

## HINDAMISSTANDARD Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

### Kutsestandardi nimetus: Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

#### Sisukord:

1. Üldine informatsioon.
2. Hindamiskriteeriumid.
3. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus.
4. Hindamisülesanded.
5. Hindamise korraldus.
6. Hindamisjuhend hindajale.
7. Taotleja juhend portfolio koostamiseks.
8. Vormid hindajale.
9. Kutseeksami II etapi korraldus.

#### 1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **hotelliteeninduse spetsialist, tase 5** hindamiseks.

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks, 1. ja 2. etapp moodustavad kokku kutseeksami.

##### 1. etapp

Esimene etapp sooritatakse kutseõppeasutuses või töökohas enne kutseeksami toimumist ja on **eelduseks 2. etappi kutseeksamile pääsemiseks**. 1. etapi hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses, tunnustatud kutseeksamikeskuses kindlaks määratud ajal või Taotleja ettevõttes.

**1. etapis** sooritab taotleja kirjalikke, suulisi ja praktilisi hindamisülesandeid. Hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses, varasemal kutseeksamil (Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4) või töökogemusega (1-aastane erialane töökogemus). 1. osa kompetentside positiivne tõendamine loob eelduse kutse taotlejal tõendada 2. osa kompetentse.

Hindamisülesannete sooritamine 1. etapis võimaldab taotlejal tõendada järgmisi kompetentse:

1. tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine (v.a tubade määramine),
2. arveldamine (v.a rahaliste vahendite eest vastutamine ja aruannete tegemine),
3. klientide teenindamine ja müügitöö,
4. puhastus ja laomajandus,
5. toidlustusteenindus,
6. üritusteenindus.

Kutset läbivad kompetentsid:

- suhtlemisoskus,
- arvuti kasutamise oskus,
- keeleoskus (eesti keel C1, inglise keel B2, teine võõrkeel B1, kolmas võõrkeel B1),
- meeskonnatöö,
- tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine.

1. etapi positiivne tulemus (kõigi hindamisstandardis kirjeldatud 1. etapi hindamiskriteeriumite täitmine) on eelduseks 2. etappi pääsemiseks.

Enne 2. etapi algust esitatakse Kutsekomisjonile varasem kutsetunnistus (Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4) või portfooliona kinnitused erialase töökogemuse ja vajalike kompetentside omandamise kohta. Portfoolio sisaldab kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid asjakohaseid materjale vastavalt punktis 7 toodud juhendile.

## 2. etapp

2. etapi hindamine viiakse läbi **kutseeksamil hindamiskeskuses**.

Kui taotleja on 1. etapi tõestamiseks esitanud portfoolio, siis 2. etapis taotleja **tutvustab** lühidalt ja kaitseb **koostatud portfooliot** ning lahendab kutseoskusi tõendavaid erinevaid ülesandeid.

Kutsetunnistusega tõendamise puhul taotleja lahendab 2. etapis vaid kutseoskusi tõendavaid erinevaid ülesandeid.

2. osa kompetentside hindamist teostab erinevatest osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjon on erapooletu ja vähemalt kolmeliikmeline, kus on esindatud nii tööandjad kui koolitajad. Hindamiskomisjoni moodustab kutse andja (EHRL). Hindamiskomisjoni juhhib ja kutseeksami korralduse eest vastutab hindamiskomisjoni esimees.

Portfoolio, varasema kutsetunnistuse ja komplekssete praktiliste ülesannete–sooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

- teenindamine ja müük, sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine, toitlustusteenindus, teeninduskeskkonna korrashoid, majutusteenindus;
- numbritubade määramine külalistele;
- rahaliste vahendite eest vastutamine ja rahaliste aruannete tegemine;
- töötajate ja tööprotsesside juhendamine;
- uute töötajate juhendamine;
- juhtimine ja meeskonna töö korraldamine;
- töökorralduse ja teenindusprotsesside toimimise eest vastutamine.

Kutset läbivad kompetentsid:

- tööprotsesside juhtimise oskus;
- keeleoskus (eesti keel tase C1, erialane inglise keel tase B2, teine võõrkeel B1 ja kolmas võõrkeel B1);
- probleemilahendusoskus;
- seadusandluse tundmine;
- suhtlemisoskus;
- meeskonnatööoskus;
- juhendamisoskus;
- tööohutuse ja –tervishoiu nõuete järgimine.

