

HINDAMISSTANDARD TURISMIVÕTTE TEENINDAJA SPETSIALISEERUMISEGA MAJUTUSTEENINDUSELE, TASE 4 (töömaailm)

Kutsestandardi nimetus: turismivõtte 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. Töömaailma kutseeksami 2. etapi korraldus

1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **turismivõtte teenindaja majutusteeninduse spetsialiseerumise, tase 4 kutse taotlejate** hindamiseks töömaailma esindajatele.

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks.

Kutseeksami 1. etapp

Hindamise esimeses etapis koostab taotleja **portfoolio**.

Hindamisülesannete sooritamise 1. etapis võimaldab taotlejal tõendada järgmisi kompetentse:

1. teenindamine ja müük;
2. sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine;
3. toitlustusteenindus;
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 1. etapi hindamiskriteeriumite täitmine) on eelduseks teise hindamisetappi pääsemiseks.

Kutseeksami 2. etapp

2. etapi hindamine viiakse läbi kutseeksamil hindamiskeskuses. 2. etapis tutvustab taotleja lühidalt oma portfooliot ning sooritab taotleja kompleksse praktilise töö vastavalt hindamisülesandele.

2. etapi kompetentside hindamist teostab erinevatest osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline, kus esindatud nii tööandjad kui koolitajad. Hindamiskomisjonis ei saa olla eksami sooritaja tööandja esindaja. 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.

Kutseeksami 2. etapi hindamine koosneb kahest osast:

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

Teatamistähtajad

Kutseeksami 1. etapi sooritamiseks vajalik portfoolio jt nõutud dokumendid esitatakse 1 kuu enne eksami toimumiskuupäeva kutseandjale (EHRL). Hindamiskomisjon annab teateksamile 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 portfoolioga	
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 portfoolioga	
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 portfoolioga	
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, 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 pidusöökidete 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 portfoolioga	
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, kategoriaid, 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 portfoolioga	<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 portfoolioga 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 portfoolioga	<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 portfoolioga

- järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni, enesekontrollisüsteemi, töötervishoiu, tööohutuse, tuleohutuse nõudeid, tunneb evakuaatsioonipõhimõtteid 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 hindamismeetodiks on taotleja koostatud kirjalik portfoolio, mille tuleb lisada kirjalikud dokumendid ja eneseanalüüs, mis tõendaksid kompetentside olemasolu.

Kutseeksami 2. etapi hindamine jaguneb kaheks osaks:

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

4. Kutseeksami 1. ja 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

4.1 Kutseeksami 1. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

Hindamise 1. etapis koostab taotleja **portfoolio**. Hindamist viib läbi vähemalt kolmeliikmeline komisjon, kuhu kuuluvad nii töömaailma kui haridusasutuste esindajad. 1. osa kompetentside positiivne tõendamine võimaldab kutse taotlejal tõendada 2. osa kompetentse.

Portfoolio koostatakse **turismiettevõtte teenindaja majutusteeninduse spetsialiseerumise, tase 4** kutse taotlemisel hindamise esimeses etapis ühe hindamise osana.

Portfoolio koostamise eesmärk on tõendada järgmisi *kohustuslikke kompetentse*:

1. teenindamine ja müük;
2. sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine;
3. toitlustusteenindus;
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.

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, tööandja kinnitus töötamise kohta mingil ametikohal jms).

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.
- Autentne – portfoolios esitatud tõendusmaterjalid ning eneseanalüüs on autentsed, st koostatud taotleja enese poolt.

4.2. Portfoolio koostamine

Tõendusmaterjali kogumine on kutse taotleja ülesanne, taotleja vastutab selles esitatud materjalide tõesuse eest. Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu vähemalt 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 konkreetseid kompetentse aitab tõendada lisatud tõendusmaterjal?
- Kas ja millist sisulist informatsiooni annab tõendusmaterjal?
- Millist konkreetset 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 postiga või digitaalselt kutseandja määratud aadressile.

