Hotelli administraator

Hotelliteenindaja baaskoolitus

Kinnitatud MTÜ ASV Koolitus direktori 11.10.2026 käskkirjaga nr 14/2026

Koostaja: dr Andrei Gritskov | Direktor: Andrei Gritskov

Õppekava eesmärk ASV lühikursus hotelli vastuvõtuadministraatori baaspädevuste omandamiseks. Õppekava hõlmab kehtiva Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandardi üheksat kohustuslikku kompetentsi, kuid ei vasta kutse täielikule omandamisele.

Andmed	Kirjeldus
Koolitaja	MTÜ ASV Koolitus · registrikood 80 628 575
Õppe liik	Lühiajaline täienduskoolitus täiskasvanutele
Maht	360 akadeemilist tundi (1 akadeemiline tund = 45 minutit)
Õppevorm	Kontaktõpe, juhendatud praktiline õpe, ettevõttepraktika ja iseseisev töö
Kinnitamine	11.10.2026 · direktori käskkiri nr 14/2026

Õppe eesmärk ja sihtrühm

Õppe eesmärk on valmistada täiskasvanud õppija ette vastuvõtulaua tavapärasteks tööülesanneteks: külaliste päringutele ja broneeringutele vastamiseks, külalise teenindamiseks, saabumise ja lahkumise põhitoiminguteks, maksete vastuvõtmiseks ning vahetuse aruandluseks, piirkonna turismiteenuste tutvustamiseks, hotelliosakondadega suhtlemiseks ja vahetuse töö korraldamiseks. Varasem töökogemus ei ole kursusele asumise tingimus, kuid kursus ei asenda kutsestandardi kutse taotlemise eeldusi.

Õppekorraldus

Andmed	Kirjeldus
Õppekavarühm ISCED-F	1013 Majutamine ja toitlustamine; hotellide ja muude majutusettevõtete teenused.
Õpingute alustamise tingimused	Varasemat töökogemust ei nõuta. Õppija peab aru saama õppekeelest. Kursus ei anna ega tõenda keeleoskuse taset.
Õppemeetodid	Tööprotseduuride selgitamine ja demonstratsioon, juhtumianalüüs, rollimängud, harjutused õppekeskkonna PMS/CRM süsteemis või selle näidises, tervikteeninduse simulatsioon, juhendaja tagasiside ja iseseisev portfoolio.
Õppekeskkond	Esitlustehnikaga klassiruum, õppevastuvõtt või broneerimise ja registreerimise näidissüsteem. Praktika toimub hotellis juhendaja käe all.
Koolitaja kvalifikatsioon	Erialane haridus või kvalifikatsioon või tõendatud töökogemus hotelliteeninduses, külaliste vastuvõtus või majutuse juhtimises ning täiskasvanute koolitamise pädevus. Koolitaja andmed esitatakse konkreetse õpperühma pakkumises.

Kehtiv kutsestandard Õppekava lähtub Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandardi versioonist 8, mis kehtib 07.10.2026–06.10.2031. Standard sisaldab kompetentse B.3.1–B.3.9. Kutse taotlemiseks nõutakse lisaks keskharidust ja varasemat erialast töökogemust.

Õpiväljundid

Kood	Kursuse läbinu
ÕV1	Teenindab külalist vahetult, telefoni ja digikanalite kaudu: selgitab vajaduse, vastab päringule, võtab vastu või kinnitab broneeringu ning edastab erisoovi oma rolli piires.
ÕV2	Tutvustab külalisele piirkonna peamisi turismivõimalusi, kontrollib teabe ajakohasust ja valib päringule sobiva soovituse.
ÕV3	Läbib õppesimulatsioonis külalise saabumise ja lahkumise, põhiarvelduse ning vahetuse aruandluse toimingud, järgides andmete töötlemise korda.
ÕV4	Koostab lihtsa ürituse või vabaajategevuse kava, kooskõlastab ressursid ja teavitab külalist teenustest.
ÕV5	Järgib hommikusöögi ja lihtsa toitlustusteeninduse põhimõtteid ning kooskõlastab toa, üldruumide ja külalise soovide täitmise asjaomaste osakondadega.
ÕV6	Viib läbi lühikese vahetuse juhendamise, jaotab tavapäraseid tööülesandeid ja kontrollib nende täitmist; edastab kõrvalekalded vastutavale juhile.
ÕV7	Järgib töö- ja tuleohutust, hädaolukorra esmareageerimise korda, kutse-eetikat, kultuuritundlikkust, konfidentsiaalsust ning keskkonnahoidlikke töövõtteid.
ÕV8	Kasutab õppe-PMS/CRM süsteemi või selle näidist, digitaalset kalendrit ja töövorme broneeringute ning päringute registreerimiseks ja info edastamiseks; harjutab teenindusfraase eesti ja inglise keeles keeleoskuse taset tõendamata.