**2. etapi hindamine koosneb kuni kahest osast:**

1. portfoolio tutvustamine ja kaitsmine (ainult juhul kui 1. etapi tõendamiseks esitati portfoolio);
2. suuline situatsioonikaasuste lahendamine ja erinevate praktiliste ülesannete kirjalik lahendamine, kus situatsioonikaasuseid ja ülesandeid tutvustavad hindamiskomisjoni liikmed kohapeal.

### **Teatamistähtjad**

Kutseeksami 1. etapi sooritamist tõendavad jt nõutud dokumendid esitatakse 1 kuu enne eksami toimumiskuupäeva kutseandjale (EHRL). Hindamiskomisjon annab teateksamile kutsumise / pääsemise kohta hiljemalt 2 nädalat enne eksami toimumist.

## 2. Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 hindamiskriteeriumid:

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
<b>B.2.1 Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine – tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Tellimuste vastuvõtmine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vormistab ja kinnitab etteantud tellimusvormi alusel nii individuaalkliendi kui rühmatellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove;</li> <li>▪ sisestab majutusbroneeringud iseseisvalt broneerimissüsteemi;</li> <li>▪ vormistab kliendile sisseregistreerimise dokumendid, jälgides, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele.</li> </ul>
<b>B.2.2 Arveldamine - tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Arveldamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koostab etteantud andmete põhjal arve ja arveldab kliendiga, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, hinnakokkuleppeid, tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda.</li> </ul>
<b>B.2.3 Klientide teenindamine ja müügitöö - tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teenindab klienti järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid;</li> <li>▪ kasutab teenindamiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid;</li> <li>▪ kasutab erinevaid suhtlustehnikaid;</li> <li>▪ pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel ettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi ning abistab väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel;</li> <li>▪ lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh, kliendi erisoovide edastamine, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.</li> </ul>
<b>Piirkonna tutvustamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutvustab külastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest.</li> </ul>
<b>Kaebuste lahendamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lahendab iseseisvalt keerulistes olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused, kasutades erinevaid probleemi käsitlemise võtteid.</li> </ul>
<b>B.2.4 Puhastus ja laomajandus - tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Töökoha korrashoid ja puhastus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha, kasutades selleks korrektselt ettenähtud aineid ja vahendeid.</li> </ul>
<b>Numbritubade hoolduskoristus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liigitab mustust ning valib konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja määratleb vajalikud isikukaitsevahendid;</li> <li>▪ kirjeldab külastaja poolt maha unustatud esemetega seotud tegevusi;</li> </ul>

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teostab numbritubade hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele.</li> </ul>
<b>Laomajandus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;</li> <li>▪ organiseerib inventuuri;</li> <li>▪ korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.</li> </ul>
<b>B.2.5 Toitlustusteenindus – tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Hommikusöögi valmistamine, serveerimine ja teenindamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kirjeldab köögitöö korraldust ja toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteemi (HACCP);</li> <li>▪ kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke kül- ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumustega;</li> <li>▪ valmistab ette ja katab laua vastavalt menüüle, külaliste arvule ja hügieeninõuetele;</li> <li>▪ valmistab hommikusöögi vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani ja hügieeninõudeid;</li> <li>▪ teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale;</li> <li>▪ tunneb toitude ja jookide sortimenti, kvaliteeti, keemilist koostist, toiteväärtust, maitseomadusi, kasutamisevõimalusi, säilitamistingimusi ja realiseerimisaegu.</li> </ul>
<b>B.2.6 Üritusteenindus – tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga</b>	
<b>Tellimuste tegemine ja klienditeenindus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;</li> <li>▪ vastutab ruumi ettevalmistamise ja tehniliste vahendite korrashoiu eest vastavalt kliendi ootustele ja vajadustele;</li> <li>▪ kasutab teeninduseks vajalikke vahendeid (koopiamasin, skanner jne);</li> <li>▪ organiseerib kohvipausid;</li> <li>▪ lahendab iseseisvalt kliendi kaebused;</li> <li>▪ küsib kliendile tagasisidet.</li> </ul>
<b>B.2.7 Juhendamine - tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga ja kutseksamil</b>	
<b>Juhendamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koostab ja uuendab juhendmaterjale;</li> <li>▪ instrueerib, õpetab välja, korrigeerib, assisteerib ja tunnustab uusi töötajaid;</li> <li>▪ analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumist töösse, klientidesse ja kolleegidesse.</li> </ul>
<b>B.2.8 Juhtimine - tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga ja kutseksamil</b>	
<b>Inimeste juhtimine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kaasab, innustab ja inspireerib töötajaid;</li> <li>▪ juhib osakonnavahelist suhtlust;</li> <li>▪ teeb ettepanekuid ja viib neid ellu;</li> <li>▪ viib läbi arenguvestlusi ja selgitab välja koolitusvajadused.</li> </ul>

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
<b>Tööprotsesside juhtimine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organiseerib tööd tegevustepõhiselt;</li> <li>▪ koostab töögraafikuid</li> <li>▪ organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist.</li> </ul>
<b>B.2.9</b> kutset läbivad kompetentsid - <a href="#">tõendatakse 1. etapis kutsetunnistusega või porfoolioga ja kutseeksamil</a>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arvestab seadusandlust tööülesannete täitmisel ja dokumentide koostamisel;</li> <li>▪ tunneb töötervishoiu ja –ohutuse nõudeid;</li> <li>▪ on aktiivne kliendisuhtluse loomisel;</li> <li>▪ vastutab keeruliste olukordade lahendamise eest;</li> <li>▪ analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni;</li> <li>▪ järgib konfidentsiaalsusenõudeid;</li> <li>▪ kasutab oma töös eesti, inglise ja veel kahte võõrkeelt;</li> <li>▪ kasutab oma töös arvutiprogramme, andmetöötlust, esitlusvõimalusi, järgib IT-ohutuse ja – hügieeni nõudeid.</li> </ul>

### 3. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Kutseeksami 1. etapi hindamine on välja toodud turismiettevõtte teenindaja tase 4 hindamismeetodites. Töökogemust hinnatakse töökohas läbi ametipositsiooni(de) ja Taotleja otsese juhi poolt ning tõendatakse portfooliga.

Kutseeksami 2. etapi hindamine jaguneb kaheks osaks:

1. **Kutseeksami 2. etapi 1. osa** hindamismeetodiks on kirjalik portfoolio, mis koostatakse enne kutseeksamit ja mida kaitstakse kutseeksamil (ainult juhul kui 1. etapi tõendamiseks esitati portfoolio).
2. **Kutseeksami 2. etapi 2. osa** hindamismeetodiks on suuline eksam ehk etteantud kaasuste suuline lahendamine kutseoskuste tõendamiseks ja kirjalik praktiliste ülesannete lahendamine.

### 4. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

Kutseeksami hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses.

#### **Kutseeksami 2. etapi 1. osa – portfoolio esitamine ja kaitsmine.**

Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks portfoolio sisu koos enesehinnanguga. Taotleja koostab portfoolio vastavalt juhendile. Portfoolio sisaldab kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid materjale ja enesehinnangut. Portfoolio koostamise juhendis nähakse ette, milliseid materjale taotleja mappi kogub. Teemaatilisse mappi paigutatakse kogu materjal, mis on taotlejal eelnevalt kogunenud valdkonnaalase õppe- ja/või tööperioodi jooksul. Mappi koondatakse varasemate töökohtade loetelu ja tööülesanded, mis iseloomustavad kõige paremini taotleja kutsealast arengut, milliseid teadmisi, oskusi omandas. Kutsetaotleja esitab portfoolio kutseandja poolt väljakuulutatud tähtajaks kutse andjale hindamiskomisjoni liikmetele elektroonilisel või posti teel. Kutseeksamil Taotleja tutvustab lühidalt portfoolios välja toodud dokumente. Peale portfoolio tutvustust toimub suuline intervjuu kutsealaste kompetentside hindamiseks ja dokumentides sisalduva informatsiooni täpsustamiseks.

Taotleja tõendab oma kompetentse vastates suuliselt hindajate küsimustele. Hindamiskomisjon võib keeletaseme hindamiseks esitada küsimusi ka võõrkeeles, võttes aluseks Taotleja poolt portfoolios välja toodud võõrkeeleskuste tasemetele.

### **Kutseeksami 2. etapi 1. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:**

- tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine (v.a tubade määramine);
- arveldamine (v.a rahaliste vahendite eest vastutamine ja aruannete tegemine);
- klientide teenindamine ja müügitöö (v.a iseseisev keerulistes olukordades tekkivate kliendi kaebuste ja arusaamatuste lahendamine);
- puhastus ja laomajandus;
- toitlustusteenindus;
- üritusteenindus;
- juhendamine;
- juhtimine.

