**HINDAMISSTANDARD HOTELLITEENINDAJA, TASE 4**

**Kutsestandardi nimetus: hotelliteenindaja, tase 4**

Sisukord:

[1. Üldine informatsioon 1](#_Toc7993069)

[2. Hotelliteenindaja, tase 4 hindamiskriteeriumid: 3](#_Toc7993070)

[3. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus 8](#_Toc7993071)

[4. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded 8](#_Toc7993072)

[5. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale 10](#_Toc7993073)

[6. Vormid hindajatele 11](#_Toc7993074)

[7. Koolilõpetaja kutseeksami 2. etapi korraldus 14](#_Toc7993075)

# 1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **hotelliteenindaja, tase 4** **kutse taotlejate** hindamiseks.

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks:

**1. etapp**

**Esimeses etapis** sooritab taotleja kirjalikke, suulisi ja praktilisi hindamisülesandeid. Hindamine viiakse läbi õppekava täitmise jooksul moodulite kokkuvõtva hindamisena. Esimese osa kompetentside positiivne tõendamine võimaldab kutse taotlejal tõendada teise osa kompetentse. Hindamisülesannete sooritamine esimese etapis võimaldab taotlejal tõendada järgmisi kompetentse:

* puhastus ja laomajandus;
* toitlustusteenindus;
* üritusteenindus;
* juhendamine.
* Läbivad kompetentsid

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 juhib ja kutseeksami korralduse eest vastutab hindamiskomisjoni esimees.

Komplekssete praktiliste ülesannetesooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

* tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine;
* arveldamine, sh arve koostamine;
* klientide teenindamine ja müügitöö.
* 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; vastuvõtutöö eestikeelsete **lühiülesannete** 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 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. Hotelliteenindaja, tase 4 hindamiskriteeriumid:

| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteeriumid** |
| --- | --- |
| **Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine – tõendatakse kutseeksamil** | |
| 1) võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi kui ka rühma päringu ja tellimuse ning vastab neile operatiivselt, vastavalt ettevõttes kehtestatud normidele;  2) kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks;  3) selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsimise erinevaid tehnikaid ja nõustab klienti;  4) planeerib iseseisvalt kliendi tellimusega seotud lisateenuste teostamise oma vastutusala piires;  4) kinnitab tellimuse ning annab sellest kliendile teada kliendile sobiva kommunikatsioonikanali vahendusel;  5) sisestab iseseisvalt reserveerimisprogrammi detailse tellimuse vastavalt kliendi soovidele;  6) palub kliendil täita külastajakaardi;  7) kliendi saabudes registreerib kliendi sisse, tehes vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;  8) jälgib, et kliendi andmed oleksid kaitstud vastavalt seadusele;  9) määrab toa(d) klientidele, arvestades kliendi soove ja majutusettevõtte hetkevõimalusi;  10) valmistab ette võtmekaardid. | * Vormistab etteantud tellimusvormi alusel tellimuse arvestades tubade tüüpe, kategooriaid ja vooditüüpe; * Koostab kliendi soovide põhjal keeleliselt korrektse ja tellimuse tüüpi arvestava vastuskirja kliendile; * Vormistab külastaja sisse; * Teenindab klienti reserveerimisprogrammi kasutades, järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid. |
| **Arveldamine - tõendatakse kutseeksamil** | |
| 1) koostab iseseisvalt korrektse arve vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke  nõudeid;  2) arveldab iseseisvalt klientidega, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike (sularaha, maksekaardid,  vautšerid);  3) lahendab arveldamisel tekkivad veaolukorrad iseseisvalt ja vajadusel korrigeerib arvet;  4) kontrollib raha turvaelemente visuaalselt ja kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid;  5) kliendi lahkudes registreerib kliendi välja tehes iseseisvalt vajalikud kanded reserveerimisprogrammis;  6) loeb üle enne iga vahetuse algust rahalised vahendid ning vahetuse lõppedes koostab kassaaruande;  7) kannab varalist vastutust tema kätte usaldatud rahaliste vahendite kasutamise eest;  8) koostab iseseisvalt, õigeaegselt ja korrektsed vahetuse aruanded. | * Kirjeldab arveldamisega seotud tegevusi, dokumente ja aruandeid; * Koostab etteantud andmete põhjal reserveerimisprogrammi kasutades korrektse arve, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, tarbitud teenuseid ja hotelli kodukorda. |
| **Klientide teenindamine ja müügitöö - tõendatakse kutseeksamil** | |
| 1) tervitab esimesena ja loob kliendiga positiivse kontakti. On teenindusvalmis ja suhtleb teenindussituatsioonis aktiivselt kliendiga, (nii otse kui ka kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid;)  2) teenindussituatsioonides valdab erinevaid suhtlustehnikaid;  3) kirjeldab klientidele majutusettevõtet ja annab ülevaate ruumide paiknemisest;  4) tutvustab ja soovitab klientidele omaalgatuslikult ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, kasutades lisamüügi  erinevaid tehnikaid, kasvatades seeläbi majutusettevõtte käivet ja kliendi rahulolu  5) annab klientidele korrektset piirkonda puudutavat turismialast informatsiooni (sh ühistransport);  6) organiseerib kliendile transpordi (tellib klientidele takso, korraldab transfeere jms);  kohta;  8) lahendab oma vastutusala piires erinevates olukordades tekkivad kliendi kaebused ja arusaamatused;  9) jälgib majutusettevõttes toimuvat ning vajadusel teeb olukorra lahendamisel koostööd turvatöötajaga (tagab seal korra kasutades vajadusel turvatöötaja abi);  10) annab kliendile vältimatut abi ning kutsub vajadusel professionaalse abi;  11) edastab klientidele klienti puudutava korrektse informatsiooni;  12) edastab kliendi erisoovid vastavale üksusele (osakonnale) täitmiseks, vajadusel teostab selle ise (nt lisavoodi tuppa viimine ja üles tegemine);  13) võtab hoiule klientide väärtasjad ning organiseerib pagasi turvalise hoiustamise;  14) teeb telefoni teel numbritubadesse tellitud äratuskõned vastavalt teenindusstandardi nõuetele;  15) küsib ja võtab vastu kliendi tagasisidet ning edastab saadud info isikule/ osakonnale, kes vastab tagasiside süsteemi eest (selle vastavalt kehtestatud korrale);  16) lõpetab teenindussituatsiooni positiivselt eesmärgiga hoida kliendikontakti. | * Pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel majutusettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi; * Lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh piirkonna info andmine, veaolukordade lahendamine, erisoovide edastamine hotelliosakondadele, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest |
| **Puhastus ja laomajandus – tõendatakse koolieksamil** | |
