**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**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **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 broneerimisetapist 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. |
| Ettepanekud töö kirjelduse kohta |
| **A.2 Tööosad** |
| A.2.1 Tellimuste vastuvõtmineA.2.2 Külaliste teenindamineA.2.3 Piirkonna tutvustamineA.2.4 Arveldamine ja aruandluse koostamineA.2.5 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamineA.2.6 ToitlustusteenindusA.2.7 VälitoitlustamineA.2.8 Majutusruumide korrashoidA.2.9 Üldruumide ja territooriumi korrastamine |
| **Valitavad tööosad** |
| A.2.10Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine |
| Ettepanekud tööosade kohta |
| **A.3 Kutsealane ettevalmistus** |
| Turismiettevõtte teenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel või töökohal. |
| Ettepanekud kutsealase ettevalmistuse kohta |
| **A.4 Enamlevinud ametinimetused** |
| Hotelli administraator, perenaine, peremees, vastuvõtuteenindaja, majutusteenindaja, maaturismi teenindaja, hotelliteenindaja, toitlustusteenindaja, hommikusöögiteenindaja, perenaine, peremees. |
| 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 B.2 ja kohustuslikud kompetentsid B.3.1-B.3.9. Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.10. |

|  |
| --- |
| **B.2 Turismiettevõtte teenindaja****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 B1; 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 4** |
| Tegevusnäitajad: 1. vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale;
2. võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud individuaalkülalise tellimused, kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt külalise soovidest;
3. edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajadusel täidab need ise.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.2 Külaliste teenindamine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad:1. loob kontaktselt, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis; selgitab aktiivselt suheldes välja külalise vajadused;
2. registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel;
3. määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi;
4. teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi;
5. tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid;
6. jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist;
7. küsib ja võtab vastu külalise tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme;
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 lülalisele 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 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.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.5 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad:1. valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale;
2. informeerib külalist tegevuste läbiviimise eripäradest ja reeglitest, juhtides tähelepanu võimalikele ohuallikatele.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.6 Toitlustusteenindamine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad:1. valmistab 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 lõuna-, õhtu- ja pidusöökide toiduvalmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks;
6. koristab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide laualt kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.7 Välitoitlustamine** | **EKR tase 4** |
| Tegevusnäitajad:1. pakib transpordiks tooraine, toidu, joogid ja muud vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani;
2. valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha ning teeb ettevalmistusi toiduvalmistamiseks ja serveerimiseks, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest;
3. abistab toidu valmistamisel välitingimustes, vajadusel kasutades välitoitlustuse seadmeid, 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 ja ülejäänud toidu, pakib need transpordiks, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist;
6. korrastab välitoitlustamise koha ja käitleb prügi lähtudes jäätmekäitluse nõuetest.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.8 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.3.9 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 |

**VALITAVAD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.7 Kompetentsi nimetus** | **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.
 |
| 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 MaamajanduskoolKairi Jürisson, Lydia HotelTeele Lepp, Citybox TallinnRaili Mengel, MTÜ Eesti MaaturismKaimar Palm, Tallinna Teeninduskool Andra Piirsalu, Hotell PalaceKristi Tarik, Eesti Peakokkade ÜhendusTiina 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 müügitöötajad51 Isikuteenindajad515 Majapidamistööde juhatajad ja majahoidjad5151 Kontorite, hotellide jm asutuste koristus- ja majapidamistööde juhatajad |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)
 | 4 |
| **C.2 Kutsenimetus võõrkeeles** |
| Inglise keeles  |
| **C.3 Lisad** |
| Lisa 1[Keele osaoskuste tasemekirjeldused](http://gofile.me/3oeTg/zr5Rxz9CG)Lisa 2 [DigComp](http://gofile.me/3oeTg/7VGjViYwu) enesehindamise skaala |