<b>Hindamisülesanne</b>	<b>Hindamise korraldus</b>
Taotleja tutvustab oma kokkupanud portfooliot, milles on varasemate õpingute ja töökogemuse tõendusmaterjalid	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taotleja tutvustab lühidalt hindamiskomisjonile portfoolio sisu.</li> <li>2. Taotleja vastab hindamiskomisjoni lisaküsimustele.</li> <li>3. Portfoolio kaitsmiseks on ette nähtud kokku 20 minutit.</li> </ol>

### **Kutseeksami 2. etapi 2. osa – kutsetaotleja kutsealaste teadmiste kontrollimine.**

Etteantud andmetega aruande koostamine, klientide majutamine ning numbritubade määramine, keeruliste kliendikaebuste lahendamise analüüs. Taotleja demonstreerib oma erialase eesti ja inglise keele oskust, lisaks ka erialaseid teadmisi, praktilisi oskusi, hoiakuid ja valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Kutseeksami 2. etapi 2. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

- klientidele tubade määramine;
- vahetuse lõppedes kassaaruande või muu vahetuse aruande koostamine;
- keerulise kliendikaebuse probleemi iseseisev lahendamine, analüüsimine ja nende võimalike mõjude hindamine.

<b>Hindamisülesanne</b>	<b>Hindamise korraldus</b>
<p>Taotleja koostab etteantud andmete alusel vajaliku aruande (nt päeva lõpu kassa-inventuur)</p> <p>Taotleja majutab kliendid sobilikesse majutusruumidesse arvestades klientide erisoove, ning saadaolevate tubade</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taotleja saab praktilise aruande koostamise ülesande, mis tuleb kirjalikult lahendada.</li> <li>2. Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks praktilise kirjaliku ülesande.</li> <li>3. Taotleja saab kutseeksamil suuliselt lähteülesande klientide majutuskorralduse kohta juhtumi vormis. Juhtum sisaldab olukorra kirjeldust, kliendi ja majutusettevõtte andmeid ning nendega seotud tegevuste kirjeldusi.</li> <li>4. Taotleja saab suuliselt lähteülesande kliendikaebuse analüüsimiseks juhtumi vormis.</li> </ol>

<p>tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu.</p> <p>Taotleja analüüsib suuliselt inglise keeles etteantud kliendikaebust ja hindab kaebuse mõju.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Taotleja vastab hindamiskomisjoni lisaküsimustele.</li><li>6. Aruande koostamiseks ja juhtumite lahendamiseks on ette nähtud kokku 60 minutit.</li><li>7. Täpsed ülesanded ja juhtumid selguvad kutseeksamil.</li></ol>
--	--



## 6. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale

### Enne hindamist tutvuge:

- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandardiga ( kättesaadav: <https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10622681>);
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega;
- kutse andmise korraga;
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamiskriteeriumidega (käesoleva dokumendi punkt 2);
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamismeetoditega (käesoleva dokumendi punkt 3);
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamisülesannetega (käesoleva dokumendi punkt 4);
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamise korraldusega;
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamisel kasutatavate vormidega.

### Kutseeksamil hindamise ajal:

- jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt;
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm (Vorm 2);
- esitage taotlejale vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas;
- hinnake taotlejat eraldi iga hindamiskriteeriumi järgi;
- vormistage hindamistulemus taotleja iga hindamiskriteeriumi kohta, võttes arvesse, et kõik hindamiskriteeriumid peavad olema saavutatud (vastavalt kutsestandardis määratletule).

### Hindamise järel:

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet;
- vormistage hindamistulemus;
- edastage enda tulemus (Vorm 3) hindamiskomisjoni esimehele.

## 7. Taotleja juhend portfoolio koostamiseks

### 7.1 Üldosa

Portfoolio koostatakse HOTELLITEENINDUSE SPETSIALIST, tase 5 kutse taotlemisel hindamise 1. etapis ühe hindamise osana juhul kui kompetentse ei tõenda varasem kutsetunnistus (Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4).

Portfoolio koostamise eesmärk on tõendada järgmisi *kohustuslikke kompetentse*:

1. tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine (v.a tubade määramine);
2. arveldamine (v.a rahaliste vahendite eest vastutamine ja aruannete tegemine);
3. klientide teenindamine ja müügitöö (v.a iseseisev keerulistes olukordades tekkivate kliendi kaebuste ja arusaamatuste lahendamine);
4. puhastus ja laomajandus;
5. toidlustusteenindus;
6. üritusteenindus;
7. juhendamine;
8. juhtimine;
9. kutset läbivad kompetentsid.

