KUTSESTANDARD

Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

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

Hotelliteeninduse spetsialisti 5. taseme kutsestandard on välja töötatud:
a) Kutsehariduse vastava taseme õppekava aluseks
b) Isikute kutsealase kompetentsuse hindamiseks
c) Erialaste täiendkoolituste õppekavade aluseks.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5	5

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, hotelliteenindaja 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid. 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 majapidamistööde 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.
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 korrashoidmine; 2) numbritubade koristamine; 3) üldkasutavate ruumide koristamine; 4) kauba tellimine ja vastuvõtmine. A.2.5 Toitlustusteenindus: 1) ettevalmistuste tegemine hommikusöögiks; 2) toiduvalmistamine; 3) laudade katmine; 4) laudade koristamine; 5) hommikusöögi välja panemine; 6) toitude ja jookide serveerimine. A.2.6 Juhendamine: 1) uute töötajate juhendamine. A.2.7 Juhtimine 1) meeskonna töö korraldamine. A.2.8 Konverentsiteenindus: 1) konverentsiruumide ettevalmistamine ja korrashoid; 2) konverentsi toitlustamine; 3) konverentsikülaliste teenindamine; 4) arvete koostamine.
A.3 Töö keskkond ja eripära
Hotelliteenindaja töötab majutusteenust ja sellega kaasnevaid teenuseid pakkuvas ettevõttes. Majutusettevõtete liigid on hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla ja -laager, puhkemaja, külaliskorter ja kodumajutus. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.
A.4 Töövahendid
Majutusettevõttesisene kommunikatsioon ja infosüsteemid, hotellisisene reserveerimissüsteem , 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 lähtuvat teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja võimet erinevates olukordades kiiresti reageerida. On analüüsi- ja otsustusvõimeline. Tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Hotelliteeninduse spetsialist 5 kutse taotlemisel on nõutav keskharidus ja eelnev erialane töökogemus. Hotelliteeninduse spetsialistiks saab õppida töökohal.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Hotelliteenindaja, administraator, vanemadministraator, vahetusevanem, teenindusjuht.
A.8 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
Tervisetõend.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 – B.2.8 ja B.2.10 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab nendele operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale; 2. kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; 3. selgitab kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamisega seotud probleeme ettevõtte vastutusala piires; 4. kinnitab tellimused ning annab sellest kliendile teada kliendile sobival viisil; 5. sisestab iseseisvalt ja korrektselt reserveerimisprogrammi majutusbroneeringud vastavalt kliendi tellimusele; 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.	
B.2.2 Arveldamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. arveldab klientidega iseseisvalt, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, vautšerid); 2. vahetab vajadusel kliendi valuutat, järgides valuuta vahetamise eeskirju; 3. kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid; 4. kliendi lahkudes registreerib kliendi välja, tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis; 5. loeb enne tööpäeva algust üle rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande; 6. kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest; 7. tagab piisava sularahavaru vastuvõtus, arvestades klientide arvuga majutusettevõttes; 8. koostab õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.	
B.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka erinevaid kommunikatsioonivahendeid kasutades; 2. kasutab erinevaid suhtlustehnikaid keerulistes teenindussituatsioonides; 3. tutvustab klientidele majutusasutust, andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest; 4. tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades sobivamat müügimeetodit ja tehnikat vastavalt kliendi eripärale ja olukorrale; 5. teeb lisamüüki läbi kliendi täiendavate vajaduste tekitamise; 6. annab klientidele korrektset turismiinformatsiooni piirkonna kohta; 7. organiseerib kliendile transpordi (tellib takso, korraldab transfeere jms); 8. annab infot ühistranspordi kasutamise kohta; 9. lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid; 10. analüüsib probleemi ja hindab nende võimalikke mõjusid; 11. võtab vastutuse arusaamatuste ja kaebuste lahendamise eest meeskonnas; 12. jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra, kasutades vajadusel turvatöötaja abi;	

13. annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi; 14. edastab klientidele koheselt klienti puudutava korrektse informatsiooni; 15. edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise (nt lisavoodi paigaldamine); 16. võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise; 17. vajaduse korral äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega; 18. küsib kliendilt tagasisidet ja korraldab tagasiside saamise vastuvõtuletis; 19. analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale; 20. lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt, eesmärgiga kliendikontakti jätkamiseks.	
B.2.4 Puhastus ja laomajandus	**EKR tase 5**
1. hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha; 2. kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid, järgides kasutusjuhendeid; 3. organiseerib numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus), kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise; 4. vajaduse korral vahetab voodipesu ja rätikuid, kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta; 5. öövoodi ettevalmistamine (turn down service); 6. paigutab vajaduse korral nõuetekohaselt hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud; 7. komplekteerib vajaduse korral kliendi infomaterjali ja kirjatarbed; 8. registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele, võimalusel informeerib klienti; 9. organiseerib hoolduskoristust üldruumides vastavalt puhastusplaanile, kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid, vajaduse korral koristab ise; 10. valmistab ette oma tööpiirkonna, vaadates üle töökoha ja töövahendite korrashoiu; 11. tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise; 12. organiseerib inventuuri ; 13. korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.	
B.2.5 Toitlustusteenindus	**EKR tase 5**
1. vastutab hommikusöögi ettevalmistuste eest vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele; 2. vajaduse korral planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule; 3. ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile; 4. valmistab vajaduse korral hommikusöögiroogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele; 5. vastutab laudade katmise ja koristamise eest ning vajadusel katab ja koristab ise; 6. vastutab hommikusöögi väljapanemise eest ja vajadusel teeb seda ise; 7. vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega; 8. külm- ja kuumtöötlemismeetodid; 9. toitude ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisvõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad.	
Teadmised: 1) köögitöökorraldus; 2) toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP); 3) tervisliku toitumise põhimõtted; 4) eritoitumine; 5) Eesti köök; 6) toitlustuse teenindusviisid ja -tehnikad .	
B.2.6 Üritusteenindus	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused; 2. vastutab ruumi ettevalmistamise eest vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorrasolekut; 3. kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks) ja juhendab nende kasutamist teistele töötajatele;	

4. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise; 5. organiseerib kohvipauside ettevalmistamise või vajadusel teeb seda ise; 6. vajadusel väljastab ruumide võtmeid ja juhendab nende kasutamist; 7. tutvustab erinevate ürituste korraldamise ja tehniliste lahenduste võimalusi (ruumide asetus, hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne); 8. küsib kliendilt tagasisidet; 9. koostab korrektsed arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele, arvestades raamatupidamise nõudeid ning küsides vajaduse korral kõrvalist abi.

B.2.7 Juhendamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. vastutab juhendmaterjalide koostamise ja uuendamise eest; 2. annab uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas; 3. pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning probleemide lahendamisel; 4. jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust kuni korrektse tulemuse saavutamiseni; 5. kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma töö kohta ning annab juhendatavale tagasisidet; 6. tunnustab uut töötajat tema edusammudes; 7. analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning teeb otsuse edasise tegutsemise suhtes.	

B.2.8 Juhtimine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. edastab teistele osakondadele asjakohast ja operatiivset infot; 2. kaasab töötajaid arendustegevustesse; 3. seab ühised eesmärgid ja annab informatsiooni nende täitmise kohta ; 4. innustab töötajaid ühiste eesmärkide saavutamisele; 5. organiseerib tööd tegevustepõhiselt; 6. on kursis igapäevase informatsiooniga ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale; 7. kohaneb kiiresti muutuvatele olukordadele, organiseerides vajadusel ümber enda ja töötajate töö; 8. kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib ja täpsustab seda; 9. annab informatsiooni vastavale töötajale edasi; 10. koostab töögraafikud, jälgides hotelli täituvust ja muid ettevõttes toimuvaid üritusi; 11. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; 12. organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist; 13. inspireerib meeskonda; 14. viib läbi arenguvestlusi ja analüüsib tulemusi; 15. selgitab välja töötajate koolitusvajadused.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.9 Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduurireegleid, arvestades kehtivat seadusandlust; 2. on oma käitumisega eeskujuks meeskonnale; 3. järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid, arvestades inimeste ja keskkonnaga enda ümber; 4. oskab eesti keelt C1, inglise keelt B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt B1 (vt. lisa 1 „Keelte oskustasemete kirjeldused“); 5. otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks; 6. suhtleb sõbralikult nii välis- kui siseklientidega; 7. kasutab erinevaid suhtlemistehnikaid vastavalt olukorrale;	

8. võtab vastutuse keeruliste olukordade lahendamisel; 9. analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni ja edastab seda alluvatele ja juhtkonnale; 10. tagab konfidentsiaalsuse; 11. on kultuuriliselt salliv; 12. teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks ning viib eelnevalt kooskõlastatud ettepanekud ellu; 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“); 14. annab infot kogu 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) ürituskorralduse alused; 8) raamatupidamise alused; 9) aruandlus ja dokumentatsioon; 10) juhtimise alused; 11) laomajanduse alused; 12) kogu Eesti ja kohalikud huviväärsused.
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-03112016-3.1/6k
2. Kutsestandardi koostajad	Helen Ernits, Radisson Blu Hotel Killu Maidla, My City Hotel Ülle Parbo, SA Innove Andra Piirsalu, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Kaire Tomson, Sokos Hotels Tiina Viin, TÜ Pärnu Kolledž, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	5
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	03.11.2016
6. Kutsestandard kehtib kuni	13.10.2021
7. Kutsestandardi versiooni number	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4224 Hotelliadministraatorid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Hospitality service specialist, level 5
Vene keeles	Специалист обслуживания гостиницы
C.3 Lisad	

Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused