

KUTSESTANDARD

Turismiettevõtte teenindaja, 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
Turismiettevõtte teenindaja, tase 4	4

A-osa

KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Turismiettevõtte teenindaja töötab erinevaid turismiteenuseid pakkuvates ettevõtetes. Ta suhtleb vahetult külalistega maailma erinevatest piirkondadest, tutvustab ja müüb ettevõtte teenuseid, piirkonda ja seal pakutavaid turismiobjekte ja -teenuseid. Turismiettevõtte teenindaja teenindab külalist kogu külastajateekonna vältel alates tellimusest kuni külalise ettevõttest ära saatmiseni. Turismiettevõtte teenindaja osaleb meeskonnaliikmena ettevõttes pakutavate elamus- ja aktiivtegevuste ettevalmistamisel ja läbiviimisel, valmistab ette majutus- ja toitlustusruumid, ühisruumid ja õueala külaliste vastuvõtuks, valmistab ja serveerib hommikusööki ning abistab toitlustamisel. Turismiettevõtte teenindaja töö toimub graafiku alusel. Majutusteeninduse kutsealas on ka hotelliteenindaja, tase 5 kutsestandard.
A.2 Tööosad
A.2.1 Külaliste teenindamine A.2.2 Piirkonna tutvustamine A.2.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine A.2.4 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine A.2.5 Toitlustusteenindus A.2.6 Välitoitlustamine A.2.7 Majutusruumide korrashoid A.2.8 Üldruumide ja territooriumi korrastamine
Valitavad tööosad
A.2.9 Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine
A.3 Kutsealane ettevalmistus
Turismiettevõtte teenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel või töökohal.
A.4 Enamlevinud ametinimetused
Hotelli administraator, perenaine, peremees, vastuvõtuteenindaja, majutusteenindaja, maaturismi teenindaja, hotelliteenindaja, toitlustusteenindaja, hommikusöögiteenindaja.
A.6 Tulevikuoskused
Kasvav tähtsus on külaliste teenindamisel digivahendite kaudu.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Kutse taotlemisel tuleb tõendada üldoskused B.2 ja kohustuslikud kompetentsid B.3.1-B.3.8. Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.9.

B.2 Turismiettevõtte teenindaja, tase 4 üldoskused

1. Järgib teenindusjuhendit, töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid.
2. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsub professionaalse abi.
3. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid, kasutab isikukaitsevahendeid.
4. Töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas.
5. Tegutseb vastutustundlikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning järgides kehtivaid norme.
6. Arvestab külaliste ja kaastöötajate kultuurilist tausta ja erivajadusi.
7. Järgib oma töös keskkonnasäästlikkuse põhimõtteid.
8. Valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B1; valdab teist võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1).
9. Kasutab oma töös digivahendeid vastavalt digipädevuse enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele (vt lisa 2).

B.3 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.3.1 Külaliste teenindamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Loob kontaktelt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis.
2. Vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale.
3. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud individuaalkülalise tellimused, kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt külalise soovidest.
4. Selgitab aktiivselt suheldes välja külalise vajadused; edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajadusel täidab need ise.
5. Registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel.
6. Määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi.
7. Teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi.
8. Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid.
9. Jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist.
10. Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme.
11. Registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni.

B.3.2 Piirkonna tutvustamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Annab külalisele Eestit ja ettevõtte piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külalisele piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid ja tuues välja piirkonna eripära.
2. Abistab külalist väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel.

B.3.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Arveldab individuaalkülalisega, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires; koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi.

2. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid. 3. Dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.	
B.3.4 Sündmuste teenindamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale. 2. Teenindab sündmuse külalisi, vastavalt tellimusele.	
B.3.5 Toitlustusteenindamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Valmistab lihtsama hommikusöögi ja kohvipausi, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani. 2. Katab ja koristab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle. 3. Teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest. 4. Katab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide selve- ja istumisega laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle. 5. Abistab köögimeeskonda toitade valmistamisel ja teeb ettevalmistustööd serveerimiseks. 6. Koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.	
B.3.6 Välitoitlustamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Planeerib tooraine ja vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani. 2. Valmistab ette välitoitlustuse koha, toidu valmistamise ja serveerimise, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest. 3. Abistab toidu valmistamisel välitingimustes, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst. 4. Teenindab külalist, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külalise ja sündmuse eripärast. 5. Koristab kasutatud nõud, ülejäänud toidu ja välitoitlustamise koha, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.	
B.3.7 Majutusruumide korrashoidmine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külalise erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid. 2. Vahetab voodipesu ja rätikuid; peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile. 3. Komplekteerib ja paigutab hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud, infomaterjali ja kirjatarbed; kontrollib minibaari seisu ja asendab puuduolevad tooted.	
B.3.8 Üldruumide ja territooriumi korrastamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Korrastab üldruumid ja territooriumi vastavalt ettevõtte standardile. 2. Jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari seisukorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat.	

VALITAVAD KOMPETENTSID

Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.9.

B.3.9 Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste (nt matkad, mängud, sportlikud harrastused) ettevalmistamisel, järgides tegevusplaani. 2. Kontrollib tegevuskoha turvalisust, paneb valmis vajalikud vahendid ja varustuse, järgides tegevusplaani. 3. Loob külalisega positiivse kontakti, annab tegevuse kohta arusaadavaid ja konkreetseid juhiseid ning tutvustab ohutusnõudeid, vajadusel näitab ette, kujundab ja hoiab meeldivat ja loovat õhkkonda.	

4. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimisel, järgides tegevusplaani ja ohutusnõudeid, loodushoiu ja säästlikkuse põhimõtteid.
5. Tutvustab ja vahendab iseseisvalt või meeskonnas loodust ja pärandkultuuri, jutustades kohalugusid ning esitades fakte huvitavalt ja elavalt, tuues välja paikkonna eripära.
6. Innustab ja jälgib külalisi kogu tegevuse kestel, arvestab külaliste võimekust, kaasab kõiki tegevustesse, märkab abivajadust ja aitab.
7. Teeb kokkuvõtte tegevusest, lõpetab kontakti külalistega positiivselt.
8. Puhastab, korrastab tegevuskoha ja hooldab vahendid peale kasutamist.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-14102021-01/2k
2. Kutsestandardi koostajad	Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool Kairi Jürisson, Lydia Hotel Teele Lepp, Citybox Tallinn Raili Mengel, MTÜ Eesti Maaturism Kaimar Palm, Tallinna Teeninduskool Andra Piirsalu, Hotell Palace Kristi Tarik, Eesti Peakokkade Ühendus Tiina Viin, TÜ Pärnu Kolledž
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	30
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	14.10.2021
6. Kutsestandard kehtib kuni	13.10.2026
7. Kutsestandardi versiooni number	2
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5151 Kontorite, hotellide jm asutuste koristus- ja majapidamistööde juhatajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Tourism service provider, EstQF Level 4
Soome keeles	Matkailuyrityksen asiakaspalvelija
Vene keeles	Служащий туристского предприятия
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	