suhtumist töösse, paindlikkust, head suhtlemisoskust ja vastutust oma töö tulemuste eest. Oluline on empaatiavõime, delikaatsus, tolerantsus, vastutus-, koostöö-, analüüsi- ja kohanemisvõime. Töö eeldab teenindusvalmidust, korrektsust, stressitaluvust ja füüsilist suutlikkust ning tervislikke eluviise. Oluline on käeline osavus, liigutuste täpsus, kiirus ja hea koordinatsioon. Tööd pärsivad kroonilised haigused ja allergiad. Töö eripäraks on sageli ka vältimatu füüsiline kontakt kliendiga, mis loob delikaatse situatsiooni, kus klient peab tundma end turvaliselt.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Spaateenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel ja/ või töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Spaateenindaja.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
4. taseme spaateenindaja kutse saamiseks on vajalik kohustuslike B.2.1-B.2.6 ja läbivate B.2.8-B.2.10 kompetentside tõendamine. Soovi korral on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.7.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Kliendi teenindamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) kuulab tähelepanelikult kliendi soove ja ootusi teenuse kohta , vastab küsimustele arusaadavalt, suhtleb klientidega sõbralikult, on abivalmis ning vajadusel juhendab spaaruumides liikumisel; märgates vajadust suunab kliendi kosmeetiku või tervishoiutöötaja juurde (põletikud, ekseemid, sünnimärgid jms);	

2) järgib klienditeeninduse head tava, arvestades ettevõttes kokkulepitud teenindusstandardeid, on korrektse välimusega; 3) suunab kliendi spaahoolitsuse ruumi, selgitab kliendile hoolitsuse sisu, seab kliendi hoolitsuseks valmis, andes talle vajalikud vahendid; 4) jälgib klienti kogu hoolitsuse vältel, küsib kliendi rahulolu ja mugavuse kohta, et tagada kliendi heaolu ja turvalisus; 5) teavitab klienti hoolitsuse lõppemisest ja lõpetab hoolitsuse, jälgides kliendi seisundit ning küsides tagasisidet; veendub kliendi rahulolus; 6) tutvustab tooteid ja teenuseid, olles kursis ettevõttes pakutavate pakettide ja eripakkumistega; 7) nõustab klienti, lahendades teenuse kasutamisega seotud probleeme oma vastutusala piires, tagades kliendi rahulolu; 8) nõustab klienti spaahoolitsuste omavahelise sobivuse osas tuues välja võimalikud terviseriskid; 9) soovitab lisateenuseid või müügitooteid lähtuvalt kliendi soovidest ja vajadustest.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktilne töö ja/või teenindussituatsioon.	
B.2.2 Spaateenuste korraldamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) seab spaahoolitsuseks ruumid valmis, tekitades lõõgastava miljöö, kasutades selleks sobivat muusikat ja dekoreerivaid elemente, mis tagavad kliendi rahulolu; 2) jälgib ruumide puhtust, korda, vajaminevad materjale ja töövahendid ning vajadusel toob/tellib neid juurde; 3) vaatab üle, valmistab ette ja seab töökorda seadmed, aparaadid jm vahendid vastavalt hoolitsuse spetsiifikale; 4) puhastab töövahendid, seadmed ja ruumid enne ja/või pärast kasutamist vastavalt hoolitsuse spetsiifikale ning säilitab neid vastavalt nõuetele; 5) jälgib seadmete korrasolekut, märkab tekkinud tehnilisi probleeme ja vajaduse korral teavitab probleemidest spetsialisti või vastavat isikut; 6) jälgib toodete laovaru hoolitsuse spetsiifikast lähtudes, tagab oma tööks vajalikud vahendid;	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktilne töö ja/või teenindussituatsioon.	
B.2.3 Spaahoolitsuste läbiviimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) jälgib spaahoolitsuste läbiviimiseks vajalike vahendite kasutusvalmidust vastavalt hoolitsuse spetsiifikale; 2) järgib spaahoolitsuseks ettenähtud tingimusi (temperatuur, toodete säilivusaeg, hoolitsuse kestus); 3) viib läbi kliendi poolt valitud ja/või tervishoiutöötaja poolt määratud spaahoolituse; 4) selgitab välja kliendi soovid ja tervisliku seisundi ning lähtuvalt sellest nõustab klienti saunade valikul; valmistab sauna ette vastavalt sauna spetsiifikale; 5) valmistab ette ja viib läbi erinevad vee- ja vannihoolitsused (pärli-, aroomi- jm vannid, dušihoolitsused), arvestades kliendi soovide ja eripäraga; 6) valmistab ette ja viib läbi parafiini- ja osokeriidihoolitsused, savi- ja turbahoolitsused, arvestades kliendi soovide ja eripäraga; 7) valmistab ette ja viib läbi mudavanne, -mähised ja/või –aplikatsioone, arvestades kliendi soovide ja eripäraga; 8) vajadusel valmistab ette ja viib läbi erihoolitsusi (soolaravi, külmaravi, solaariumi, massaažitooli, vesivoodi, valgusravi jms), arvestades kliendi soovide ja eripäraga.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktiline töö ja/või teenindussituatsioon.	
B.2.4 Kehahoolitsuste läbiviimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) hindab visuaalselt kliendi tervislikku seisundit ning selgitab välja kliendi naha ja kehatüübi eripära, näidustused ja vastunäidustused, võimalike vastunäidustuste puhul nõustab klienti edaspidise hoolitsuse osas ning vajadusel suunab kosmeetiku või tervishoiutöötaja juurde; 2) viib läbi kehahoolitsusi (va aparaatsed kehahoolitsused), kasutades sobivaid kehahooldusvahendeid ja -tooteid ning järgides hoolitsuse teostamise metoodikat; 3) enne massaažihoolitsuse tegemist selgitab välja kliendi tervisliku seisundi, näidustused ja vastunäidustused, võimalike vastunäidustuste puhul nõustab klienti edaspidise hoolitsuse osas ning vajadusel suunab massööri või tervishoiutöötaja juurde; 4) viib läbi massaažihoolitsuse, kasutades klassikalisi käsimassaaživõtteid ja vahendeid (näit õlid, kreemid) lähtuvalt kliendi eripärast.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktiline töö ja/või teenindussituatsioon.	

B.2.5 Käte ja jalgade hoolitsuste läbiviimine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) teostab klassikalist maniküüri/pediküüri (va apraatne- ja eripediküür), hinnates visuaalselt käte ja jalgade naha ning küünte seisukorda; vajadusel suunab spetsialisti või tervishoiutöötaja juurde; lõikab, viilib ja kujundab küüned, lähtudes esteetilisest lõpptulemusest; korrastab küünenahad ja kasutab sobivaid töövahendeid ja –võtteid ning tooteid; vajadusel eemaldab jalataldadelt mehaaniliselt nahapaksendid, lakib küüned vastavalt kliendi soovile; 2) viib läbi spaa käte ja jalgade hoolitsusi, koorides ja masseerides neid, kasutades sobivaid töövahendeid ja –võtteid ning tooteid.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktiline töö ja/või teenindussituatsioon.	
B.2.6 Näohoolitsuse läbiviimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) hindab visuaalselt kliendi näonaha seisundit; võimalike vastunäidustuste puhul suunab kosmeetiku või tervishoiutöötaja juurde; 2) teostab näo, kaela ja dekoltee piirkonna pindmist puhastamist ja viib läbi näohoolitsuse, kasutades sobivaid tooteid; 3) teostab näohoolitsuse mehhaaniliste või aparaatsete abivahenditeta; hoolitsustel on harmooniat ja heaolu kindlustav naha loomulikku vastupanuvõimet tugevdav toime; 4) vastavalt kliendi soovile värvib ripsmed ja kulmud, kasutades sobivaid tooteid ja töövahendeid.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktiline töö ja/või teenindussituatsioon.	

VALITAVAD KOMPETENTSID

Soovi korral on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.7.

