



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja, tase 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kompetentsusnõuded ehk töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit.

Kutsestandardi kasutusala

- 1) Tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamine
- 2) Inimeste kompetentsuse hindamine, sh enesehindamine ja vastavushindamine kutse andmisel
- 3) Ametite kirjeldamine ja tutvustamine
- 4) Inimese karjääri planeerimine ja aluse loomine elukestvaks õppeks
- 5) Koolitusvajaduste väljaselgitamine ning koolituse planeerimine
- 6) Ametijuhendite koostamine ja töötajate värbamine
- 7) Kutsete ja kvalifikatsioonide võrdlemine.

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

A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p>A.1 Töö kirjeldus</p> <p>Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, hotelliteenindaja 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. taseme hotelliteenindaja oskab iseseisvalt oma tööd organiseerida ja on samal ajal valmis tegema meeskonnatöid ning juhendama uusi töötajaid.</p> <p>Vajalik on Eesti ja kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.</p>
<p>A.2 Tööosad</p>
<p>Kohustuslikud tööosad</p> <p>A.2.1 Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine</p> <p>A.2.2 Arveldamine</p> <p>A.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö</p> <p>A.2.4 Puhastus ja laomajandus</p> <p>A.2.5 Toitlustusteenindus</p> <p>A.2.6 Üritusteenindus</p> <p>A.2.7 Juhendamine</p>
<p>Valitavad tööosad</p> <p>A.2.8 Spaateenindus</p>
<p>Tööülesannete täielik loetelu on toodud Lisas 1 "Tööosad ja tööülesanded"</p>



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.3 Töö keskkond ja eripära

Hotelliteenindaja töötab majutusteenust ja sellega kaasnevaid teenuseid pakkuvast ettevõttes. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.

A.4 Töövahendid

Majutusteenusteesisene 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 soovide ja vajadustest lähtuvalt teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja oskust kiiresti reageerida erinevates olukordades. Töoga 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 Reguleerimised 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.

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 individuaalkliendi päringud ja tellimused kui ka rühmatellimused ning vastab neile operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud normidele;
- 2) kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;
- 3) selgitab välja kliendi vajadused kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti, lahendab iseseisvalt kliendi teenuse kasutamise seotud asjaolud oma 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 külalastajakaardi;
- 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.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

B.2.2 Arveldamine	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none">1) koostab iseseisvalt korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid;2) arveldab iseseisvalt klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid, voucherid);3) tuleb iseseisvalt toime häiretega ja vigade korrigeerimisega arveldamisel;4) vahetab iseseisvalt kliendi valuutat järgides valuuta vahetamise eeskirju;5) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;6) kliendi lahkudes registreerib kliendi välja tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;7) loeb üle enne tööpäeva algust rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;8) kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;9) teostab iseseisvalt, õigeaegselt ja korrektselt vahetuse aruandeid.	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Kirjalik ülesanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none">1) teretab ja loob positiivse hoiaku, on teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;2) kasutab erinevaid suhtlustehnikaid erinevates teenindussituatsioonides;3) tutvustab klientidele majutusasutust andes ülevaate seal asuvate ruumide paiknemisest;4) tutvustab ja müüb klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid kasutades lisamüügi teostamise erinevaid võtteid;5) annab klientidele korrektset piirkonda puuduvat turismialast informatsiooni;6) organiseerib kliendile transpordi (tellib klientidele takso, korraldab transfeere jms);7) annab infot ühistranspordi kasutamise kohta;8) lahendab iseseisvalt erinevates olukordades tekkivad keerukamad kliendi kaebused ja arusaamatused;9) jälgib majutusettevõttes toimuvat ning tagab seal korra kasutades vajadusel turvatöötaja abi;10) annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;11) edastab koheselt klientidele klienti puudutava korrektse informatsiooni;12) edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele või vajadusel teostab ise (nt lisavoodi paigaldamine);13) võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoidmise;14) vajadusel äratab kliente telefoni teel sõbraliku ja meeldiva häälega;15) küsib kliendilt tagasisidet ja edastab selle vastavalt kehtestatud korrale;16) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga hoida kliendikontakti.	
<p>Hindamismeetodid:</p> <p>Suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või tööalase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

B.2.4 Puhastus ja laomajandus	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha; 2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid; 3) teostab vajadusel numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) kasutades õigeid puhastusaineid ja vahendeid; 4) komplekteerib endale 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) öövoodi ettevalmistamine (Turn Down Service); 8) paigutab nõuetekohaselt hotellituppa 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 õigeid 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. 	
<p>Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.5 Toitlustusteenindus	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) teeb ettevalmistusi vastavalt tehnoloogilisele kaardile või standardretseptuurile ja klientide vajadustele; 2) planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule; 3) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitoo tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid; 4) ajastab toitade valmistamise vastavalt teenindussituatsioonile; 5) valmistab hommikusöögi roogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele; 6) arvestab ajaressursiga toitade õigeaegseks valmistamiseks; 7) arvestab toitade valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia; 8) vajadusel katab lauad vastavalt klientide arvule ja toidu valikule; 9) teeb vajadusel eelkatteid iseseisvalt või vastavalt korraldusele; 10) koristab laualt nõud ja ülejäänud söögi; 11) paneb toidu välja arvestades klientide arvu ja kellaega; 12) serveerib roogi vastavalt tehnoloogilises kaardis või koka korraldusele ettenähtud temperatuurile ja kogustele; 13) vajadusel serveerib toite ja jooke vastavalt kliendi soovidele kooskõlas ettevõtte võimalustega. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) külm- ja kuumtöötlemismeetodid; 2) toitade ja jookide sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad; 3) köögitookorraldus; 4) toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP); 5) tervisliku toitumise põhimõtted; 6) eritoitumine; 7) Eesti köök; 8) toitlustuse teenindusviisid ja –tehnikad. 	
<p>Hindamismeetod(id): Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

B.2.6 Üritusteenindus	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) võtab vastu ja registreerib ürituste tellimused; 2) valmistab ette ürituseks ruumi vastavalt kliendi tellimusele (grafoprojektor, pabertahvel, pastakad, paberid, ruumiasetus jm) ja kontrollib tehnika töökorras olekut; 3) kasutab iseseisvalt peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skanner, faks); 4) vajadusel korrastab/paneab kokku/hoiustab iseseisvalt ruumi mööbli/tehnilised vahendid; 5) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel koristab; 6) oskab iseseisvalt ette valmistada 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. 	
<p>Hindamismeetodid:</p> <p>Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või proovitöö või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või portfoolio või kombineeritud meetod.</p>	
B.2.7 Juhendamine	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) annab iseseisvalt uuele töötajale informatsiooni edasi selgelt ja arusaadavalt, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas; 2) pakub abi juhendataval tekkinud küsimuste ning probleemide 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; <p>teeb ülevaate juhendatava toimetulekust tööülesannetega ja tema suhtumisest töösse, klientidesse ja kolleegidesse ning edastab ülevaate üksuse juhile.</p>	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Kirjalik aruanne või intervjuu / suuline küsitlus või jälgimine praktilise töö käigus või jälgimine töökohas või eneseanalüüs või töölase tegevuse hinnang või kombineeritud meetod.</p>	

VALITAVAD KOMPETENTSID

Võimalik on valida B.2.8 valitava kompetentsi tõendamine.

B.2.8 Spaateenindus	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 korrastamist; 9) jälgib ruumides toimuvat ja probleemide ilmnedes lahendab olukorra; 10) tagab vaikuse spa ruumides kutsudes korrale korrarikkujad; 11) jälgib külalastajaid ja probleemide ilmnedes annab ise esmaabi või vajadusel kutsub abi. 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

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 portfoliolo või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.9 Hotelliteenindaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EKR tase 4
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) järgib tööülesandeid täites ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduure; 2) järgib töötavishoiu 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; 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) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO5, AO7; 11) annab infot Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>Hindamismeetod (id):</p> <p>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.</p>	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise, kinnitamise ja kutse andja kohta ning viide kutsestandardi asukoha kohta klassifikaatorites	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-5.2/4k
2. Kutseala ja kutseala kutsed	Kutseala: majutusteenindus Kutsed: hotelliteenindaja, hotelliteeninduse spetsialist
3. Lähedased kutsealad	Toiduvalmistamine, kelneri- ja baarmenitöö.
4. Kutsestandardi koostajad	Andra Piirsalu, Hotell Telegraaf Ester Saaremets, ekspert Siivi Kaldoja, Radisson Blu Hotell Olümpia Toomas Undusk, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit Ülle Parbo, Riiklik eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
5. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

6. Kutseõukogu otsuse number	7
7. Kutseõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
8. Kutsestandardi kehtib kuni (kuupäev)	30.11.2016
9. Kutsestandardi versiooni number	4
10. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4 Ametnikud 42 Klienditeenindajad
11. Õppekava	määramata
12. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4