

## HINDAMISSTANDARD VANEMKELNER, TASE 5 Koolilõpetaja eksam

Sisukord:

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamise korraldus
4. Hindamisjuhend hindajale
5. Vormid hindajale

### 1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **vanemkelner, tase 5 kutse taotlejate** kompetentsuse hindamiseks.

Vanemkelner korraldab teenindusprotsessi ettevalmistamist, koostab töögraafikud, juhendab meeskonda, jagab infot ja tööülesandeid. Korraldab teenindusprotsessi, klientide vastuvõtmist ja nõustamist, vajadusel valmistab jooke ning serveerib toite ja jooke. Vanemkelner suhtleb klientidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast. Kogub ja analüüsib tagasisidet kogu teenindusprotsessi vältel. Jälgib ja inventeerib laoseisu, vastutab kaupade ja töövahendite olemasolu eest. Vastutab meeskonna koolitamise ja tööprotsessi tõrgeteta toimimise eest. Jälgib enesekontrolliplaani ja vastutab selle täitmise eest. Tunneb kogu ettevõtte toodet ja võimalusi.

Hinnatakse järgmisi kompetentse lävendi tasemel:

#### Töö planeerimine ja korraldamine

1. töökoha ettevalmistamine ja korrashoid
2. koostöö köögiga
3. koristus- ja puhastustööd
4. eelkatete tegemine

#### Teenindamine ja müügitöö

1. klientide vastuvõtmine ja soovide väljaselgitamine
2. tellimuse vastuvõtmine, vormistamine ja edastamine
3. jookide ja toitude serveerimine
4. teenindussituatsiooni lõpetamine
5. catering ja peoteenindus
6. kaupade ja vahendite tellimine, vastuvõtmine ja kontrollimine

#### Juhtimine ja juhendamine

1. klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine

2. teeninduspersonali juhendamine
3. koostöö köögipersonaliga
4. menüükaartide, toidu- ja joogikaartide koostamine ja kujundamine
5. seadmete korrashoid
6. enesekontrolli korraldamine

#### Läbivad kompetentsid

1. täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral;
2. suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;
3. oskab eesti keelt tasemel B1, inglise keelt tasemel B1, vene keelt tasemel A2, soome keelt tasemel A2;
4. kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstitöötlusprogramme, tabelitöötlusrakendusi, kasutab veebipõhiseid koostöövahendeid, näiteks info ja dokumentide talletus veebi, kalendrid, sotsiaalmeedia, õppekeskkonnad ja mobiilirakendused, arvestades turvalise veebikoostöö ja pilveteenuste kasutamise põhimõtteid;
5. on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme;
6. kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis toidlustuses toimuva, uute trendide ja suundadega;
7. hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid.

Hindamine viiakse läbi hindamiskeskuses. Hindamist teostab erinevatest hindamise osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjonis on esindatud töömaailma ja koolitaja esindajad. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline.