Portfoolio sisaldab:

- eneseanalüüsi;
- praktilise töö peegeldust;
- taotleja enda poolt koostatud tööks vajalikud näidised (nt juhendmaterjalid, töökavad, ürituste korraldamise kavad vmt).

Portfoolio on:

- Struktureeritud - selles esitatavad materjalid on loogilises järjestuses ning moodustavad terviku.
- Peegeldav - peegeldab hotelliteenindaja eneseteadlikkust ja eneseanalüüsi spetsialistiks kujunemisel/ arenemisel.
- Kõikehõlmav - sisaldab tõendavaid materjale kogu hinnatava kompetentsi kohta.
- Isikupärane – võimaldab tuua esile vanemkoka loovuse ja isikupära. Portfoolio sisu ja vorm on loovalt ja isikupäraselt lahendatud.
- Autentne – portfoolios esitatud tõendusmaterjalid ning eneseanalüüs on autentsed, st koostatud taotleja enese poolt.

### 7.2 Portfoolio koostamine

Tõendusmaterjali kogumine on kutse taotleja ülesanne, taotleja vastutab selles esitatud materjalide tõesuse eest. Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu ühe konkreetse asjakohase näitega, tõendusmaterjaliga. Portfoolios esitatud tõendusmaterjalid on seotud eneseanalüüsiga

Hea tõendusmaterjal:

- annab piisavalt tõendeid selle kohta, et kompetents on olemas;
- on sisuline, st aitab mõista ja näha tegelikult toimunut, millele viidatakse eneseanalüüsi vormis;
- on seotud eneseanalüüsiga ning tõendab seda, millest analüüsis kõneldakse;
- on asjakohane ning tõendab seda mida vaja ning mis on kompetentsidega kooskõlas.

Tõendusmaterjali valikul on abiks järgmised küsimused:

- Milliseid kompetentse aitab tõendada lisatud tõendusmaterjal?
- Millist sisulist informatsiooni annab tõendusmaterjal?
- Millist kompetentsi antud materjaliga soovin tõendada?
- Milliseid näiteid saan lisada, et anda kompetentsi tõendamist toetavat sisulist informatsiooni?

Portfoolios (sh digitaalne) vormistatakse vastavalt kirjalike tööde vormistamise heale tavale. Kutse taotleja järgib portfoolio koostamisel autoriõigust (korrektsed viited kasutatud allikatele jne).

Portfoolio esitatakse digitaalselt kutseandja määratud aadressile.

### 7.3 Portfoolio struktuur

Kutse taotleja koostab portfoolio järgmise struktuuri järgi:

Portfoolio osa	Sisu
Tiitelleht / või digitaalse portfoolio esileht	Failina esitatava portfoolio puhul Hindamisstandardi nõuetele vastav tiitelleht (Lisa 1. Tiitelleht)
Sisukord /või digitaalse portfoolio menüü	Loetelu portfoolios sisalduvatest materjalidest
Andmed koostaja kohta	Portfoolio koostaja CV
Kogutud tõendusmaterjalid	Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu <b>ühe konkreetse</b> asjakohase näitega, tõendusmaterjaliga. Ühe tõendusmaterjaliga võib tõendada ka erinevaid kompetentse (näiteks ametijuhend võib tõendada erinevaid ametialaseid kompetentse).
Kokkuvõte	Lühiülevaade portfooliost, olulised järeldused, võtmesõnad (3-8 antud portfooliot enim iseloomustavat sõna)

Kasutatud allikad	
Lisad	

#### 7.4 Portfoolio kohustuslik sisu/ Kogutud tõendusmaterjalid

Portfoolio sisaldab järgmisi tõendusmaterjale:

- eneseanalüüs ja kutsealase tegevuse analüüs vastavalt eneseanalüüsi vormile (Lisa 2. Eneseanalüüsi vorm);
- tõendusmaterjalid enda kutse- ja erialaste kompetentside arengust (täienduskoolituste tunnistused jms).

Kutse taotleja võib lisaks kohustuslikule sisule esitada lisades muid asjakohaseid tõendusmaterjale, mida peab oluliseks enda pädevuste tõendamiseks, näiteks:

- näiteid koostatud juhendmaterjalidest,
- näiteid klientide tagasisidest,
- soovituskirjad tööandja(te)lt,
- jmt.