Õppe maht ja moodulid

Moodul	Kokku	Õppetunnid	Simulatsioonid	Tööpraktika	Iseseisev
1. Teeninduse alused, ohutus, andmekaitse ja digipädevus	24	24	0	0	0
2. Broneerimine, kanalid ja erisoovid	56	56	0	0	0
3. Vastuvõtulaud, saabumine, lahkumine, arveldus ja aruandlus	40	40	0	0	0
4. Piirkonnateave, müük, üritused ja vaba aeg	32	32	0	0	0
5. Toitlustus ja hotelli osakondade koordineerimine	36	36	0	0	0
6. Vahetuse korraldamine, juhendamine ja teenuse kvaliteet	40	40	0	0	0
7. Integreeritud rollimängud ja simulatsioonid	42	0	42	0	0
8. Juhendatud praktika töökohal	60	0	0	60	0
9. Iseseisev töö ja portfoolio	30	0	0	0	30
KOKKU	360	228	42	60	30

Kontaktõpe on kokku 330 tundi: 228 tundi juhendatud õppetööd, 42 tundi integreeritud simulatsioone ja 60 tundi tööpraktikat. Iseseisev töö ja portfoolio moodustavad 30 tundi. Kõik tunnid on akadeemilised ja kestavad 45 minutit.

Moodulite sisu

1. Teenindus, ohutus, andmekaitse ja digipädevus

Külalisteeninduse tsükkel; ärisuhtlus ja aktiivne kuulamine; kutse-eetika; kultuurierinevused ja ligipääsetav teenus; konfidentsiaalsus ja minimaalse ligipääsu põhimõte; töö- ja tuleohutus; esmane tegutsemine hädaolukorras ja professionaalse abi kutsumine; digisüsteemid. Eesti- ja ingliskeelsed teenindusväljendid; kursus ei tõenda keeleoskuse taset.

2. Broneeringud ja päringud

Üksik- ja rühmapäringute vastuvõtt eri kanalites; kuupäevade, külaliste ja vajaduste täpsustamine; saadavuse kontroll õppesimulatsioonis; andmete sisestamine näidissüsteemi; broneeringu kinnitamine, muutmine ja edastamine; erisoovid; kaebuse lahendamine oma pädevuse piires; info edastamine kolleegidele.

3. Vastuvõtt, arveldamine ja aruandlus

Saabumise ettevalmistamine, tuvastamine ja registreerimine õppekorra järgi; toa määramine simulatsioonis; külalise teenindamine majutuse ajal; lahkumine ja arveldamine õppejuhtumis; makseinfo kontroll; kassadistsipliin organisatsiooni reeglite järgi; vahetuse aruanne, kirjete võrdlus ja lahendamata küsimuste üleandmine.

4. Piirkond, müük ja üritused

Usaldusväärse teabe otsimine vaatamisväärsuste, transpordi ja turismiteenuste kohta; külalise huvide ning piirangutega sobiv soovitus; hotelliteenuste tutvustamine ja lisateenuse asjakohane pakkumine; lihtsa ürituse või vabaajategevuse kava, infojaotus ja valmisoleku kontroll.

5. Toitlustus ja osakondade koostöö

Hommikusöögi ja lihtsate tellimuste teenindamise alused; hügieen, puhtus ja toiduohutusega seotud päringute edastamine pädevale töötajale; toa staatuse vahetamine; saabumise, koristuse, üldruumide, tehnilise rikke ja külalise soovi kooskõlastamine vastuvõtu ning asjaomaste osakondade vahel.

6. Vahetuse korraldamine ja kvaliteet

Lühike töövahetuse briifing; ülesannete jaotamine töökoormuse ja töötajate pädevuse järgi; vahetuse üleandmine; juhendav tagasiside; kvaliteedi jälgimine kontrollnimekirja abil; kõrvalekallete registreerimine ja juhile edastamine; aja ja ressursside säästlik kasutamine.

Vastavus kutsestandardi kompetentsidele

Õpiväljund	Kutsestandardi kompetents	Käsitlus õppekavas
ÕV1	B.3.1 Külaliste teenindamine	Päringud, broneeringud, teenindus eri kanalites, erivajadused ja infoedastus.
ÕV2	B.3.2 Piirkonna tutvustamine	Piirkonna teabe leidmine ja külalisele soovituste andmine.
ÕV3	B.3.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine	Arveldamine õppesimulatsioonis, maksekirjed ja vahetuse aruanne.
ÕV4	B.3.4 Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine	Lihtsa ürituse või vabaajategevuse kavandamine ja koordineerimine.
ÕV5	B.3.5 Toitlustusteenindus; B.3.6 Majutusruumide korrashoid; B.3.7 Üldruumide ja territooriumi korrastamine	Toitlustuse põhiteenindus, tubade ja üldruumide valmisolek ning osakondade koostöö.
ÕV6	B.3.8 Juhendamine; B.3.9 Juhtimine	Juhendamine, tööülesannete jaotamine, vahetuse üleandmine ja kvaliteedikontroll.
ÕV7–ÕV8	B.2 Üldoskused	Ohutus, nõuete järgimine, suhtlus, digivahendid, kultuuritundlikkus, eetika, konfidentsiaalsus ja kestlikkus.

Praktika, hindamine ja lõpetamine

Tööpraktika maht on 60 akadeemilist tundi. Juhendaja kooskõlastab täidetavate tööülesannete nimekirja, hindab iseseisvust õppija rolli piires ning dokumenteerib töö praktikapäevikus. Praktikakohal mittesaadaval olevaid toiminguid harjutatakse simulatsioonis enne lõpphindamisele lubamist.

Hindamisülesanne	Arvestamise kriteerium
Teenindus ja broneerimine	Rollimäng päringu, vajaduse täpsustamise, broneeringu, erisoovi ja korrektse infoedastusega.
Saabumine, lahkumine ja arveldus	Terviklik registreerimise/lahkumise simulatsioon, arvelduse kontroll ja vahetuse kirje; kriitilisi andmevigu ei esine.
Piirkond ja üritus	Lühike piirkonnasoovitus kontrollitava allika põhjal ning lihtsa ürituse kava koos kooskõlastustega.
Osakondade koostöö	Hommikusöögi, toa valmisoleku ja rikke juhtumi lahendamine; õige info õigeaegne edastamine vastutavale osakonnale.
Vahetus ja portfoolio	Juhtumi põhjal juhendamine ja ülesannete jaotamine, kvaliteedikontrolli nimekiri, praktikapäevik ja eneseanalüüs.

Lõpphindamine on arvestatud / mittearvestatud. Arvestuse saamiseks täidab õppija kõik lõppülesanded kriitilise veata, saavutab õpiväljundid, läbib praktika ja esitab portfoolio. Puudujäägi korral määratakse täiendav harjutamine ja kordushindamine.

Kõigi hinnatud õpiväljundite saavutamisel väljastab MTÜ ASV Koolitus tunnistuse; hindamata või saavutamata tulemuste korral väljastatakse tõend tegeliku osalemise ja õppe mahu kohta. Dokument tõendab selle õppekava läbimist, kuid ei anna Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutset, EKR/EstQF taset ega keeleoskuse taset. 360-tunnine lühikursus ei asenda kutsestandardi kutse taotlemise nõudeid, sealhulgas keskharidust ja varasemat erialast töökogemust.

Allikad ja standardile vastavuse kontroll

Õppekava koostamisel kontrolliti kutsestandardeid ja täienduskoolituse nõudeid 11. oktoobril 2026. Kutsestandardid kirjeldavad kompetentse, kuid ei määra selle kursuse õppetundide arvu.

1. **Kutseregister: Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5, versioon 8.** Kehtib 07.10.2026–06.10.2031 ja sisaldab kohustuslikke kompetentse B.3.1–B.3.9. Kutse taotlemiseks on nõutud keskharidus ja varasem erialane töökogemus. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11 579 952
2. **Täiskasvanute koolituse seadus, § 9 lg 3.** Täienduskoolituse mahtu arvestatakse akadeemilistes tundides; üks akadeemiline tund kestab 45 minutit. https://www.riigiteataja.ee/akt/130 012 025 002
3. **Täienduskoolituse standard, §-d 2–3.** Sätestab nõuded õppe eesmärgile ja -väljunditele, sisule, meetoditele, õppekeskkonnale, hindamisele, koolitajatele ja väljastatavatele dokumentidele. https://www.riigiteataja.ee/akt/122 042 025 002

Lõputunnistuse ulatus Kursuse läbimine tõendab õppekavas kirjeldatud õpiväljundite saavutamist. Kursus ei anna kutset ega EKR/EstQF kvalifikatsioonitaset.