**KUTSESTANDARD**

**Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5**

**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** |
| Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 | 5 |

**A-osa**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **A.1 Töö kirjeldus** |
| Majutusteeninduse kutsealal on koostatud hotelliteenindaja 3, turismiettevõtte teenindaja, tase 4 ning hotelliteeninduse spetsialist 5 kutsestandardid.  Hotelliteeninduse spetsialist töötab majutusteenust pakkuvas ettevõttes. Ta vastutab töökorralduse ja teenindusprotsesside toimimise eest, juhendab töötajaid ja juhib tööprotsesse, suhtleb teiste allüksustega ja külalistega, tutvustab ja müüb ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid.  Hotelliteeninduse spetsialistil on ülevaade Eesti ja paikkondlikest huviväärsustest ning turistidele suunatud teenustest. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus. |
| Ettepanekud töö kirjelduse kohta |
| **A.2 Tööosad** |
| A.2.1 Tellimuste vastuvõtmine  A.2.2 Külaliste teenindamine  A.2.3 Piirkonna tutvustamine  A.2.4 Arveldamine ja aruandluse koostamine  A.2.5 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine  A.2.6 Toitlustusteenindus  A.2.7 Välitoitlustamine  A.2.8 Majutusruumide korrashoid  A.2.9 Üldruumide ja territooriumi korrastamine  A.2.10 Juhendamine  A.2.11 Juhtimine |
| Ettepanekud tööosade kohta |
| **A.3 Kutsealane ettevalmistus** |
| Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutse taotlemisel on nõutav keskharidus ja eelnev erialane töökogemus. Hotelliteeninduse spetsialistiks saab õppida kutseõppeasutuses või töökohal. |
| Ettepanekud kutsealase ettevalmistuse kohta |
| **A.4 Enamlevinud ametinimetused** |
| Hotelliteenindaja, hotelli administraator, vanemadministraator, hotelli vahetusevanem, majutusjuht. |
| Ettepanekud enamlevinud ametinimetuste kohta |
| **A.5 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks** |
| Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks puuduvad. |
|  |
| **A.6 Tulevikuoskused** |
| Kasvav tähtsus on külaliste teenindamisel digivahendite kaudu. |
| Ettepanekud tulevikuoskuste kohta |

**B-osa**

**KOMPETENTSUSNÕUDED**

|  |
| --- |
| **B.1 Kutse struktuur** |
| Kutse taotlemisel tuleb tõendada üldoskused ja kohustuslikud kompetentsid B.3.1-B.3.11. |

|  |
| --- |
| **B.2 Hotelliteeninduse spetsialisti****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. valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B2; valdab teist võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1); 7. kasutab oma töös digivahendeid vastavalt DigComp enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele (vt lisa 2). |
| Ettepanekud üldoskuste kohta |

|  |
| --- |
| **B.3 Kompetentsid** |

**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.1 Tellimuste vastuvõtmine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi kui ka rühma päringud ning vastab nendele operatiivselt; 2. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkülalise tellimused kui ka rühmatellimused; kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; kinnitab tellimused lähtuvalt külalise soovidest; 3. edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral täidab need ise. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.2 Külaliste teenindamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. loob kontaktselt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis; selgitab välja külalise vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid; nõustab külalist, lahendab iseseisvalt teenuse kasutamisega seotud probleeme oma vastutusala piires; 2. registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel; 3. määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi; lahendab ülemüügiga seotud probleeme; 4. teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi; 5. tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, arvestades sihtgrupi eripära; teeb lisamüüki; 6. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist; 7. küsib ja võtab vastu külalise tagasiside; analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale; lahendab keerulistes olukordades tekkivad kaebused ja arusaamatused; 8. registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.3 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. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.4 Arveldamine ja aruandluse koostamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. arveldab külalisega (sh rühma- ja reisibüroode broneeringud), 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; koostab vahetuse aruandeid. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.5 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused; 2. valmistab ette ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale; kontrollib tehnika töökorrasolekut; 3. vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise; 4. tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehnilisi võimalusi. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.6 Toitlustusteenindamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. korraldab hommikusöögi ja kohvipausi teeninduse; 2. korraldab laudade katmise ja koristamise ning vajadusel katab ja koristab ise; serveerib toite ja jooke vastavalt külalise soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega; 3. teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.7 Majutusruumine 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. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.9 Juhendamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. korraldab juhendamise, sh koostab tegevuskava, lähtudes töö eesmärgist, juhendatava võimetest ja olemasolevatest oskustest; 2. juhendab ja nõustab kolleege, pakub tuge tekkinud probleemide ja küsimuste lahendamisel; aitab tõsta juhendatava töö kvaliteeti, õpetades vajalikke ja kasulikke töövõtteid, andes soovitusi tööga paremaks toimetulekuks; 3. jälgib juhendatava töö kvaliteeti ja kehtestatud nõuetest kinnipidamist, analüüsib ja hindab koos juhendatavaga tema toimetulekut tööülesannetega ja suhtumist töösse; 4. annab juhendatavale selgesõnaliselt ja õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |
| **B.3.10 Juhtimine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. moodustab meeskonna, valides ja värvates töötajad lähtuvalt organisatsiooni vajadustest ja eesmärkidest; 2. seab koos meeskonnaga eesmärgid, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest; 3. korraldab meeskonna tööd, andes töötajatele asjakohaseid ülesandeid vastavalt nende oskustele, võimetele ja isikuomadustele; 4. motiveerib, tunnustab ja toetab töötajaid; 5. hindab töötajate tööalast kompetentsust ning vajadusel suunab täienduskoolitusele; 6. tagab töötajate informeerituse töötervishoiu- ja tööohutusnõuetest, jälgib nende täitmist; 7. kogub, analüüsib, täpsustab ja edastab tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni; 8. planeerib ja tellib sisseostetavad teenused ja kaubad vastavalt vajadusele; 9. koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke standardeid ja protseduurireegleid, töögraafikuid ja muid vajalikke dokumente, arvestades kehtivaid õigusakte. | |
| Ettepanekud tööosa kohta | |

**C-osa**

**ÜLDTEAVE JA LISAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile** | |
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris | Täidab kutseregistri töötaja |
| 1. 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 |
| 1. Kutsestandardi kinnitaja | Teeninduse Kutsenõukogu |
| 1. Kutsenõukogu otsuse number |  |
| 1. Kutsenõukogu otsuse kuupäev |  |
| 1. Kutsestandard kehtib kuni alates |  |
| 1. Kutsestandardi versiooni number |  |
| 1. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08) | 5 Teenindus- ja müügitöötajad  51 Isikuteenindajad  515 Majapidamistööde juhatajad ja majahoidjad  5151 Kontorite, hotellide jm asutuste koristus- ja majapidamistööde juhatajad |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF) |  |
| **C.2 Kutsenimetus võõrkeeles** | |
| Inglise keeles Hospitality service specialist, level 5 | |
| **C.3 Lisad** | |
| Lisa 1[Keele osaoskuste tasemekirjeldused](http://gofile.me/3oeTg/zr5Rxz9CG)  Lisa 2 [DigComp](http://gofile.me/3oeTg/7VGjViYwu) enesehindamise skaala | |