**Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine**

**2. osa. Kirjalik test ja intervjuu**

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kompetents | | Hindamiskriteerium |  | Hinnang | |
| Küsimused: | Täidetud | Mitte täidetud/põhjendus |
|  | | |  |  |  |
| 1. | \*Kirjeldab söögisaali korrastustöid ning kasutatavaid puhastusvahendeid | | 1.1. Saalis kasutatakse vaipkatet. Millega puhastad vaipkatet?  1.2 Saalis on parkettpõrand. Millega puhatatakse parkettpõrandat?  1.3 Kas punast värvi laualapiga sobib pühkida restorani laudu /baariletti /tööpindasid?  a. jah muidugi  b. ei  c.vahet pole mis värvi see lapp on, peaasi et puhas |  |  |
| 2. | Kirjeldab varude jälgimist ja vajaminevate kaupade ning vahendite uuendamisvajadust | | 2. 1. Juhendaja palub kontrollida karastusjookide seisu. Mida teed?  (kaupade liigitamine toitlustusettevõttes, kontrollid milline on sortiment, kas on vahendeid puudu, kellele edastad informatsiooni, toimingud kauba vastu võtmiseks)  2. 2.1.Võtad laost eelviimase kasti valget majaveini ja asetad need leti taha külmikusse kas:  a. ei pea vajalikuks vahetuse vanemale teatada , et nimetatud veini oleks juurde vaja tellida  b. ei saa vahetuse vanemale teatada, et nimetatud veini oleks juurde vaja tellida, kuna tal on vaba päev  c. **teatan /jätan teate vahetuse vanemale, et nimetatud veini on juurde vaja tellida**  2.2.2 Kauba vastuvõtmisel toimin alljärgnevalt:  ***a. kontrollin, kas kauba kogus on sama, mis saatelehel kirjas ja alles siis kirjutan saatelehele alla*** *b. tänan varustajat, kirjutan saatelehele alla, edastan saatelehe otsesele ülemusele c. Palun varustajal kauba lattu toimetada, kirjutan saatelehele alla ja kontrollin kauba õigsust siis kui selleks aega leian*  2.2.3 Kuidas käitud, kui näed, et transportimisel on osa kaubast kaotanud kaubandusliku välimuse ? |  |  |
| 3. | Kirjeldab vastavalt tööjuhisele vajaminevaid kaupu ja vahendeid | |  |  |
| 4. | Kirjeldab varude jälgimist ja vajaminevate kaupade ning vahendite uuendamisvajadust | |  |  |
| 5. | Kirjeldab kaupade vastuvõtmisprotsessi | |  |  |
| 6. | Kirjeldab tellimuse võtmist ja vormistamist vastavalt nõudmistele | | 3. Õhtusöögirestoran, ristküliku kujulisse lauda istub 6 liikmeline seltskond.  Kirjelda tellimuse võtmist ja vormistamist. |  |  |
| 7. | \*Kirjeldab tellimuse edastamist kööki, baari, sommeljeele | | 4.1 Restorani külastab. 3-liikmeline seltskond :kaks naist ja 1 mees. Mõlemad naised tellivad eelroaks salati ning pearoaks pasta, meesterahvas tellib vaid pasta. Mida peaksid tellimuse juures täpsustama ning millele peaksid koka, tähelepanu väljastuse osas juhtima? |  |  |
| 8. | \*Kirjeldab abikelneri juhendamist eelkatete kohandamisel | | 5. Abikelneril on vaja asetada lauale söögiriistad, kui menüüsse kuuluvad salat, pearoog ja järelroog (kook), siis palun tal söögiriistad asetada lauale alljärgnevas järjekorras:  *a. eelroa nuga + eelroa kahvel, pearoa nuga+ pearoa kahvel, koogi kahvel- ülesse, sabaga vasakule poole*  *b. eelroa nuga, eelroa kahvel, pearoa nuga, pearoa kahvel, koogi kahvel*  ***c. pearoa nuga + pearoa kahvel, eelroa nuga + eelroa kahvel, koogi kahvel- ülesse sabaga paremale poole*** |  |  |
| 9. | Kirjeldab kassasüsteemide kasutamist lähtuvalt etteantud tööülesandest | | 6. Mis on kassasüsteemi kasutamise eelised?  Info edastamine ja salvestamine. |  |  |
| 10. | Kirjeldab lihtsamate segujookide valmistamiseks valitavaid töövahendeid ja komponente | | 7. 1 Kirjelda segujoogi *bloody mary* komponente, töövahendid ja valmistamist.  7.2 Kirjelda segujoogi rumm coola valmistamist?  7.3 Kas segujook Tom Collins koostises on alkoholiks rumm või Dry dzinn ? |  |  |
| 11. | Kirjeldab lihtsamate segujookide valmistamist | |  |  |
| 12. | \*Loetleb vastavalt tööülesandele lihtsamate kohvi- ja teejookide valmistamiseks vajalikke töövahendeid ning komponente | | 8.1 Milliseid komponente ja töövahendeid vajad presskannukohvi valmistamiseks?  8.2 Klient tellis taimetee kannus. Milliseid komponente ja töövahendeid vajad. |  |  |
| 13. | Kirjeldab abikelneri juhendamist jookide serveerimisel, laudade koristamisel, väljastusliinis | | 9.1 Kuidas juhendad abikelnerit jookide serveerimisel ja klaaside koristamisel lauast ?  ***a. tuletan talle meelde, et jooke serveeritakse ja klaase koristatakse kandikut kasutades ja pokaale tõstetakse jalast***  *b. ütlen talle, et kandiku kasutamine ei ole meie restoranis oluline*  *c. ei juhendagi, sest iga abikelner teab, kuidas klaase laualt koristatakse*  9.2 Väljastusliinis oled sina juhendaja. Millele kõige rohkem tähelepanu osutad?  Küsimuste korral alati pöörduda juhendaja poole. Järgida töö- ja toiduohutust. |  |  |
