**Eksami ajakava**

**1. Osa kirjalik kodutöö**

Taotleja saab lähteülesande – kliendi päringu koos tellimuse vormiga (pannakse EHRL kodulehele). Taotleja koostab vastavalt lähteülesandele kliendile kirjaliku vastuskirja jälgides kodutöö kohustuslikke osi ning tuginedes reaalsele hotellile. Taotleja täidab ülesandega kaasneva kliendi tellimusvormi.

Kutse taotleja esitab hindamiseks kodutöö elektrooniliselt ühe failina kutse andjale etteteatatud tähtajaks. Kodutööl peavad olema järgmised osad:

* Faili nimetus: H\_eksami kuupäev\_Eesnime initsiaal\_Perekonnanimi\_kooli nimi
* Tiitelleht
* Kliendi poole pöördumine;
* vastused kliendi küsimustele (maksimaalne maht 300 sõna);
* Täidetud tellimusvorm (etteantud vormi alusel);
* vastuskirja saatja andmed - nimi, kool/ettevõte;
* vajadusel vastuskirja illustreerivad või täpsustavad lisad.

**2. osa – eksami päev**

Eksam algab kell 10 hommikul rollimänguks ettevalmistuse ja praktiliste ülesannete lahendamisega. Aega on selleks kokku 120 minutit (60 minutit praktiliste ülesannete ja arve sooritamiseks, 60 minutit rollimängu ettevalmistamiseks). Taotleja saab eksamipäeva hommikul lähteülesande (sama juhtum, millega tegelemist alustati kodutöö raames).

1. Lähteülesanne sisaldab näidishotelli kirjeldust, külastaja vastuskirja ning täiendatud andmeid kliendi tarbitud teenustega. Kliendile koostatakse teenuste põhjal kinnituskiri ja arve.
2. Iga taotleja saab lahendamiseks 2 praktilist vastuvõtutöö ülesannet (vabade tubade aruanne ja vastuvõtu tegevuste järjestamine). Ülesanded vormistatakse kirjalikult, lisatakse lühikesed põhjendused.
3. Rollimängu ettevalmistamiseks, praktiliste ülesannete lahendamiseks, kinnituskirja ja arve koostamiseks on ette nähtud 60 minutit.
4. Praktiliste ülesannete sooritamise järel loosib taotleja eksami inglise keeles sooritatava osa (kas siis sisseregistreerimise või välja registreerimise).
5. Hindamiskomisjonil on tööde hindamiseks aega 60 minutit. Samal ajal valmistuvad taotlejad oma kaheks rollimänguks, millest üks on inglisekeelne.

Siin vahel vist võiks olla lõunapaus.

1. Taotleja teeb läbi rollimängu – tervitab klienti (Toomas Tuvi), palub külastajal täita külastajakaardi, registreerib külastaja sisse, annab infot hotellis pakutavate teenuste kohta (näiteks kirjeldab millised mugavused on toas, milliseid lisateenuseid võiks klient kasutada), juhatab kliendi tuppa. Seejärel tutvustab taotleja kliendile arvet, küsib kliendi tagasisidet.
2. Taotlejale antakse komisjoni poolt tagasisidet hommikul sooritatud praktilistele ülesannetele, arve koostamisele ning taotleja saab võimaluse vastata, põhjendada enda tehtud valikuid.
3. Rollimängud ja küsimustele vastamine võtab aega 15 minutit ühe taotleja kohta.

**Eksami vältel (nii kodutöö ettevalmistusel kui eksamipäeval) kasutatavad dokumendid:**

1. Situatsioonikirjeldus (kodutöö koostamiseks)
2. Tellimusvormi näidis
3. Näidishotelli kirjeldus
4. Külastajakaardi näidis
5. Kinnituskirja näidis
6. Arve näidis
7. Praktiliste ülesannete näidised

**Dokumentide vormid on soovituslikud, neid saab vajadusel iga taotleja muuta ja täiendada! Kujundus ei ole oluline, vaid andmed mida need vormid kajastama peavad.**

**Hindamiskomisjoni esimees koostab Eksami ajakava ja esitab koolile paar päeva enne eksami toimumist. Kõik eksamil vajalikud materjalid valmistab ette kool.**

**Protokollid esitatakse EHRL-le 5 tööpäeva jooksul peale eksami toimumist. Protokollile kirjutavad alla kõik Hindamiskomisjoni liikmed ja koopia jääb koolile, mille alusel koostatakse arve eksamikulu kohta s.o. õp. arv x 18=summa sisaldab käibemaksu.**