KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja, tase 4

Kutsestandard on dokument, mis kirjeldab tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid

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

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

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja, tase 3, hotelliteenindaja, tase 4 ning hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandardid. 4. taseme hotelliteenindaja on klienditeenindaja, kes töötab majutusteenust pakkuvas ettevõttes ja oma töös lähtub erineva kultuuritaustaga külaliste vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. 4. taseme hotelliteenindaja loob positiivse kliendikontakti suheldes aktiivselt ja sõbralikult klientidega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid ning organiseerib saabujate tubade ettevalmistamist. Ta valdab külaliste sisse- ja väljaregistreerimise protseduure, arveldab klientidega kasutades erinevaid maksevahendeid, koostab külaliste saabumise plaani ja vastavad aruanded. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus. Teab toiduvalmistamise aluseid ja oskab valmistada lihtsamaid toite. Organiseerib majapidamistöid ja korraldab numbritubade koristamist ning organiseerib üritusruumide ettevalmistamise ja teenindamise. 4. taseme hotelliteenindaja oskab iseseisvalt oma tööd organiseerida ja on samal ajal valmis tegema meeskonnatööd ning juhendama uusi töötajaid. Vajalik on Eesti ja kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.
A.2 Tööosad
A.2.1 Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine: 1) Tellimuste vastu võtmine ja kinnitamine; 2) Sisse registreerimine; 3) Tubade määramine. A.2.2 Arveldamine: 1) Arvete koostamine; 2) Erinevate makseviiside kasutamine; 3) Valuuta vahetamine; 4) Kliendi välja registreerimine; 5) Rahaliste vahendite eest vastutamine; 6) Aruannete tegemine. A.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö: 1) Positiivse kliendikontakti loomine; 2) Majutusettevõtte tutvustamine ning toodete ja teenuste müük; 3) Piirkonna turismiinfo valdamine; 4) Transpordi korraldamine;

5) Probleemide lahendamine; 6) Turvalisuse tagamine hotellis; 7) Kliendi erisoovide täitmine; 8) Teenindussituatsiooni lõpetamine. A.2.4 Puhastus ja laomajandus: 1) Oma töökoha korras hoidmine; 2) Numbritubade koristamine; 3) Üldkasutatavate ruumide koristamine; 4) Kauba tellimine ja vastu võtmine. A.2.5 Toitlustusteenindus: 1) Ettevalmistuste tegemine hommikusöögiks; 2) Toiduvalmistamine; 3) Laudade katmine ja koristamine; 4) Hommikusöögi välja panemine; 5) Toitude ja jookide serveerimine. A.2.6 Üritusteenindus: 1) Ruumide ettevalmistamine ja korrashoid; 2) Ürituste toitlustamine; 3) Külaliste teenindamine; 4) Arvete koostamine. A.2.7 Juhendamine: 1) Uute töötajate juhendamine.
Valitavad tööosad
A.2.8 Spaa-teeninduse administreerimine: 1) Kliendi teenindamine; 2) Teenuste broneerimine; 3) Puhtuse ja korra tagamine; 4) Esmaabi osutamine; 5) Tööjõu planeerimine.
A.3 Töö keskkond ja eripära
Hotelliteenindaja töötab majutusteenust ja sellega kaasnevaid teenuseid pakkuvas ettevõttes. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.
A.4 Töövahendid
Majutusettevõttesisene kommunikatsioon ja infosüsteemid, hotellisisese reserveerimissüsteemi kasutamine, erinevad maksevahendid, puhastusvahendid, ürituskorralduses kasutatavad tehnilised seadmed ja vahendid, toitlustusteeninduses kasutatavad seadmed ja vahendid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Teenindamine eeldab külaliste soovidest ja vajadustest lähtuvalt teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja oskust kiiresti reageerida erinevates olukordades. Tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Hotelliteenindaja 4 kutse eeldab keskharidust. Hotelliteenindajaks saab õppida kutsekoolis või töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Hotelliteenindaja, administraator, teenindaja.
A.8 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
Tervisetõend.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.7 ja B.2.9 (läbivad kompetentsid) tõendamine. Võimalik on valida B.2.8 valitava kompetentsi tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaal- kui ka rühmakliendi päringu ja tellimuse ning vastab neile operatiivselt, järgides ettevõttes kehtestatud norme; 2) kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; 3) selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti; 4) planeerib iseseisvalt kliendi tellimusega seotud teenuste teostamise oma vastutusala piires, kinnitab tellimuse ning annab sellest kliendile teada kliendile sobiva kommunikatsioonikanali vahendusel; 5) sisestab iseseisvalt reserveerimisprogrammi detailse tellimuse vastavalt kliendi soovidele; 6) palub kliendil täita külastajakaardi; 7) kliendi saabudes registreerib kliendi sisse tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 8) jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele; 9) määrab toad klientide vahel arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi; 10) valmistab ette võtmekaardid.	
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	
B.2.2 Arveldamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) koostab iseseisvalt korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid; 2) arveldab iseseisvalt klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid); 3) lahendab arveldamisel tekkivad veaolukorrad iseseisvalt ja vajadusel korrigeerib arvet; 4) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 5) kliendi lahkudes registreerib kliendi välja tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 6) loeb üle enne iga vahetuse algust rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande; 7) kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest; 8) teostab iseseisvalt, õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik ülesanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või kombineeritud meetod.	
B.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) teretab esimesena ja loob kliendiga suheldes positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 2) valib sobiva suhtlemisviisi teenindussituatsioonides; 3) tutvustab klientidele majutusettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest; 4) tutvustab, soovitab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid kasutades lisamüügi teostamise erinevaid võtteid, kasvatades seeläbi majutusettevõtte käivet ja kliendi rahulolu; 5) annab klientidele korrektset piirkonda puudutavat turismialast informatsiooni (sh ühistransport);	