| 14. | \*Kirjeldab portsjonroogade serveerimist, järgides nõutud/õigeid töövõtteid | | 10.1 Mis on sünkroonteenindus?  10.2 Kas taldrikute koristamisel fikseeritakse (stoperdatakse) ülejäänud söögiriistad kahvliga või noaga? (kahvliga) |  |  |
| 15. | \*Kirjeldab roogade serveerimist vaagnatelt, järgides nõutud/õigeid töövõtteid | | 11.1.Mis on näpitsvõte ja milliseid töövahendeid selle jaoks kasutatakse? (kelneri töövõte, kasutatakse pearoa kahvlit ja supi lusikat.)  11.2 Sinu ülesandeks on  toiduvaagen pearoaga lauas „ ringlema lasta”, millele peaksid klientide tähelepanu juhtima, et tagada nende ohutus? |  |  |
| 16. | Pakub välja tagasiside edastamise võimalusi otsesele juhile ja kolleegidele | | 12.1 Milliseid suhtluskanaleid kasutades on võimalik tegasisidet edastada otsesele juhile ja kolleegidele?  12.2 Miks on oluline kliendi tagasisidet edastada ja analüüsida?  12.3 Kuidas tuleks kliendi kriitikale reageerida, kellelt nõu küsida? |  |  |
| 17. | Kirjeldab kassatoiminguid ning arveldusprotsessi vastavalt tööjuhisele | | 13. Klient küsib arvet. Millised tegevused ja/või küsimused järgnevad?  13.2 Kliendil puudub arvel piisavalt raha ning ka sularahas ei ole tal võimalik arvet tasuda. Kuidas käitud? |  |  |
| 18. | Kirjeldab aruandlusprotsessi vastavalt tööjuhisele | |  |  |
| 19. | Kirjeldab abikelneri juhendamist teenindussituatsiooni lõpetamisel | | 14. Kirjuta (juhendajana) abikelnerile 3 punkti, mida järgida teenindussituatsiooni lõpetamisel. |  |  |
| 20. | Kirjeldab etteantud tööjuhisele põhinedes ürituse sisu | | 15. Mida tähendab furšettlaud - ürituse eesmärk,  -milliseid jooke ja toite pakutakse  - tee ruumi plaan  - tee lauaplaan  - milliseid vahendeid on vaja antud laua katmiseks  - kirjelda laua katmist  -millised on teenindaja töökohustused alustades klintide vastuvõtmisest kuni ära saatmiseni?  Samad küsmused võib teha teemal rootsilaud, kohvilaud, puuviljalaud, juustulaud, eel- ja tervitusjoogilaud.  Jälgi hindamiskriteeriumeid. |  |  |
| 21. | Kirjeldab teenindusruumide valmis seadmist vastavalt etteantud juhistele | |  |  |
| 22. | Kirjeldab mööbli paigutust vastavalt etteantud plaanile | |  |  |
| 23. | Kirjeldab eelkatte teostamist järgides laua katmise põhimõtteid | |  |  |
| 24. | Nimetab vastavalt tööjuhisele vajaminevaid vahendeid | |  |  |
| 25. | Kirjeldab abikelnerite juhendamist teenindusruumide ja vahendite ettevalmistamisel | |  |  |
| 26. | \*Kirjeldab lühidalt *catering*-ja peoteeninduse ürituse sisu, toite ja jooke vastavalt tööjuhisele | |  |  |
| 27. | Kirjeldab klientide vastuvõtmispotsessi ja teenindusvalmidust vastavalt tööjuhisele | |  |  |
| 28. | Kirjeldab toitude ja jookide serveerimist vastavalt tööjuhisele | |  |  |
| 29. | Kirjeldab ruumide ja laudade puhtuse eest vastutamist | |  |  |
| 30. | Kirjeldab teenindamiseks vajalikke töövõtteid põhinedes teeninduse alustele | |  |  |
| 31. | Kirjeldab klientide ära saatmisprotsessi | |  |  |
| 32. | Kirjeldab vastavalt etteantud juhistele kasutatavate vahendite koristamist, komplekteerimist ja ladustamist | | 16. Teenindaja viib tagalasse kasutatud ja puhtad nõud. Kuidas ladustate?  17.Millised tegevused järgnevad kliendi lahkudes? |  |  |
| 33. | Kirjeldab teenindusruumide korrastamist vastavalt etteantud juhistele | |  |  |
| 34. | Kirjeldab nõude ja vajalike tarvikute pesemisprotsessi | |  |  |
| 35. | \*Kirjeldab abikelneri juhendamisvõimalusi | | 18.1 Kirjuta abikelnerile 3 punkti, mida järgida- ja puhastustöödel.  18.2 Nimeta abikelneri 3 kõige olulisemat tööülesannet? |  |  |
| 36. | Kirjeldab ruumide puhastamist ja korrastamist kasutades ettenähtud puhastus- ja töövahendeid | | 19. Saalis kukkus maha joogiklaas. Mida teed? Millised abivahendid peaks olema kohe olemas? |  |  |
| 37. | \*Mõistab puhastustööde eest vastutamise olulisust | |  |  |
| 38. | \*kodutöö kirjaliku aruande esitlus | |  |  |  |
| 39. | \*kodutöö kirjaliku aruande kaitsmine | |  |  |  |

Intervjuu käigus hinnatakse veel hindamata jäänud kriteeriume.

\*- hindamiskriteeriumid mis peavad olema täidetud positiivse hindamistulemuse ehk 70% sees.

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale: