**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. toitlustusteenindus;
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 **ühe konkreetse** 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.

#

## Lisa 1. Tiitelleht

Eesti Hotellide ja Restoranide Liit

Nimi

Hotelliteeniduse spetsialist, tase 5

**Portfoolio**

Tallinn 2018

Lisa 2. Eneseanalüüsi vorm

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Analüüsitav hindamiskriteerium** | **Portfoolio** **osa** | **Viide portfoolios tõendavatele materjalidele****(materjali nimetus, lk nr vms)** |
|  | **Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine*** Vormistab ja kinnitab etteantud tellimusvormi alusel nii individuaalkliendi kui rühmatellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove;
* sisestab majutusbroneeringud iseseisvalt broneerimissüsteemi;
* vormistab kliendile sisseregistreerimise dokumendid, jälgides, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele.
 |  |  |
|  | **Arveldamine*** Koostab etteantud andmete põhjal arve ja arveldab kliendiga, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, hinnakokkuleppeid, tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda.
 |  |  |
|  | **Klientide teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine*** Teenindab klienti järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid;
* kasutab teenindamiseks erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
* kasutab erinevaid suhtlustehnikaid;
* pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel ettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi ning abistab väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel;
* lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh, kliendi erisoovide edastamine, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.
 |  |  |
|  | **Piirkonna tutvustamine*** Tutvustab külastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest.
 |  |  |
|  | **Töökoha korrashoid ja puhastus** * Hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha, kasutades selleks korrektselt ettenähtud aineid ja vahendeid.
 |  |  |
|  | **Numbritubade hoolduskoristus** * Liigitab mustust ning valib konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja määratleb vajalikud isikukaitsevahendid;
* Kirjeldab külastaja poolt maha unustatud esemetega seotud tegevusi;
* Teostab numbritubade hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele.
 |  |  |
|  | **Laomajandus*** Tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni korrektse täitmise;
* organiseerib inventuuri;
* korraldab ja vastutab kauba ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse pesemise eest.
 |  |  |
|  | **Hommikusöögi valmistamine, serveerimine ja teenindamine** Kirjeldab köögitöö korraldust ja toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteemi (HACCP);kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumatustega;* valmistab ette ja katab laua vastavalt menüüle, külaliste arvule ja hügieeninõuetele;
* valmistab hommikusöögi vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani ja hügieeninõudeid;
* teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale;
* tunneb toitude ja jookide sortimenti, kvaliteeti, keemilist koostist, toiteväärtust, maitseomadusi, kasutamisvõimalusi, säilitamistingimusi ja realiseerimisaegu.
 |  |  |
|  | **Tellimuste tegemine ja klienditeenindus** * Võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused;
* vastutab ruumi ettevalmistamise ja tehniliste vahendite korrashoiu eest vastavalt kliendi ootustele ja vajadustele;
* kasutab teeninduseks vajalikke vahendeid (koopiamasin, skänner jne);
* organiseerib kohvipausid;
* lahendab iseseisvalt kliendi kaebused;
* küsib kliendile tagasisidet.
 |  |  |
|  | **Juhendamine** * Koostab ja uuendab juhendmaterjale;
* instrueerib, õpetab välja, korrigeerib, assisteerib ja tunnustab uusi töötajaid;
* analüüsib juhendatava toimetulekut tööülesannetega ja tema suhtumist töösse, klientidesse ja kolleegidesse.
 |  |  |
|  | **Inimeste juhtimine** * Kaasab, innustab ja inspireerib töötajaid;
* juhib osakonnavahelist suhtlust;
* teeb ettepanekuid ja viib neid ellu;
* viib läbi arenguvestlusi ja selgitab välja koolitusvajadused.
 |  |  |
|  | **Tööprotsesside juhtimine** * Organiseerib tööd tegevustepõhiselt;
* koostab töögraafikuid;
* organiseerib, jälgib ja kontrollib iga töötaja töö kvaliteeti ja standardite täitmist.
 |  |  |
|  | **Kutset läbivad kompetentsid*** Arvestab seadusandlust tööülesannete täitmisel ja dokumentide koostamisel;
* tunneb töötervishoiu ja –ohutuse nõudeid;
* on aktiivne kliendisuhtluse loomisel;
* vastutab keeruliste olukordade lahendamise eest;
* analüüsib igapäevast tööalast informatsiooni;
* järgib konfidentsiaalsusenõudeid;
* kasutab oma töös eesti, inglise ja veel kahte võõrkeelt;
* kasutab oma töös arvutiprogramme, andmetöötlust, esitlusvõimalusi, järgib IT-ohutuse ja – hügieeni nõudeid.
 |  |  |