Eesti Hotellide ja Restoranide Liit

Nimi

Hotelliteeniduse spetsialist, tase 5

**Portfoolio**

Tallinn 2018

## Lisa 2. Eneseanalüüsi vorm

	<b>Analüüsitav hindamiskriteerium</b>	<b>Portfoolio osa</b>	<b>Viide portfoolios tõendavatele materjalidele (materjali nimetus, lk nr vms)</b>
1.	<b>Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vormistab ja kinnitab etteantud tellimusvormi alusel nii individuaalkliendi kui rühmatellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove;</li> <li>sisestab majutusbroneeringud iseseisvalt broneerimissüsteemi;</li> <li>vormistab kliendile sisseregistreerimise dokumendid, jälgides, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele.</li> </ul>		
2.	<b>Arveldamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koostab etteantud andmete põhjal arve ja arveldab kliendiga, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, hinnakokkuleppeid, tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda.</li> </ul>		
3.	<b>Klientide teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teenindab klienti järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid;</li> <li>kasutab teenindamiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid;</li> <li>kasutab erinevaid suhtlustehnikaid;</li> <li>pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel ettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi ning abistab väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel;</li> <li>lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh, kliendi erisoovide edastamine, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.</li> </ul>		
4.	<b>Piirkonna tutvustamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tutvustab küllastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes küllastaja vajadustest ja soovidest.</li> </ul>		
5.	<b>Töökoha korrashoid ja puhastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha, kasutades selleks korrektselt ettenähtud aineid ja vahendeid.</li> </ul>		

6.	<b>Numbritubade hoolduskoristus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liigitab mustust ning valib konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja määratleb vajalikud isikukaitsevahendid;</li> <li>• Kirjeldab külastaja poolt maha unustatud esemetega seotud tegevusi;</li> <li>• Teostab numbritubade hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööhutusele ja hügieeninõuetele.</li> </ul>		
7.	<b>Laomajandus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;</li> <li>• organiseerib inventuuri;</li> <li>• korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.</li> </ul>		
8.	<b>Hommikusöögi valmistamine, serveerimine ja teenindamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjeldab köögitöö korraldust ja toidlustusettevõtte enesekontrolli süsteemi (HACCP);</li> <li>• kirjeldab toitumise valmistamiseks sobilikke külma ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumatustega;</li> <li>• valmistab ette ja katab laua vastavalt menüüle, külaliste arvule ja hügieeninõuetele;</li> <li>• valmistab hommikusöögi vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani ja hügieeninõudeid;</li> <li>• teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripäradele;</li> <li>• tunneb toitumise ja jookide sortimenti, kvaliteeti, keemilist koostist, toiteväärtust, maitseomadusi, kasutamise võimalusi, säilitamistingimusi ja realiseerimisaegu.</li> </ul>		
9.	<b>Tellimuste tegemine ja klienditeenindus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;</li> <li>• vastutab ruumi ettevalmistamise ja tehniliste vahendite korrashoiu eest vastavalt kliendi ootustele ja vajadustele;</li> <li>• kasutab teeninduseks vajalikke vahendeid (koopiamasin, skanner jne);</li> <li>• organiseerib kohvipausid;</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>lahendab iseseisvalt kliendi kaebused;</li> <li>küsib kliendile tagasisidet.</li> </ul>		
10.	<b>Juhendamine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koostab ja uuendab juhendmaterjale;</li> <li>instrueerib, õpetab välja, korrigeerib, assisteerib ja tunnustab uusi töötajaid;</li> <li>analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumist töösse, klientidesse ja kolleegidesse.</li> </ul>		
11.	<b>Inimeste juhtimine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kaasab, innustab ja inspireerib töötajaid;</li> <li>juhib osakonnavahelist suhtlust;</li> <li>teeb ettepanekuid ja viib neid ellu;</li> <li>viib läbi arenguvestlusi ja selgitab välja koolitusvajadused.</li> </ul>		
12.	<b>Tööprotsesside juhtimine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiseerib tööd tegevustepõhiselt;</li> <li>koostab töögraafikuid;</li> <li>organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist.</li> </ul>		
13.	<b>Kutset läbivad kompetentsid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arvestab seadusandlust tööülesannete täitmisel ja dokumentide koostamisel;</li> <li>tunneb töötervishoiu ja –ohutuse nõudeid;</li> <li>on aktiivne kliendisuhtluse loomisel;</li> <li>vastutab keeruliste olukordade lahendamise eest;</li> <li>analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni;</li> <li>järgib konfidentsiaalsusenõudeid;</li> <li>kasutab oma töös eesti, inglise ja veel kahte võõrkeelt;</li> <li>kasutab oma töös arvutiprogramme, andmetöötlust, esitlusvõimalusi, järgib IT-ohutuse ja – hügieeni nõudeid.</li> </ul>		



## 8. Vormid hindajale

### Taotlejate personaalsed hindamistabelid

(nimi) protokoll

**Vorm-1. Taotlejate kompetentside hindamine, I etapp.**

#### Hinnatakse järgnevaid kompetentse:

1. tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine (v.a tubade määramine);
2. arveldamine (v.a rahaliste vahendite eest vastutamine ja aruannete tegemine);
3. klientide teenindamine ja müügitöö;
4. puhastus ja laomajandus;
5. toidlustusteenindus;
6. üritusteenindus;

Kutset läbivad kompetentsid:

- suhtlemisoskus;
- arvuti kasutamise oskus;
- keeleoskus (eesti keel B2, erialane inglise keel B1);
- meeskonnatöö;
- tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine.

Taotleja nimi		Hinnang		
		Täidetud	Mitte täidetud	Põhjendus/ märkused
1.	tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine (v.a tubade määramine)			
2.	arveldamine (v.a rahaliste vahendite eest vastutamine ja aruannete tegemine)			
3.	klientide teenindamine ja müügitöö			
4.	puhastus ja laomajandus			
5.	toidlustusteenindus			
6.	üritusteenindus			
7.	suhtlemisoskus			
	arvuti kasutamise oskus			
8.	keeleoskus (eesti keel B2, erialane inglise keel B1)			
9.	meeskonnatöö			
10.	tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine			
11.				
12.				
13.				
14.				

Hindaja :      ees- ja perekonnanimi      allkiri

**Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine, II etapp.**

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1.	Klientidele tubade määramine.		
2.	Vahetuse lõppedes kassaaruande või muu vahetuse aruande koostamine.		
3.	Keeruliste kliendikaebuse probleemi iseseisev lahendamine, analüüsimine ja nende võimalike mõjude hindamine.		
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:

**Vorm 3. Hindamisprotokoll, II etapp  
HINDAMISPROTOKOLL**
**Tallinn /Tartu/Pärnu  
Algus kell ....., lõpp kell .....**
**Kuupäev, nr**
**II etapp**

Taotleja ees- ja perekonna nimi		Isikukood	Hindamis keel	Hindamis- tulemus	Hindamiskomisjoni ettepanek
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					

Hindamiskomisjoni esimees: ees- ja perekonnanimi      allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed: ees- ja perekonnanimi      allkiri

ees- ja perekonnanimi      allkiri

## 9. Kutseeksami II etapi korraldus

### 9.1. Kutset andev organ on EHRL

#### Kooli vastutus

1. Kool tellib kutseeksami aja 4 kuud enne eksamit ja annab EHRL'ile teada eeldatava eksami sooritajate arvu.
2. 1 kuu enne eksami toimumist saadab kool 1. etapi hindamisprotokolli, mis on digitaalselt allkirjastatud kooli direktori poolt.
3. Kutseeksami päeval korraldab kool eksamiks vajalike ruumide olemasolu, materjalide printimise, hindamiskomisjoni kohvipausid.

#### Taotleja vastutus (kui I etappi taotletakse isiklikult läbi töökogemuse ja/või kutsetunnistuse)

1. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja EHRLile kutse taotlemise avalduse, koopia isikut tõendavast dokumendist (pass või ID kaart), maksekorraldus või muu kinnitus kutse andmisega seotud kulude tasumise kohta, haridust tõendava(te) dokumendi(dokumentide) koopia(d), täiendkoolitus(t)e läbimist või varasemat kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide koopia(d).
2. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja EHRLile tööalast kompetentsust tõendava portfoolio, CV, tööalase tegevuse kirjeldus vms.

