

HINDAMISSTANDARD TURISMIETTEVÖTTE TEENINDAJA SPETSIALISEERUMISEGA MAJUTUSTEENINDUSELE, TASE 4 (koolilõpetaja)

Kutsestandardi nimetus: turismiettevõtte teenindaja, tase 4

Sisukord:

1. Üldine informatsioon.
2. Hindamiskriteeriumid.
3. Hindamise meetodid ja nende kirjeldus.
4. Hindamise korraldus ja hindamisülesanded.
5. Hindamisjuhend hindajale.
6. Vormid hindajale.
7. Koolilõpetaja kutseeksami 2. etapi korraldus.

1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **turismiettevõtte teenindaja majutusteeninduse spetsialiseerumise, tase 4 kutse taotlejate** hindamiseks.

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks.

1. etapp

1. etapp sooritatakse kutseõppeasutuses. **1. etapis** sooritab taotleja kirjalikke, suulisi ja praktilisi hindamisülesandeid. Hindamine viiakse läbi koolis õppekava täitmise jooksul moodulite kokkuvõtva hindamisena. 1. etapi kompetentside positiivne tõendamine võimaldab kutse taotlejal tõendada 2. etapi kompetentse. Hindamisülesannete sooritamine 1. etapis võimaldab taotlejal tõendada järgmisi kompetentse:

1. teenindamine ja müük;
2. sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine;
3. toidlustusteenindus;
4. teeninduskeskkonna korrashoid;
5. kutset läbivad kompetentsid:
 - suhtlemisoskus,
 - arvuti kasutamise oskus,
 - keeleoskus (eesti keel B2, erialane inglise keel B1, teine võõrkeel A2),
 - meeskonnatöö,
 - tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine.

Esimese hindamisetapi positiivne tulemus (kõigi hindamisstandardis kirjeldatud esimese etapi hindamiskriteeriumite täitmine) on eelduseks teise hindamisetappi pääsemiseks.

Kutsekomisjonile esitatakse **kooli poolt protokoll** kutse taotleja hindamise 1. etapi positiivsete tulemuste kohta.

2. etapp

2. etapi hindamine viiakse läbi õppekava täitmise lõpus kutseeksamil hindamiskeskuses. Teises etapis sooritab taotleja kompleksse praktilise töö vastavalt hindamisülesandele. Teise osa kompetentside hindamist teostab erinevatest osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline, kus esindatud nii tööandjad kui koolitajad. Hindamiskomisjoni moodustab kutse andja (EHRL). Hindamiskomisjoni juhhib ja kutseeksami korralduse eest vastutab hindamiskomisjoni esimees.

Komplekssete praktiliste ülesannete-sooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

1. Spetsialiseerumine majutusteenindusele:

- tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük;
- küllastajate teenindamine, ettevõtte ja lähipiirkonna toodete ja teenuste tutvustamine;
- arveldamine, sh arve koostamine;
- läbivate kompetentsidena erialane inglise keel tase B2 ja suhtlemisoskus.

2. etapi hindamine koosneb kahest osast:

1. Kirjalikult eestikeelse **kinnituskirja** ja **arve** koostamine etteantud andmete põhjal, kasutades etteantud dokumendivorme; vastuvõttutöö eestikeelsete **lühülesannete** kirjalik lahendamine ja ettevalmistus rollimänguks.
2. Hotelli vastuvõttutöö **suuline rollimäng** koos teenuste pakkumise ja lisamüügi tegemisega eesti ja inglise keeles. Rollimängu teiseks osapooliks on hindamiskomisjoni liikmed.

Teatamistähtjad

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

2. Turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumise tase 4 hindamiskriteeriumid:

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
B.2.1 Teenindamine ja müük – tõendatakse koolis	
Tellimuste vastuvõtmine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vormistab etteantud tellimusvormi alusel individuaaltellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove; ▪ vormistab kliendile sisse registreerimise dokumendid.
Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ teenindab klienti järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid; ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tutvustab külastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest.
B.2.2 Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine - tõendatakse koolis	
Territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks	<ul style="list-style-type: none"> • valmistab meeskonnaliikmena vastavalt tellimusele ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid, järgides tööhutusnõudeid.
Vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine	<ul style="list-style-type: none"> • tutvustab pärandkultuurile tuginevate lugude abil tooteid ja teenuseid, informeerides ka tegevuse eripäradest ja reeglitest ning valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajale; • jälgib meeskonnaliikmena nii üksikkülastaja kui grupi käitumist, luues usaldusväärse ja turvalise keskkonna.
B.2.3 Toitlustusteenindus – tõendatakse koolis	
Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumatustega; ▪ valmistab ette ja katab laua vastavalt menüüle, ja külaliste arvule ja hügieeninõuetele; ▪ valmistab hommikusöögi või kohvipausi vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani, hügieeni- ja ohutusnõudeid; ▪ teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale.