B.2.7 Aktiivse kehalise tegevuse läbiviimine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) viib läbi hommikuvõimlemise grupis või individuaalselt, andes juhised kliendile sobiva tehnika kasutamiseks, arvestades kliendi huvide, ea ja võimetega, jälgib kliendi turvalisust; 2) juhendab kepikõndijaid grupis või individuaalselt, andes kliendile juhiseid sobiva tehnika kasutamiseks; 3) arvestab kliendi huvide, ea ja võimetega ning kavandab sellele vastavalt koormused; jälgib kliendi turvalisust.	
Hindamismeetod(id): test ja/või praktiline töö ja/või teenindussituatsioon.	
TEADMISED: 1) spaa mõisted ja terminoloogia; 2) spaahoolitsuste mõistliku tarbimise põhimõtted; 3) eduka müügitöö põhimõtted; 4) klienditeeninduse põhialused; 5) esmaabi; 6) inimese anatoomia, füsioloogia - algtase 7) nahahaigused - algtase; 8) erinevate massaaživõtete toime, näidustused ja vastunäidustused massaažiks - algtase; 9) kasutatavate toodete toime - algtase; 10) aroomiteraapia-alased baasteadmised kehahoolitsuses; 11) erinevad kehahooldusvahendid (õlid, soolad, koorimisvahendid, muda, turvas, savi jm); 12) ergonoomika. Teadmiste ja oskuste taseme kirjeldus: Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine. Kesktase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine. Kõrgtase – analüüsimine seostatud faktide alusel, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.8 Töökeskkonnaohutus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) järgib kõikides tööprotsessides tööohutus- ja hügieeninõudeid (peseb, desinfitseerib töövahendid, väldib nahahaiguste, bakterite, viiruste levikut), kasutab ressursse ennast ja keskkonda säästvalt; 2) järgib keskkonnaohutuse ja jäätmekäitluse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber; 3) kasutab tööohutuse tagamiseks ja võimalike ohtude vältimiseks personaalseid kaitsevahendeid, järgib kaitsevahendite kasutusjuhendeid ja hooldusnõudeid; 4) õnnetusjuhtumi korral annab vältimatut abi, vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab õnnetusjuhtumist tööandjat ja/või vastutavat isikut; 5) oskab tegutseda häire- ja eriolukordades ning vajaduse korral kutsub professionaalse abi ning teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut.	
B.2.9 Keeleoskus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) eesti keel tasemel B1; 2) inglise keel tasemel B1; 3) väljendab end arusaadavalt veel ühes võõrkeeles.	
B.2.10 Suhtlemisoskus	**EKR tase 4**
1) suhtleb kaastöötajate ja klientidega sõbralikult ja korrektselt ning lahendab konfliktseid olukordi rahulikult ja konstruktiivselt, lähtudes klienditeeninduse heast tavast; 2) suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 3) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	
TEADMISED: 1) spaa mõisted ja terminoloogia; 2) spaahoolitsuste mõistliku tarbimise põhimõtted; 3) eduka müügitöö põhimõtted; 4) klienditeeninduse põhialused; 5) esmaabi; 6) inimese anatoomia, füsioloogia - algtase 7) nahahaigused - algtase; 8) erinevate massaaživõtete toime, näidustused ja vastunäidustused massaažiks - algtase; 9) kasutatavate toodete toime - algtase; 10) aroomiteraapia-alased baasteadmised kehahoolitsuses; 11) erinevad kehahooldusvahendid (õlid, soolad, koorimisvahendid, muda, turvas, savi jm); 12) ergonoomika. Teadmiste ja oskuste taseme kirjeldus: Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine. Kesktase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine. Kõrgtase – analüüsimine seostatud faktide alusel, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-31102013-2.1/1k

2. Kutsestandardi koostajad	Anne Ast, Laulasmaa SPA Aire Toffer, Eesti Spaaliit Irene Targem, Gospa OÜ Irene Väli, Spaahotell Laine, Eesti Spaaliit Ly Voolaid, Kubija hotell - loodusspaa Marella Kakkum, Pädaste Mõis OÜ, Kuressaare Ametikool
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	12
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	31.10.2013
6. Kutsestandard kehtib kuni	21.11.2013
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5142 Iluteenindajad (v.a juuksurid)
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Spa therapist, level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	