6) organiseerib kliendile transpordi (tellib klientidele takso, korraldab transfeere jms); 7) lahendab oma vastutusala piires erinevates olukordades tekkivad keerukamad kliendi kaebused ja arusaamatused; 8) jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra kasutades vajadusel turvatöötaja abi; 9) annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; 10) edastab koheselt (või esimesel võimalusel) klientidele klienti puudutava korrektse informatsiooni; 11) edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele (osakonnale) täitmiseks või vajadusel teostab ise (nt lisavoodi paigaldamine); 12) võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoiustamise; 13) teeb telefoni teel numbritubadesse tellitud äratuskõned vastavalt majutusettevõtte teenindusstandardi nõuetele; 14) küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab saadud info isikule/ osakonnale, kes vastab tagasiside süsteemi eest (selle vastavalt kehtestatud korrale); 15) lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt eesmärgiga hoida kliendikontakti.
Hindamismeetod(id): Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

B.2.4 Puhastus ja laomajandus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) hoiab oma töökoha igapäevaselt korras ja puhta; 2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid; 3) teostab vajadusel numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 4) komplekteerib endale iga vahetuse alguses vajalikud töövahendid ja –materjalid; 5) vajadusel vahetab voodipesu ja rätikuid; 6) kontrollib vajadusel minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta; 7) valmistab ette öövoodi (Turn Down Service); 8) paigutab nõuetekohaselt numbrituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud; 9) komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed; 10) registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele ning võimalusel informeerib klienti; 11) teostab vajadusel hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile kasutades asjakohaseid puhastusaineid ja vahendeid; 12) valmistab ette oma tööpiirkonna vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu; 13) tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja korrektse dokumentatsiooni täitmise; 14) peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	

B.2.5 Toitlustusteenindus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) planeerib toidu valmistamiseks tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule; 2) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, toiduainete külm- ja kuumtöötlemisvõtteid järgides ettevõtte enesekontrolliplaani; 3) ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile; 4) valmistab hommikusöögi vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele; 5) arvestab hommikusöökide valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia; 6) katab selve- ja istumisega laua vastavalt klientide arvule ja toidu valikule ning teeb ettevalmistustöö lähtuvalt tööülesandest; 7) koristab laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu; 8) teenindab kliente, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest.	
Teadmised: 1) toiduainete külm- ja kuumtöötlemismeetodid;	

2) toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisvõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad; 3) köögitöökorraldus; 4) toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP); 5) tervisliku toitumise põhimõtted; 6) eritoitumine; 7) Eesti köök; 8) toitlustuse teenindusviisid ja –tehnikad.
Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.

B.2.6 Üritusteenindus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) võtab vastu ja registreerib ürituste tellimused; 2) valmistab ette ürituseks ruumi vastavalt kliendi tellimusele (pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus, tehnilised abuvahendid jm) ja kontrollib tehnika töökorras olekut; 3) kasutab iseseisvalt peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks); 4) vajadusel korrastab/paneb kokku/hoiustab iseseisvalt ruumi mööbli/tehnilised vahendid; 5) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel koristab; 6) valmistab iseseisvalt ette lihtsamaid kohvipause; 7) väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist; 8) assisteerib iseseisvalt kliente ja tutvustab erinevate ürituste korraldamise võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne); 9) võtab vastu ja edastab kliendipoolset tagasisidet. 10) koostab korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid ning vajadusel kõrvalist abi küsides.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.	

B.2.7 Juhendamine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) edastab uuele töötajale selgelt ja arusaadavalt informatsiooni ettevõtte, töökoha ja töökohustuste kohta, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas; 2) pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning veaolukordade lahendamisel; 3) jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust kuni korrektse tulemuse saavutamiseni; 4) kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma tööle ning annab tagasisidet juhendatavale; 5) tunnustab uut töötajat tema edusammudes; 6) analüüsib juhendatava toimetulekut ja suhtumisest tööülesannetesse, klientidesse ja kolleegidesse ning edastab tehtud ülevaate üksuse juhile.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.	

VALITAVAD KOMPETENTSID

Võimalik on valida B.2.8 valitava kompetentsi tõendamine.

B.2.8 Spaa-teeninduse administreerimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) tutvustab tooteid ja teenuseid olles kursis ka ettevõttes pakutavate pakettidega ja eripakkumistega; 2) müümine ja arveldamine klientidega kasutades erinevaid maksevahendeid; 3) väljastab võtmeid ja juhendab nende kasutamist;	

4) vajadusel juhatab kliendi teenuse osutamise ruumi; 5) jälgib erinevate atraktsioonide tööd ja vastavalt olukorrale lülitab need sisse või välja; 6) märkab tekkinud tehnilisi probleeme ja teatab sellest vastavatele isikutele või lahendab ise probleemi; 7) reserveerib teenused arvestades klientide soove ja ettevõtte võimalusi, kasutades vajadusel abi; 8) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel organiseerib korrastamise; 9) jälgib ruumides toimuvat ja probleemide ilmnedes lahendab olukorra; 10) tagab vaikuse spa ruumides kutsudes korrale korrarikkujad; 11) jälgib külastajaid ja probleemide ilmnedes annab ise esmaabi või vajadusel kutsub abi.
Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.9 Hotelliteenindaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) järgib tööülesandeid täites ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduure; 2) järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid arvestades inimestega ja keskkonnaga enda ümber; 3) oskab eesti keelt B2, inglise keel B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt A2 tasemel (vt. lisa 1 "Keelte oskustasemete kirjeldused"); 4) otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks; 5) suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga; 6) tagab konfidentsiaalsuse; 7) on kultuuriliselt salliv; 8) edastab ja küsib asjakohast ja operatiivset infot; 9) teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks; 10) 13. kasutab oma töös arvutit baasmoodulites „Arvuti põhitõed“, „Interneti põhitõed“, „Tekstitöötlus“, „Tabelitöötlus“ ja standardmoodulites „Esitlus“, „Andmebaasid“, „IT turvalisus“ ja „Koostöö internetis“ nõutud tasemel (vt. lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused“);; 11) annab infot Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta.	
Teadmised: 1) seadusandlus; 2) klienditeeninduse ja müügitöö alused; 3) teeninduspsühholoogia; 4) kassatöö; 5) ettevõtluse alused; 6) majanduse ja turunduse alused; 7) hotellimajanduse alused; 8) ürituskorralduse alused; 9) arveldamise põhimõtted; 10) aruandlus ja dokumentatsioon; 11) laomajanduse alused; 12) Eesti ja kohalikud huviväärsused.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-19022015-1.1/7k

2. Kutsestandardi koostajad	Andra Piirsalu, Hotell Telegraaf Ester Saaremets, ekspert Siivi Kaldoja, Radisson Blu Hotell Olümpia Toomas Undusk, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Ülle Parbo, SA Innove
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	19
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	19.02.2015
6. Kutsestandard kehtib kuni	30.10.2018
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4224 Hotelliadministraatorid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Hospitality service person, level 4
Vene keeles	Обслуживающий персонал гостиницы
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	