

KUTSESTANDARD

Spaateenindaja, tase 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.

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

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Spaateenindaja töö on kliendile spaateenuste osutamine, arvestades tema soove, vajadusi, tervislikku seisundit ja ettevõtte võimalusi. Spaateenindaja on laiapõhjalise ettevalmistusega isikuteenuse pakkuja, kes töötab spaateenuseid pakkuvas ettevõttes ja omab teadmisi spaa terminoloogiast. Spaateenindaja viib läbi spaahoolitsusi, millel on tervist tugevdav ja lõõgastav mõju, spaateenindaja ei lahenda terviseprobleeme. Töö eripäraks on vältimatu füüsiline kontakt kliendiga, mis loob delikaatse situatsiooni, kus klient peab tundma end turvaliselt. Spaateenindaja peamised tööülesanded on kliendi nõustamine spaahoolitsuse valikul, seadmete, vahendite, ruumide ja kliendi valmisseadmine ning 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. Klienditeeninduse hea tava järgimine.
2. Kliendi soovide väljaselgitamine.
3. Hoolitsuse ettevalmistamine.
4. Kliendi jälgimine hoolitsuse vältel.
5. Hoolitsuse lõpetamine.
6. Toodete ja teenuste tutvustamine.
7. Kliendi rahulolu tagamine.
8. Terviseriskidest teavitamine.

A.2.2 Spaateenuste ettevalmistamine

1. Ruumi ettevalmistamine.
2. Töövahendite ja seadmete puhtuse ja korra tagamine.
3. Töövahendite ja materjalide ettevalmistamine.
4. Toodete tagamine töökohal.

A.2.3 Spaahoolitsuste läbiviimine

1. Spaahoolitsusega seotud nõuete järgimine.
2. Spaahoolitsuse läbiviimine.
3. Sauna ettevalmistamine ja saunahoolitsuse läbi viimine.
4. Vee- ja vannihoolitsuste läbiviimine.
5. Parafiini- ja osokeriidihoolitsuste, savi- ja turbahoolitsuste läbiviimine.
6. Mudavannide, -mähiste ja/või -aplikatsioonide läbiviimine.
7. Erihoolitsuste läbiviimine.

A.2.4 Kehahoolitsuste läbiviimine

1. Kliendi tervisliku seisundi hindamine.

2. Kehahoolitsuste läbiviimine. 3. Massaažihoolitsuse läbiviimine. 4. Spaa käte ja jalgade hoolitsuste läbiviimine. A.2.5 Näohoolitsuse läbiviimine 1. Näonaha seisundi hindamine. 2. Hoolitsuseks sobivate toodete valimine. 3. Näohoolitsuse tegemine.
Valitavad tööosad
A.2.6 Aktiivse kehalise tegevuse läbiviimine 1. Hommikuvõimlemise läbiviimine. 2. Kepikõndijate 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 töös võib esineda kokkupuuteid allergeenidega. 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 vannisüsteemid ning võimlemisvahendid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Spaateenindaja kutse eeldab sihipärast suhtumist töösse, paindlikkust, head suhtlemisoskust ja vastutust oma töö tulemuste eest. Oluline on empaatiavõime, delikaatsus, tolerantsus, koostöö-, analüüsi- ja kohanemisvõime. Töö eeldab teenindusvalmidust, korrektsust, stressitaluvust ja füüsilist suutlikkust ning tervislikke eluviise. Oluline on käeline osavus, liigutuste täpsus, kiirus ja hea koordineerimine.
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
Spaateenindaja, tase 4 kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1- B.2.5 ja läbiva kompetentsi B.2.7 tõendamine. Lisaks on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.6.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

B.2.1 Kliendi teenindamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. järgib klienditeeninduse head tava, arvestades ettevõttes kokkulepituid teenindusstandardeid, on korrektse välimusega; 2. kuulab tähelepanelikult kliendi soove ja ootusi teenuse kohta, vastab küsimustele arusaadavalt, suhtleb klientidega sõbralikult, on abivalmis ning vajadusel juhendab spaaruumides liikumisel;	

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 ning soovib lisateenuseid või müügitooteid lähtuvalt kliendi soovidest ja vajadustest;
7. nõustab klienti, lahendades teenuse kasutamise seotud probleeme oma vastutusala piires, tagades kliendi rahulolu;
8. nõustab klienti spaahoolitsuste omavahelise sobivuse osas tuues välja võimalikud terviseriskid.

B.2.2 Spaateenuste ettevalmistamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Valmistab ette spaahoolitsuse ruumi, tekitades lõõgastava miljöö, kasutades selleks sobivat muusikat ja dekoreerivaid elemente, mis tagavad kliendi rahulolu; jälgib ruumide puhtust ja korda.
2. Puhastab töövahendid ja seadmed enne ja/või pärast kasutamist vastavalt hoolitsuse spetsiifikale ning säilitab neid vastavalt nõuetele.
3. Vaatab üle, valmistab ette ning seab töökorda seadmed, aparaadid jm vahendid ja materjalid vastavalt hoolitsuse spetsiifikale; märgates tekkinud tehnilisi probleeme teavitab vajadusel spetsialisti või vastutavat isikut.
4. Jälgib toodete laovarude ja säilivusaega hoolitsuse spetsiifikast lähtudes, tagab oma tööks vajalikud materjalid ja töövahendid, vajadusel toob/tellib neid juurde.

B.2.3 Spaahoolitsuste läbiviimine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Järgib spaahoolitsuseks ettenähtud nõudeid temperatuuri, hoolitsuse kestuse jms kohta.
2. Viib läbi kliendi poolt valitud ja/või tervishoiutöötaja poolt määratud spaahoolitsuse.
3. Valmistab sauna ette vastavalt sauna spetsiifikale ja viib läbi saunahoolitsuse.
4. Valmistab ette ja viib läbi vee- ja vannihoolitsused (pärl-, aroomi- jm vannid, dušihoolitsused), arvestades kliendi soovide ja eripäraga.
5. Valmistab ette ja viib läbi parafiini- ja osokeriidihoolitsused, savi- ja turbahoolitsused, arvestades kliendi soovide ja eripäraga.
6. Valmistab ette ja viib läbi mudavannid, -mähised ja/või -aplikatsioonid, arvestades kliendi soovide ja eripäraga.
7. Valmistab ette ja viib läbi erihoolitsusi (soolaravi, külmaravi, solaariumi, massaažitooli, vesivoodi, valgusravi jms), arvestades kliendi soovide ja eripäraga.

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, massööri või tervishoiutöötaja juurde;
2. viib läbi kehahoolitsusi, kasutades sobivaid kehahooldusvahendeid ja -tooteid ning järgides hoolitsuse teostamise meetodikat;
3. viib läbi massaažihoolitsuse, kasutades klassikalisi käsimassaaživõtteid ja vahendeid lähtuvalt kliendi eripärasest;
4. viib läbi spaa käte ja jalgade hoolitsusi, kasutades sobivaid töövahendeid ja -võtteid ning tooteid.

B.2.5 Näohoolitsuste läbiviimine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Hindab visuaalselt kliendi näonaha seisundit; võimalike vastunäidustuste puhul soovib pöörduda kosmeetiku või tervishoiutöötaja poole.
2. Valib sobivad hooldustooted vastavalt kliendi naha vajadustele ja hoolitsuse spetsiifikale.
3. Teeb näo, kaela ja dekoltee piirkonna pindmist puhastamist ja teostab näohoolitsuse massaažiga, kasutamata mehaanilisi või aparaatseid abivahendeid.

VALITAVAD KOMPETENTSID

Soovi korral on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.6

B.2.6 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; arvestab kliendi huvide, ea ja võimetega; jälgib kliendi turvalisust.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.7 Spaateenindaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. järgib kõikides tööprotsessides tööohutus- ja hügieeninõudeid; 2. kasutab ressursse ennast ja keskkonda säästvalt; 3. õnnetusjuhtumi korral annab vältimatut abi, vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab õnnetusjuhtumist tööandjat ja/või vastutavat isikut; 4. oskab tegutseda häire- ja eriolukordades ning vajaduse korral kutsub professionaalse abi ning teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut; 5. räägib eesti keelt tasemel B2; inglise keel tasemel B1 (vt lisa 1); väljendab end arusaadavalt veel ühes võõrkeeles, kasutades kliendiga suhtlemisel korrektset erialast terminoloogiat; 6. suhtleb kaastöötajate ja klientidega sõbralikult ja korrektset ning lahendab konfliktseid olukordi rahulikult ja konstruktiivselt, lähtudes klienditeeninduse heast tavast; 7. suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 8. mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv; 9. kasutab ergonoomilisi töövõtteid; 10. märgates vajadust suunab kliendi kosmeetiku või tervishoiutöötaja juurde (põletikud, ekseemid, sünnimärgid jms); 11. omab ülevaadet töös kasutatavate toodete koostisest ja toimest; 12. omab teadmisi anatoomiast, füsioloogiast ja nahahaigustest; 13. kasutab oma töös arvuist vastavalt Digipädevuste enesehindamise skaala Algtasemel kasutaja tasemele. (vt lisa 2).	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-17102018-1.4/3k
2. Kutsestandardi koostajad	Aire Toffer, Eesti Spaaliit Jana Kivi, ESTONIA Resort Hotel & Spa Ly Voolaid, Kubija hotell Irene Targem, Go Spa Marella Kakkum, Kuressaare Ametikool Anne Ast, Hestia Hotel Laulasmaa Spa
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	17
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	17.10.2018
6. Kutsestandard kehtib kuni	10.10.2023
7. Kutsestandardi versiooni number	3
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	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	