## 2. Hindamiskriteeriumid

### Vanemkelner, tase 5 hindamiskriteeriumid:

Kompetentsid	Hindamiskriteeriumid
<b>TÖÖ PLANEERIMINE JA KORRALDAMINE</b>	
<p><b>Tegevusnäitajad:</b></p> <p>1) koostab töögraafikud, planeerib enda ja töötajate tööaja;</p> <p>2) korraldab ja juhendab töökohtade ja vajalike töövahendite ettevalmistamist;</p> <p>3) kontrollib teenindusala töökohtade korrasolekut;</p> <p>4) täpsustab menüüd ja päevapakkumisi ning jagab infot teenindavale personalile;</p> <p>5) jälgib puhastusplaani, vajadusel juhendab teenindajaid nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises;</p> <p>6) korraldab tööd teenindusosal vastavalt menüüle ja päevapakkumistele, kontrollides eelkatet ja saali korrasolekut;</p> <p>7) vastutab tööks vajalike kaupade ja vahendite ning töövahendite olemasolu eest;</p> <p>8) tellib ja võtab vastu kaupu ja vahendeid vastavalt vajadusele ja volitustele.</p>	<p>1. koostab tööde ajaplaani lähtudes tööseadusandlusest, tööjuhiseist, planeerides enda ja teenindajate tööaja nii igapäeva tööks kui ka planeeritavaks teenindussündmuseks.</p> <p>2. selgitab koos töötamise protsessi, köögi, saali ja klientide huve arvestades</p> <p>3. edastab teeninduspersonalile suuliselt või kirjalikult peamokalt saadud infot muutuste kohta menüüs</p> <p>4. nimetab teenindajate/kelnerite tegevused toitumise soovitamisel klientidele, kui menüü muutub</p> <p>5. juhendab teenindajaid/kelnereid saalitööks vajalike töövahendite nimekirja koostamisel</p> <p>6. juhendab vajalike töövahendite ettevalmistamist ja eelkatte tegemist</p> <p>7. juhendab teenindajaid nõude ja serveerimisvahendite pesemisel, seadmete ja nõudepesuvahendite kasutamises</p> <p>8. annab hinnangu eelkattele ja saali korrasolekule vastavalt tööjuhisele</p> <p>9. annab hinnangu teenindajate saalitööle</p> <p>10. koostab puhastusplaani alusel koristustööde kava teenindajatele</p> <p>11. <u>t</u>äidab kaupade ja vahendite tellimuslehe arvestades ettevõtte vajadusi ning esitab tellimuse nende saamiseks</p> <p>12. <u>j</u>uhendab teenindajaid/kelnereid kaupade ja vahendite vastuvõtmisel ning paigutamisel, järgides ettevõtte teenindusstandardeid ja tellimust</p>

**TEENINDAMINE JA MÜÜGITÖÖ**

- 1) alustab kliendikontakti positiivselt, on teenindusvalmis ja suhtleb aktiivselt kliendiga otse ja kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
- 2) korraldab klientide vastuvõtmist, juhatamist söögisaali ja lauda;
- 3) selgitab välja kliendi vajadused, tundes toiduvalmistamise aluseid, tervisliku ja eritoitumise aluseid, erinevate rahvaste toidukultuuri eripära pakub kliendi erisoovidele ja -vajadustele lahendusi oma vastutusala piires;
- 4) tutvustab ja soovitab põhjalikult toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid, arvestades ettevõtte müügi- ja turundusstrateegia põhisuundasid;
- 5) jälgib ja vajadusel juhendab teenindajate tööd tellimuste vastuvõtmisel ja eelkatete kohandamisel;
- 6) teeb kassatoiminguid vastavalt teenindusstandardile;
- 7) juhendab teenindajaid kassasüsteemi kasutamises;
- 8) valmistab ja serveerib kliendile karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, kohvi- ja teejooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid;
- 9) serveerib veini, portsjonroogi, roogi vaagnatelt, teeninduskärult või abilaualt, kasutades asjakohaseid töövõtteid;
- 10) jälgib ja juhendab teenindajate tööd jookide valmistamisel ning roogade ja jookide serveerimisel;
- 11) jälgib ja vajadusel juhendab teenindajate tööd teenindussituatsiooni lõpetamisel;
- 12) küsib klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta

1. loob positiivse kontakti, on teenindusvalmis ja suhtleb kliendiga eesti ja ühes võõrkeeles otse ning kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;
2. selgitab välja kliendi vajadused, pakub kliendi erisoovidele lahenduse oma vastutusala piires;
3. tutvustab ja soovitab kliendile toidu- ning joogikaartides olevad toite ja jooke ning ettevõttes pakutavaid tooteid
4. koostab klienditellimuse alusel teenindussündmuse eelarve ja analüüsib selle kasumlikkust
5. teeb kassatoiminguid, koostades ja esitades nõuetekohase arve
6. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks;
7. juhendab teenindajaid/kelnereid ja valmistab ja serveerib vajadusel kliendile karastus-, segu- ja alkohoolseid jooke, kohvi- ja teejooke, kasutades asjakohaseid töövõtteid;
8. serveerib veini, portsjonroogi, roogi vaagnatelt, teeninduskärult või abilaualt, kasutades asjakohaseid töövõtteid
9. küsib klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teenindusprotsessi vältel, lahendab probleeme oma vastutusala piires;
10. kirjeldab töötajatelt tagasiside kogumise toiminguid, sealhulgas analüüsiprotsessi ja tulemuste edastamist juhile ning meeskonnale;
11. koostab vastavalt teenindusstandardile vormistatud kassa- ja müügiaruanded, kirjeldab aruannete liikumist toitlustusettevõttes
12. tutvustab ja analüüsib teostatud teenindussündmust ja selle teenindusprotsessi
13. koostab tööde teostamise ajaplaani lähtudes tööjuhise, planeerides enda ja töötajate tööaja planeeritava üritusel.

<p>kogu teenindusprotsessi vältel, lahendab probleeme oma vastutusala piires;</p> <p>13) lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks;</p> <p>14) kogub tagasisidet töötajatelt ning analüüsib ja edastab tagasiside nii oma juhile kui meeskonnale;</p> <p>15) esitab nõuetekohase arve ja teeb kassatoiminguid oma vastutusala piires;</p> <p>16) koostab ja säilitab nõuetekohaselt vormistatud kassa- ja müügiaruanded, esitab aruanded vastutavale töötajale;</p> <p>17) koostab catering- ja peoteenindusürituse teenindusstandardi ning viib selle läbi, arvestades etteantud ürituse aega, kohta ja sisu.</p>	<p>14. koostab catering- ja peoteenindusürituseks vajalike töövahendite nimekirja vastavalt tööjuhisele</p> <p>15. juhendab catering- ja peoteenindusürituse teenindusprotsessi, arvestades etteantud ürituse aega, kohta ja sisu.</p> <p>16. Analüüsib enda ja teenindajate tööd ning külalistelt saadud</p> <p>17. Edastab tagasisidet oma juhile ja meeskonnale.</p>
<b>JUHTIMINE JA JUHENDAMINE</b>	
<p>1) korraldab ja koordineerib kliendiküsitluste läbiviimist tarbimisvajaduste välja selgitamiseks ja müügitöö korraldamiseks;</p> <p>2) juhendab ja koolitab oma vastutusala piires teenindusmeeskonda;</p> <p>3) vastutab positiivse õhkkonna loomise eest kollektiivis;</p> <p>4) koordineerib teenindajate koostööd köökipersonaliga;</p> <p>5) küsib oma ja meeskonna tegevuse kohta tagasisidet nii kolleegidelt kui ka Klientidel</p> <p>6) koostab menüüsid koostöös otsese juhi ja peakokaga;</p> <p>7) vastutab seadmete heaperemeheliku kasutamise ja korrashoiu eest;</p>	<p>1. korraldab vastavalt teenindusstandardile ja ettevõtte vajadustele kliendiküsitluste läbiviimist tarbimisvajaduste selgitamiseks;</p> <p>2. analüüsib kliendiküsitluste tulemusi, teeb ettepanekuid enda ja meeskonna töö parendamiseks</p> <p>3. selgitab uue töötaja koolitamisprogrammi lähtudes ettevõttes toimivast tavast</p> <p>4. kirjeldab menüü koostamise protsessi ettevõttes lähtudes ettevõtte töökorraldusest</p> <p>5. viib läbi seadmete kasutamise ohutusalase juhendamise ettevõttes vastavalt seadusandlusele</p> <p>6. kirjeldab enesekontrolliplaanist lähtuvaid tegevusi teenindusalas</p> <p>7. juhendab teenindajate tööd klientide vastuvõtmisel, juhatamisel söögisaali ja lauda, tellimuste vastuvõtmisel ja eelkatete kohandamisel ja teenindussituatsiooni lõpetamisel.</p> <p>8. juhendab teenindajate tööd jookide valmistamisel ning roogade ja jookide serveerimisel;</p>

<p>8) jälgib seadmete ja tarvikute uuendamise vajadust;</p> <p>9) järgib enesekontrolliplaani ja vastutab selle täitmise eest.t;</p>	<p>9. 10. juhendab teenindajaid kassasüsteemi kasutamises;</p>
<b>LÄBIVAD KOMPETENTSID</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. täidab ja kontrollib tööohutus- ja toiduohutusnõudeid, kannab nõuetekohast vormiriietust, on teadlik esmaabi võimalustest ning oskab käituda tulekahju korral;</li> <li>2. suhtleb klientidega ja kolleegidega sõbralikult ja lähtuvalt heast tavast;</li> <li>3.oskab eesti keelt tasemel B1, inglise keelt tasemel B1, vene keelt tasemel A2, soome keelt tasemel A2;</li> <li>4.kasutab elektroonilisi seadmeid ja võrke ning loob ja haldab faile, tekstitöötlusprogramme, tabelitöötlusrakendusi, kasutab veebipõhiseid koostöövahendeid, näiteks info ja dokumentide talletus veebi, kalendrid, sotsiaalmeedia, õppekeskkonnad ja mobiilirakendused, arvestades turvalise veebikoostöö ja pilveteenuste kasutamise põhimõtteid;</li> <li>5.väärtustab oma kutseala ja on orienteeritud kvaliteetsele töötulemusele, on algatusvõimeline ja tegutseb iseseisvalt;</li> <li>6. on ettevõtlik, oskab lahendada probleeme;</li> <li>7. kohaneb oma töös muutuvate oludega, jagab informatsiooni; osaleb degustatsioonidel ja koolitustel hoides end kursis turul toimuva, uute trendide ja suundadega;</li> <li>8. hoiab korras kasutatavaid töövahendeid ja seadmeid.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tutvustab meeskonnale tulekahju korral tegutsemise plaani, tagab töötajate evakueerimise tulekahju korral;</li> <li>2. täidab ja kontrollib tööohutus- ja hügieeninõudeid;</li> <li>3. kasutab töö- ja klienditeenindussituatsioonides eesti ja inglise keelt tasemel B1, vene ja soome keelt tasemel A2 .</li> <li>kirjeldab ettevõtte müügi- ja turundusstrateegia põhisuundi</li> <li>4. vormistab arvuti abil dokumente, aruandeid, esitlusi kasutades selleks erinevaid arvutiprogramme</li> <li>5. kirjeldab positiivse õhkkonna loomist kollektiivis</li> <li>6. kirjeldab oma seisukohti toitlustusteeninduse olukorrast ja probleemidest.</li> </ol>

### 3. Hindamise korraldus

Hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses või töökohal kindlaks määratud ajal. Hindamine toimub kombineeritud eksamina kahes etapis.

Esimeses etapis osaleb taotleja vanemkelneri igapäevatöös, planeerib ja viib läbi teenindussündmuse. Teenindussündmuse teostamist jälgivad ja hindavad hindamiskomisjoni liikmed. Seejärel koostab taotleja eneseanalüüsi ja esitluse teenindussündmuse kohta.

#### 1. etapp – osalemine vanemkelneri igapäevatöös, teenindussündmuse planeerimine, teostamine ja eneseanalüüs ning esitluse koostamine

Hindamismeetodid	Kirjeldus
<p><b>1. Portfoolio</b> Esimeses etapis analüüsib taotleja oma seniseid kutsealaseid oskusi ja kogemusi ning teenindussündmuse planeerimist, teostamist</p> <p><b>2. Esitlus</b></p>	<p><b>Portfoolio</b> koostamise eesmärk on tõendada järgmisi kompetentse: <i>Töö planeerimine ja korraldamine; teenindamine ja müügitöö; juhtimine ja juhendamine; läbivad kompetentsid.</i></p> <p>Portfoolios tõendab kutse taotleja eeltoodud kompetentside olemasolu tõendusmaterjaliga. Portfoolios esitatud tõendusmaterjalid on seotud eneseanalüüsiga.</p> <p><b>Portfoolio sisaldab:</b> (portfoolio koostamise juhend lisa 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· eneseanalüüsi <b>teostatud ürituse põhjal</b></li> <li>· toitlustussündmuse planeeringut vastavalt portfoolio koostamise juhendile. Analüüsib teenindussündmuse korraldamist ning teenindamist. Taotleja planeerib vähemalt 20-le külalisele, sh võõrkeelt rääkivatele, reaalse teenindussündmuse teenindusprotsessi, kus on vähemalt kolm käiku, kaks veini ja kohv. <b>Teostab planeeritud sündmuse juhtides teenindusprotsessi ja juhendades vähemalt kahte kelnerit.</b></li> <li>· Portfoolio sisaldab kohustuslikke osi vastavalt juhendile ja sisaldab taotleja poolt valitud asjakohaseid tõendusmaterjale. <b>(video, foto, skeemid, joonised)</b></li> <li>· Portfoolio (sh digitaalne) on vormistatud vastavalt kirjalike tööde vormistamise heale tavale ja järgides autoriõigust.</li> </ul> <p><b>Esitlus:</b> Taotleja koostab teostatud teenindussündmuse kohta esitluse, mida kaitseb järgmises etapis komisjoni ees.</p>

## Teenindussündmuse planeerimise, teostamise ja esitluse koostamise hindamiskriteeriumid

1. koostab klienditellimuse alusel teenindussündmuse eelarve ja analüüsib selle kasumlikkust
2. koostab tööde ajaplaani lähtudes menüüst, tööjuhiseist, planeerides enda ja töötajate tööaja planeeritavaks ürituseks; planeerib vajaminevad vahendid, ruumi, kava, saaliplaan*i*, ürituse detailse ajakava
3. juhendab teenindajaid/kelnereid teenindussündmuseks, saalitööks vajalike töövahendite nimekirja koostamisel;
4. juhendab teenindussündmuse teenindusprotsessi, arvestades etteantud ürituse aega, kohta ja sisu;
5. juhendab vajalike töövahendite ettevalmistamist ja eelkatte tegemist;
6. annab hinnangu eelkattele ja saali korrasolekule vastavalt tööjuhisele;
7. juhendab teenindajate tööd klientide vastuvõtmisel, juhatamisel söögisaali ja lauda, teenindussituatsiooni lõpetamisel;
8. juhendab teenindajate tööd jookide valmistamisel ning roogade ja jookide serveerimisel;
9. annab hinnangu teenindajate saalitööle ning analüüsib enda ja teenindajate tööd ning saadud tagasisidet;
10. vormistab arvuti abil dokumente, aruandeid, esitlusi, kasutades selleks erinevaid arvutiprogramme.

### 2. etapp. Esitlus, intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
<b>Esitlus, intervjuu ja teenindussituatsiooni lahendamine</b>	<p>Taotleja tutvustab ennast ja kirjeldab töökogemusi ning vastab küsimustele koostatud aruande ja esitluse kohta, ettevalmistusaega kuni 30 minutit.</p> <p>Taotleja kaitseb esitluse reaalse teenindussündmuse planeerimist ja teostamist. Taotlejal on esitluseks aega kuni 15 minutit</p> <p>Vajadusel vastab taotleja hindajate täpsustavatele küsimustele.</p> <p>Taotleja lahendab etteantud teenindussituatsiooni praktilise ülesande ja analüüsib tulemust.</p>

### Esitluse, intervjuu ja teenindussituatsiooni lahendamise hindamiskriteeriumid



1. loob positiivse kontakti eksamikomisjoniga, on teenindusvalmis ja suhtleb komisjoniga ja kliendiga eesti keeles
2. tutvustab klientide tagasisidet toodete ja teenuste ning teenindamise kohta kogu teenindusprotsessi vältel,
3. kirjeldab oma vastutusalas ettetulnud probleemide lahendamist;
4. kirjeldab oma seisukohti toitlustusteeninduse olukorrast ja probleemidest
5. kirjeldab menüü koostamise protsessi ettevõttes lähtudes ettevõtte töökorraldusest
6. tutvustab ja analüüsib teostatud teenindussündmust ja selle teenindusprotsessi
7. kirjeldab positiivse õhkkonna loomist kollektiivis
8. lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhete jätkamiseks;

**Kõikide hindamisetappide positiivne tulemus loeb vanemkelner 5 kutseksami sooritatuks.**

### Teatamistähtajad

Nõutud dokumendid esitatakse vastavalt Eesti Hotellide Ja Restoranide Liidu kutse andmise korrale.