| 1) hoiab igapäevaselt korras ja puhta oma töökoha;  2) kasutab erinevaid puhastusaineid ja vahendeid järgides kasutusjuhendeid;  3) teostab vajadusel numbritubade hoolduskoristust (päeva- ja lõpukoristus) (kasutades õigeid puhastusaineid ja  vahendeid;)  4) komplekteerib endale iga vahetuse alguses vajalikud töövahendid ja –materjalid;  5) vajadusel vahetab voodipesu ja rätikuid;  6) vajadusel kontrollib minibaari seisu, asendab puuduolevad tooted ja peab arvestust kauba liikumise kohta;  7) valmistab ette öövoodi (*Turn Down Service);*  8) paigutab nõuetekohaselt numbrituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud;  9) komplekteerib kliendi infomaterjali ja kirjatarbed;  10) registreerib ja hoiustab kliendi poolt hotelli ruumidesse unustatud esemed vastavalt kehtestatud eeskirjadele;  11) teostab vajadusel hoolduskoristust üldkasutatavates ruumides vastavalt puhastusplaanile (kasutades õigeid  puhastusaineid ja vahendeid);  12) tellib kauba vastavalt vajadusele ning organiseerib selle vastuvõtmise ja dokumentatsiooni täitmise;  13) peab arvestust hotelli pesu kohta, korraldab selle ladustamise ja majasisese liikumise ning õigeaegse  pesemise. | * Kirjeldab majapidamistöö planeerimisega seotud olulisemaid tegevusi ja peamisi aruandeid; * Liigitab mustust ning valib konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja määratleb vajalikud isikukaitsevahendid; * Kirjeldab külastaja poolt maha unustatud esemete, tehniliste rikete, varguste või materiaalsete kahjude tekitamisega seotud tegevusi; * Koostab numbritoa koristusplaani, lähtudes hotelli koristusstandardist; * Teostab numbritubade hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale. |
| **Toitlustusteenindus - tõendatakse koolieksamil** | |
| 1) planeerib tooraine vajaduse vastavalt menüüle ja klientide arvule;  2) kasutab õigeid ja asjakohaseid köögitöö tehnikaid, külm- ja kuumtöötlemisvõtteid;  3) ajastab toitude valmimise vastavalt teenindussituatsioonile;  4) valmistab hommikusöögi roogasid vastavalt juhendile või standardretseptuurile või koka korraldusele;  5) arvestab hommikusöökide valmistamisel enimlevinud toidutalumatustega nt laktoositalumatus, gluteenitalumatus, allergia;  6) vajadusel katab lauad vastavalt klientide arvule ja toidu valikule;  7) teeb vajadusel eelkatteid iseseisvalt või vastavalt korraldusele;  10) koristab laualt nõud ja ülejäänud söögi;  12) serveerib roogi vastavalt tehnoloogilises kaardis või koka korraldusesettenähtud temperatuurile ja kogustele; | Tellib hommikusöögiks vajaliku tooraine lähtudes menüüst ja klientide arvust;  Kirjeldab toitude valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumatustega;   * Katab laua vastavalt menüüle ja külaliste arvule; * Teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid, arveldab) vastavalt lähteülesandele. |
| **Üritusteenindus - tõendatakse koolieksamil** | |
| 1) võtab vastu ja registreerib ürituste tellimused;  2) valmistab ette ürituseks ruumi vastavalt kliendi tellimusele (dataprojektor, pabertahvel, pastapliiatsid, paberid,  ruumi stiil, olemasolevad tehnilised abivahendid) ja kontrollib tehnika töökorras olekut;  3) kasutab peamisi teeninduseks vajalikke tehnilisi vahendeid (koopiamasin, skänner, faks);  4) vajaduse korral korrastab/paneb kokku/ hoiustab iseseisvalt ruumi mööbli/ tehnilised vahendid;  5) jälgib ruumide korrasolekut ja vajadusel koristab;  6) oskab iseseisvalt ette valmistada kohvipause;  7) väljastab ruumide võtmeid ja kirjeldab nende kasutamist;  8) assisteerib kliente ja tutvustab erinevate ürituste korraldamise võimalusi (ruumide asetus,  hügieeniruumid, olemasolevad tehnilised abivahendid jne);  9) võtab vastu ja edastab kliendipoolset tagasisidet;  10) koostab korrektselt arved vastavalt kliendi poolt tarbitud teenustele arvestades raamatupidamislikke nõudeid  ning vajadusel kõrvalist abi küsides. | * Kirjeldab sündmuste eri liike lähtudes nende sisust ja suurusest; * Kirjeldab majutusettevõtte, korraldaja ja külastaja sündmuskorraldusega seotud ootusi ja vajadusi seisukohast; * Kirjeldab ja võrdleb erinevaid koosoleku ruumistiile, nimetab nende eelised ja puudused vastavalt sihtrühma vajadustele; * Valmistab ürituseks ette ruumi vastavalt kliendi tellimusele; * Koostab ja tutvustab etteantud andmete põhjal tegevuskava sündmuse ettevalmistamiseks; * Järgib külastajaga suhtlemisel, veaolukorra lahendamisel ja tagasiside küsimisel kliendikeskse teeninduse põhimõtteid. |
| **Juhendamine - tõendatakse koolieksamil** | |
| 1) edastab uuele töötajale informatsiooni ettevõtte, töökoha ja töökohustuste kohta edasi, arvestades uue töötaja eelnevaid teadmisi antud valdkonnas;  2) pakub juhendatavale abi tekkinud küsimuste ning veaolukordade lahendamisel;  3) jälgib juhendatava tööd ning vajadusel selgitab ja korrigeerib töövõtet, näidates ette ja lastes juhendataval korrata tegevust, kuni korrektse tulemuse saavutamiseni;  4) kuulab juhendatava enesehinnangut ja arvamust oma tööle ning annab tagasisidet juhendatavale;  5) tunnustab uut töötajat tema edusammudes;  6) analüüsib juhendatava toimetulekut ja suhtumisest tööülesannetesse, klientidesse ja kolleegidesse ning edastab tehtud ülevaate üksuse juhile. | * Edastab juhendatavale arusaadavalt ja selge sõnastusega tööks vajalikku informatsiooni; * Annab tagasisidet ja analüüsib koos juhendatavaga toimunud teenindussituatsioone, lähtudes juhendatava enesehinnangust ja töötulemustest. |