4.3. Portfoolio struktuur

Kutse taotleja koostab portfoolio järgmise struktuuri järgi:

Portfoolio osa	Sisu
Tiitelleht	Hindamisstandardi nõuetele vastav tiitelleht (Lisa 1. Tiitelleht).
Sisukord	Loetelu portfoolios sisalduvatest materjalidest.
Andmed koostaja kohta	Portfoolio koostaja CV.
Kogutud tõendusmaterjalid	Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu vähemalt 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	

4.4 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

Turismiettevõtte teenindaja majutusteeninduse spetsialiseerumise, tase 4

Portfoolio

Tallinn 2018

Lisa 2. Eneseanalüüsi vorm

	Analüüsiv hindamiskriteerium	Portfoolio Osa (jah/ei)	Viide portfoolios tõendavatele materjalidele (materjali nimetus, lk nr vms)
1.	Tellimuste vastuvõtmine <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vormistab etteantud tellimusvormi alusel individuaaltellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove; ▪ vormistab kliendile sisse registreerimise dokumendid. 		
2.	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. 		
3.	Piirkonna tutvustamine <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tutvustab külastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest. 		
4.	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 tööohutusnõudeid. 		
5.	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. 		

6.	Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külma ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumastustega; ▪ 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. 		
7.	Lõuna-, õhtu- ja pidusöökide 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. 		
8.	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. 		
9.	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. 		
10.	Üldruumide korrashoid		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kirjeldab majapidamistöö planeerimisega seotud olulisemaid tegevusi ja peamisi aruandeid; ▪ teostab üldruumide hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele. 		
11.	Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari ja seadmete puhtust ja töökorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat; ▪ teeb ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks heakorratöid lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest. 		
12.	Arvuti kasutamise oskus <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. 		
13.	Keeleoskus <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valdab eesti keelt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B1, teist võõrkeelt tasemel A2. 		
14.	Meeskonnatöö <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. 		
15.	Tööohutuse ja hügieeninõuded <ul style="list-style-type: none"> • Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni, enesekontrollisüsteemi, tervishoiu, tööohutuse, tuleohutuse nõudeid, • tunneb evakuaatsioonipõhimõtteid ning kasutab vajadusel esmaseid tulekustuse ja esmaabi vahendeid, • vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi. 		

4.2 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 küllastajakaardi, 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 vastuvõtutöö 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. osaga hinnatakse järgnevaid kompetentse:

1. küllastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine;
2. läbiva kompetentsina 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

Taotleja nimi

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.					

Hindaja

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, vastuvõttutöö lühiülesannete lahendamine ja ettevalmistus.
2. osa - hotelli vastuvõttutöö rollimäng teenuste pakkumise ja lisamüügi tegemine eesti ja inglise keeles.

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjus
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. Töömaailma kutseeksami 2. etapi korraldus

Taotleja vastutus

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

Kutseandja vastutus

- Hindamisstandardi olemasolu ja hindamisülesannete koostamine.
- Hindamiskomisjoni moodustamine, hindamiskomisjoni liikmetega lepingute sõlmimine ja töö tasustamine.
- Koostöö kooliga eksami korraldamise osas, korraldusega seotud tööde tasustamine sh tooraine kompenseerimine.
- Koostöö Kutsekojaga.
- Taotlejate dokumendid, eksamiteated, hindamisprotokollid, kutsetunnistused.

Hindamiskomisjoni vastutus

- Hindamiskomisjoni esimees valib eksami hindamisülesanded.
- Hindamiskomisjon hindab vastavalt kutsestandardi lävendile, hindamisstandradile, on ja ka näib objektiivne.
- Hindamiskomisjoni esimees koostab kutseeksami lõpus digitaalse hindamisprotokoll, mis allkirjastatakse komisjoni liikmete ja esimehe poolt ning edastatakse kutseandjale ja taotlejale.
- Hindamiskomisjon annab suulise tagasiside kutseeksami sooritajatele eksami lõpus.
- Kutseeksami mittesooritajate kohta täidetakse individuaalne hindamisvorm, milles näidatakse hindamiskriteeriumid, mis täitmata ja põhjendused selle kohta. Hindamisvormile lisatakse kõikide hindamiskomisjoniliikmete allkirjad, samuti kutseeksami tegija allkiri.
- Tekkivad vaided ja kaebused hindamiskomisjoni töö ja/või kutseeksami tulemuste suhtes esitatakse Kutsekomisjonile, kes menetleb neid vastavalt Eestis kehtivale seadusandlusele ja sisemistele protseduurireeglitele.