#### EHRL vastutus

1. Hindamisstandardi olemasolu ja hindamisülesannete koostamine.
2. Hindamiskomisjoni moodustamine, hindamiskomisjoni liikmetega lepingute sõlmimine ja töö tasustamine.
3. Koostöö kooliga eksami korraldamise osas, korraldusega seotud tööde tasustamine sh tooraine kompenseerimine.
4. Koostöö Kutsekojaga.
5. Taotlejate dokumendid,ksamiteated, hindamisprotokollid, kutsetunnistused.

#### Hindamiskomisjoni vastutus

1. Hindamiskomisjoni esimees valib eksami hindamisülesanded.
2. Hindamiskomisjon hindab vastavalt kutsestandardi lävendile, hindamisstandardile, on objektiivne ning ei ole seotud kooliga. Hindamiskomisjoni liikmed peavad olema sõltumatud ning vajalike erialaste teadmiste ja kogemustega.
3. Hindamiskomisjoni esimees koostab kutseeksami lõpus digitaalse hindamisprotokolli, mis allkirjastatakse komisjoni liikmete ja esimehe poolt ning edastatakse EHRL'ile, Taotlejatele ja/või kooli.
4. Hindamiskomisjon annab suulise tagasiside kutseeksami sooritajatele eksami lõpus.
5. Kutseeksami mittesooritajate kohta täidetakse individuaalne hindamisvorm, milles näidatakse hindamiskriteeriumid, mis täitmata ja põhjendused selle kohta.
6. Tekkivad vaided ja kaebused hindamiskomisjoni töö suhtes esitatakse Kutsekomisjonile, kes menetleb neid vastavalt Eestis kehtivale seadusandlusele ja sisemistele protseduurireeglitele.

### 9.2. Kutset andev organ on kool

1. Kool annab EHRL'i teada kutseeksami aja ja eeldatava sooritajate arvu 4 kuud enne eksamit.

2. 1 kuu enne eksami toimumist paneb kokku hindamiskomisjoni EHRL'i poolt kinnitatud nimekirja põhjal.
3. Hindamiskomisjoni liikmetega lepingute sõlmimine ja töö tasustamine.
4. Eksami korraldamine, korraldusega seotud tööde tasustamine sh toorainekulu.
5. Koostöö Kutsekojaga.
6. Kutseeksami päeval korraldab kool eksamiks vajalike ruumide olemasolu, materjalide printimise, hindamiskomisjoni kohvipausid.
7. Hindamisprotokollid, koostöö hindamiskomisjonidega pärast eksamit.

#### **EHRL vastutus**

1. Hindamisstandardi olemasolu ja hindamisülesannete koostamine.
2. Nimekiri pädevatest hindamiskomisjoni esimeestest ja hindamiskomisjoni liikmetest.

#### **Taotleja vastutus (kui I etappi taotletakse isiklikult läbi töökogemuse ja/või kutsetunnistuse)**

1. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja koolile kutse taotlemise avalduse, koopia isikut tõendavast dokumendist (pass või ID kaart), maksekorraldus või muu kinnitus kutse andmisega seotud kulude tasumise kohta, haridust tõendava(te) dokumendi(dokumentide) koopia(d), täiendkoolitus(t)e läbimist või varasemat kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide koopia(d).
2. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja koolile tööalast kompetentsust tõendava portfoolio, CV, tööalase tegevuse kirjeldus vms.

#### **Hindamiskomisjoni vastutus**

1. Hindamiskomisjoni esimees valib eksami hindamisülesanded.
2. Hindamiskomisjon hindab vastavalt kutsestandardi lävendile, hindamisstandardile, on objektiivne ning ei ole seotud kooliga. Hindamiskomisjoni liikmed peavad olema sõltumatud ning vajalike erialaste teadmiste ja kogemustega.
3. Hindamiskomisjoni esimees koostab kutseeksami lõpus digitaalse hindamisprotokolli, mis allkirjastatakse komisjoni liikmete ja esimehe poolt ning edastatakse Taotlejatele ja kooli.
4. Hindamiskomisjon annab suulise tagasiside kutseeksami sooritajatele eksami lõpus.
5. Kutseeksami mittesooritajate kohta täidetakse individuaalne hindamisvorm, milles näidatakse hindamiskriteeriumid, mis täitmata ja põhjendused selle kohta.
6. Tekkivad vaided ja kaebused hindamiskomisjoni töö ja/või kutseeksami tulemuste suhtes esitatakse Kutsekomisjonile, kes menetleb neid vastavalt Eestis kehtivale seadusandlusele ja sisemistele protseduurireeglitele.