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
Lõuna-, õhtu- ja pidusööke teenindamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ abistab toitude valmistamisel vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani, tööohutus- ja hügieeninõudeid; ▪ serveerib ja teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale; ▪ koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.
Välitoitlustamine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha vastavalt menüüle ja külaliste arvule; ▪ abistab toidu valmistamisel välitingimustes järgides tööohutust, hügieeninõudeid ja ettevõtte töökorraldust; ▪ teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid ja korrastab ala) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale.
B.2.4 Teeninduskeskkonna korrashoid – tõendatakse koolis	
Majutusruumide korrashoid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Üldruumide korrashoid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kirjeldab majapidamistöo planeerimisega seotud olulisemaid tegevusi ja peamisi aruandeid; ▪ teostab üldruumide hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele.
Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari ja seadmete puhtust ja töökorda, teavitades probleemide ilmnmisel vastutavat töötajat; ▪ teeb ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks heakorratöid lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest.

B.2.5 Majutusteenindus (spetsialiseerumine) - tõendatakse kutseeksamil	
Tellimuste vastuvõtmine ja teenuste müük	<ul style="list-style-type: none"> vormistab kliendi soove arvestades tellimuse ning vastuskirja kliendile arvestades tubade tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu; tutvustab ja müüb majutusettevõtte lisateenuseid kasutades erinevaid müügitehnikaid ning lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest.
Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> kasutab erinevatest kanalitest saadud avalikku teavet kliendi teenindamiseks ja soovitude andmiseks; tutvustab ja soovitab piirkonna toitlustus-, meelelahutus- ja turismiobjekte kasutades erinevatest kanalitest saadud avalikku teavet; lahendab oma vastutusala piires erinevaid teenindussituatsioone lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest; täidab kliendi teenindamisega seotud dokumentatsiooni etteantud tööjuhendist lähtuvalt; kasutab klienditeeninduses selgeid ja kliendile arusaadavaid väljendeid ning viisakusväljendeid; osaleb aktiivselt teenindusprotsessis, põhjendades oma seisukohti; pakub kliendile teenindust erialases inglise keeles, vesteldes spontaanselt ja ladusalt.
Arveldamine	<ul style="list-style-type: none"> koostab etteantud andmete põhjal arve ja arveldab kliendiga, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, hinnakokkuleppeid ja tarbitud teenuseid.

Kutset läbivad kompetentsid

B.2.7 Suhtlemisoskus - tõendatakse kutseeksamil	<ul style="list-style-type: none"> suhtleb erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega külalistega ja kolleegidega sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi; lähtub suhtlusel konfidentsiaalsuse põhimõtetest; käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle.
B.2.8 Arvuti kasutamise oskus - tõendatakse koolis	<ul style="list-style-type: none"> kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke, otsingumootoreid ning loob ja haldab erinevaid faile ja dokumente, arvestades andmekaitse ja andmete varundamise põhimõtteid ning andmebaaside olemust, struktuuri ja kasutusvõimalusi.
B.2.9 Keeleoskus - tõendatakse koolis ja kutseeksamil	<ul style="list-style-type: none"> valdab eesti keelt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B1, teist võõrkeelt tasemel A2.
B.2.10 Meeskonnatöö - tõendatakse koolis	<ul style="list-style-type: none"> töötab tulemuslikult nii iseseisvalt kui osaleb ka meeskonnatöös toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist; tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme; vajadusel juhendab meeskonnatööd.

B.2.11 Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine - tõendatakse koolis

- järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni, enesekontrollisüsteemi, töötervishoiu, tööohutuse, tuleohutuse nõudeid, tunneb evakuatsioonipõhimõtteid ning kasutab vajadusel esmaseid tulekustuse ja esmaabi vahendeid, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.

3. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Kutseeksami 1. etapi hindamismeetodid on määratud kooli õppekavas.