## 4. Hindamisjuhend hindajale

Enne hindamist:

Tutvug

e

- vanemkelneri, tase 5 kutsestandardiga,
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega,
- kutse andmise korraga,
- hindamise üldise informatsiooniga,
- hindamiskriteeriumidega,
- hindamismeetoditega,
- hindamisülesannetega,
- hindamise korraldusega,
- hindamisel kasutatavate vormidega.

Hindamise ajal

- jälgige igat taotlejat hindamisprotsessis personaalselt,
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm,
- esitage vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas,
- hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi,
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

Hindamise järel

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet,
- vormistage hindamistulemus.

## Vormid hindajale Taotleja personaalsed hindamistabelid

### Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine

#### Teenindussündmuse planeerimine, teostamine ja esitluse koostamise

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Hindamiskriteerium Kompetentse hinnatakse esitluse, analüüsi ja praktiliste soorituste põhjal		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/ põhjendus
1	koostab tööde ajaplaani lähtudes menüüst, tööjuhise, planeerides enda ja töötajate tööaja planeeritavaks ürituseks; planeerib vajaminevad vahendid, ruumi, kava, saaliplaan, ürituse detailse ajakava vastavalt vanemkelneri portfoolio juhisele		
2	juhendab teenindajaid/kelnereid teenindussündmuseks, saalitööks vajalike töövahendite nimekirja koostamisel;		
3	juhendab teenindussündmuse teenindusprotsessi, arvestades etteantud ürituse aega, kohta ja sisu;		
4	juhendab vajalike töövahendite ettevalmistamist ja eelkatte tegemist		
5	annab hinnangu eelkattele ja saali korrasolekule vastavalt tööjuhisele		
6	juhendab teenindajate tööd klientide vastuvõtmisel, juhatamisel söögisaali ja lauda, teenindussituatsiooni lõpetamisel;		
7	juhendab teenindajate tööd jookide valmistamisel ning roogade ja jookide serveerimisel;		



8	annab hinnangu teenindajate saalitööle ning analüüsib enda ja teenindajate tööd <b>erinevates töö etappides</b> ning saadud tagasisidet; ( <b>juhendajalt/ juhendatavatelt külalistelt/ eksamikomisjonilt</b> )		
9	vormistab arvuti abil dokumente, aruandeid, esitlusi, kasutades selleks erinevaid arvutiprogramme.		

Hinnatakse taotleja **portfoli**o ja esitluse põhjal ning intervjuu käigus.

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale:

**Vorm 2. Taotleja kompetentside hindamine****Esitlus, intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine**

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

Hindamiskriteerium		Hinnag	
		Täidetud	Mitte täidetud/ põhjendus
1	loob positiivse kontakti eksamikomisjoniga, on teenindusvalmis ja suhtleb komisjoniga ja kliendiga eesti keeles		
3	kirjeldab igapäevases töös ettetulevate, ettetulnud probleemide lahendamist;		
4	kirjeldab oma seisukohti toitlustusteeninduse olukorrast ja probleemidest		
5	kirjeldab positiivse õhkkonna loomist kollektiivis		
6	lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni eesmärgiga kliendisuhte jätkamiseks.		

Hindamistulemus: (Positiivne / Negatiivne)

Tagasiside taotlejale:

Lisa 1 Koondhindamisprotokoll

KOONDHINDAMISPROTOKOLL

kuupäev

Atesteeritud eksamikeskus (nimi)

Algus kell..... Lõpp kell.....

Hindamistulemused

Jr k nr	Taotleja ees- ja perekonnanimi	Isiku- kood	Taotletav kutse tase	Hindamise keel	Hindamis- tulemus*	Hindamiskomisjoni ettepanek*

Hindamiskomisjoni esimees ees- ja perekonnanimi allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed ees- ja perekonnanimi allkirjad

\*Kompetentsid tõendatud./Tõendamata kompetents(id) (nimetada)....

\*Anda/Mitte anda taotlejale kutse Vanemkelner, tase 5