**Kutset läbivad kompetentsid:**

|  |
| --- |
| **Kompetentse tõendatakse koolis ja kutseeksamil** |
| * järgib tööülesandeid täites ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduure; * järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid arvestades inimestega ja keskkonnaga enda ümber; * oskab eesti keelt B2, inglise keel B2, teist võõrkeelt B1 ja kolmandat võõrkeelt A2 tasemel (vt. lisa 1 "Keelte oskustasemete kirjeldused"); * otsib aktiivselt võimalusi klientidega suhtlemiseks ja nende abistamiseks; * suhtleb sõbralikult nii välis- kui sisekliendiga; * tagab konfidentsiaalsuse; * on kultuuriliselt salliv; * edastab ja küsib asjakohast ja operatiivset infot; * teeb vajadusel ettepanekuid töö efektiivsemaks korraldamiseks; * kasutab oma töös arvutit baasmoodulites „Arvuti põhitõed“, „Interneti põhitõed“, „Tekstitöötlus“, „Tabelitöötlus“ ja standardmoodulites „Esitlus“, „Andmebaasid“, „IT turvalisus“ ja „Koostöö internetis“ nõutud tasemel (vt. lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused“); * annab infot Eesti ja kohalike huviväärsuste kohta. |

# 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 tegemine (ja kliendi vastuvõtmine);
* 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. | 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 kliendiarvet, 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. etapi 2. osaga hinnatakse järgnevaid kompetentse:

* klientide teenindamine ja müügitöö;
* 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. | 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:**

* [Hotelliteenindaja, tase 4 kutsestandardiga](https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/10553171/)
* [kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega](https://www.kutsekoda.ee/fwk/contenthelper/10448381/10448382), juhend asub Kutsekoja kodulehel
* [EHRL kutse andmise korraga majutus- ja toitlustusekutsealade kutsetele](https://ehrl.ee/wp-content/uploads/2018/03/EHRL-kutse-andmise-kord_18.05.2017.pdf), juhend asub EHRL kodulehel
* hotelliteenindaja, tase 4 kutseeksami hindamiskriteeriumidega (käesoleva dokumendi punkt 2),
* hotelliteenindaja, tase 4 kutseeksami hindamismeetoditega (käesoleva dokumendi punkt 3),
* hotelliteenindaja, tase 4 kutseeksami hindamisülesannetega (käesoleva dokumendi punkt 4),
* hotelliteenindaja, tase 4 kutseeksami hindamise korraldusega,
* hotelliteenindaja, 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:**

* puhastus ja laomajandus; toitlustusteenindus; üritusteenindus; juhendamine; 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 etteantud tellimusvormi alusel tellimuse arvestades tubade tüüpe, kategooriaid ja vooditüüpe. |  |  |
| 2. | Koostab kliendi soovide põhjal keeleliselt korrektse ja tellimuse tüüpi arvestava vastuskirja kliendile. |  |  |
| 3. | Vormistab külastaja sisse. |  |  |
| 4. | Registreerib külastaja välja. |  |  |
| 5. | Kirjeldab arveldamisega seotud tegevusi, dokumente ja aruandeid. |  |  |
| 6. | Koostab etteantud andmete põhjal reserveerimisprogrammi kasutades korrektse arve, võttes arvesse kliendi maksevahendi liiki, tarbitud teenuseid ja hotelli kodukorda. |  |  |
| 7. | Teenindab klienti reserveerimisprogrammi kasutades, järgib kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendab aktiivse kuulamise tehnikaid. |  |  |
| 8 | Lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh piirkonna info andmine, veaolukordade lahendamine, erisoovide edastamine hotelliosakondadele, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest |  |  |
| 9. | Pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel majutusettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi. |  |  |
| 10. | Kasutab suhtlemisel kliendiga erialast inglise keelset terminoloogiat ja teeb end võõrkeelse kliendiga suheldes arusaadavaks. |  |  |

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:

**Vorm 3. Hindamisprotokoll. 2. etapp**

**HINDAMISPROTOKOLL**

**Tallinn Kuupäev, nr**

**Algus kell .........., lõpp kell ............**

**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, hindamisstandradile, 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.