Kutseeksami 2. etapi hindamine jaguneb kaheks osaks:

1. **Kutseeksami 2. etapi 1. osa** hindamismeetodiks on struktureeritud kirjalik töö, mis sooritatakse kutseeksamil.
2. **Kutseeksami 2. etapi 2. osa** hindamismeetodiks on suuline eksam ehk rollimäng, mis sooritatakse kutseeksamil.

4. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

Kutseeksami hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses.

Kutseeksami 2. etapi 1. osa – Kombineeritud kirjaliku tööna sooritatakse tubade täitumuse aruande lugemine, kliendi päringutele vastamine, arve koostamine etteantud andmete ja dokumendivormide alusel ning ettevalmistus suuliseks rollimänguks.

Taotleja koostab kirjalikult etteantud andmete põhjal kliendile kinnituskirja ja arve. Taotleja valmistub etteantud aja jooksul (60 min) rollimängu käigus lahendada tulevaks juhtumiks.

Kutseeksami 2. etapi 1. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

- tellimuste vastuvõtmine, vormistamine ja teenuste müük;
- arveldamine, sh arve koostamine.

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja koostab etteantud aja jooksul kliendi tellimuse põhjal kinnituskirja arvestades tubade tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu ning koostab etteantud andmete põhjal kliendile arve, arvestades tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taotleja saab kutseeksamil lähteülesande juhtumi vormis. Juhtum sisaldab näidishotelli kirjeldust, kliendiandmeid ning nendega seotud tegevuste kirjeldusi. Samu andmeid kasutatakse ka rollimängus. 2. Kirjaliku ülesande lahendamiseks ning rollimängu ettevalmistamiseks, on ette nähtud kokku 60 minutit. 3. Taotleja saab kombineeritud praktilise vastuvõtutöö ülesande, mis tuleb kirjalikult lahendada (vabade tubade aruande mõistmine, selle põhjal klientidele vastuskirjade koostamine ja arve koostamine). 4. Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks praktilise kirjaliku ülesande kõik osad. 5. Taotleja hakkab ette valmistama rollimängu.

	6. Rollimängu ajal taotleja pakub sobivad lahendused kliendi sisse- ja väljaregistreerimiseks, palub täita külastajakaardi, tutvustab kliendile arvet ning vajadusel korrigeerib varasemat kliendarvet, registreerib kliendi välja, vastab kliendi küsimustele ja lahendab kliendi soove ja/või probleeme.
--	--

Kutseeksami 2. etapi 2. osa - hotelli vastuvõttutöö rollimäng teenuste pakkumise ja lisamüügi tegemine eesti ja inglise keeles.

Teenindussituatsiooni lahendamine läbi rollimängu, kus taotleja registreerib kliendi sisse ja välja, tutvustab hotelli teenuseid ja teeb lisamüüki eesti ja inglise keeles. 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 järgnevaid kompetentse:

1. küllastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine;
2. läbiva kompetentsina eesti ja inglise keele oskus.

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja pakub läbi praktilise suulise eksami ehk rollimängu sobivad lahendused kliendi sisse- ja väljaregistreerimiseks, teeb lisamüüki ja tutvustab piirkonda eesti ja inglise keeles ning lahendab teenindussituatsiooni.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taotleja võtab loosiga inglise keeles läbiviidava hindamisülesande osa. 2. Taotleja lahendab järjest 2 teenindussituatsiooni – ühe eesti ja teise inglise keeles: a) kliendi sisse registreerimine koos teenuste tutvustamisega ja b) kliendi väljaregistreerimine koos kliendilt teenuste kohta tagasiside küsimisega. Teenindussituatsioonide lahendamisel kasutab taotleja erinevaid dokumendivorme. 3. Taotleja lahendab teenindussituatsioonid kasutades sobivaid eesti- ja inglisekeelseid termineid. 4. Taotleja vastab hindamiskomisjoni täiendavatele lisaküsimustele piirkonnas paiknevate toitlustus-, meelelahutus- ja turismiobjektide kohta. 5. Täpsed teenindussituatsiooniga seonduvad ülesanded selguvad eksamil ja need on rollimängu üheks osaks. 6. Praktilise eksami kestus kokku on orienteeruvalt 20 minutit.

5. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale

Enne hindamist tutvuge:

- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutsestandardiga (kättesaadav: <https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10623191>)
- [kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega](#), juhend asub Kutsekoja kodulehel
- [EHRL kutse andmise korraga majutus- ja toitlustusekutsealade kutsetele](#), juhend asub EHRL kodulehel
- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutseeksami hindamiskriteeriumidega (käesoleva dokumendi punkt 2),
- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutseeksami hindamismeetoditega (käesoleva dokumendi punkt 3),
- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutseeksami hindamisülesannetega (käesoleva dokumendi punkt 4),
- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutseeksami hindamise korraldusega,
- turismiettevõtte teenindaja majutusteenusele spetsialiseerumine, tase 4 kutseeksami hindamisel kasutatavate vormidega.

Kutseeksamil hindamise ajal:

- jälgige igat 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 hindamiskomisjoni esimehele.

Tekkivad vaided ja kaebused hindamiskomisjoni töö ja/või kutseeksami tulemuste suhtes esitatakse Kutsekomisjonile, kes menetleb neid vastavalt Eestis kehtivale seadusandlusele ja sisemistele protseduurireeglitele.

6. Vormid hindajatele

Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine. 1. etapp

Kool (nimi) protokoll

Koolieksami(tel) hinnatakse järgnevaid kompetentse:

Teenindamine ja müük; sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine; toitlustusteenindus; teeninduskeskkonna korrashoid; kutset läbivad kompetentsid.

Taotleja nimi		Hinnang			
		Isikukood	Täidetud	Mitte täidetud	Põhjendus/ märkused
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					

Kooli direktor: ees- ja perekonnanimi

allkiri

Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine. 2. etapp

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

1. osa - kinnituskirja ja arve koostamine etteantud andmete alusel, vastuvõtutöö lühiülesannete lahendamine ja ettevalmistus.

2. osa - hotelli vastuvõtutöö rollimäng teenuste pakkumise ja lisamüügi tegemine eesti ja inglise keeles.

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1.	Vormistab kliendi soove arvestades tellimuse ning vastuskirja kliendile arvestades tubade tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu;		
2.	koostab etteantud andmete põhjal arve ja arveldab kliendiga, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, hinnakokkuleppeid, tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda;		
3.	tutvustab ja müüb majutusettevõtte lisateenuseid kasutades erinevaid müügitehnikaid ning lähtudes ettevõtte võimalustest ja reeglitest;		
4.	tutvustab ja soovitab piirkonna toitlustus-, meelelahutus- ja turismiobjekte kasutades erinevatest kanalitest saadud avalikku teavet;		
5.	lahendab oma vastutusala piires erinevaid teenindussituatsioone lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest;		
6.	täidab kliendi teenindamisega seotud dokumentatsiooni vastavalt etteantud tööjuhendile;		
7.	kasutab klienditeeninduses selgeid ja kliendile arusaadavaid väljendeid;		
8.	osaleb aktiivselt teenindusprotsessis, põhjendades oma seisukohti;		
9.	pakub kliendile teenindust erialases inglise keeles, vesteldes spontaanselt ja ladusalt.		

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:

Vorm 3. Hindamisprotokoll. 2. etapp
HINDAMISPROTOKOLL

Tallinn
Algus kell, lõpp kell

Kuupäev, nr

2. 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

7. Koolilõpetaja kutseeksami 2. etapi korraldus

7.1. Kutset andev organ on EHRL

Kooli vastutus

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

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, eksamiteated, hindamisprotokollid, kutsetunnistused.

Hindamiskomisjoni vastutus

1. Hindamiskomisjoni esimees valib eksami hindamisülesanded.
2. Hindamiskomisjon hindab vastavalt kutsestandardi lävendile, hindamisstandardile, on ja ka näib objektiivne.
3. Hindamiskomisjoni esimees koostab kutseeksami lõpus digitaalse hindamisprotokolli, mis allkirjastatakse komisjoni liikmete ja esimehe poolt ning edastatakse kutse andjale 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. Hindamisvormile lisatakse kõikide hindamiskomisjoniliikmete allkirjad, samuti kooli esindaja ja kutseeksami tegija allkiri.
6. Tekkivad vaided ja kaebused hindamiskomisjoni töö ja/või kutseeksami tulemuste suhtes esitatakse Kutsekomisjonile, kes menetleb neid vastavalt Eestis kehtivale seadusandlusele ja sisemistele protseduurireeglitele.

7.2. 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.