



## HINDAMISSTANDARD TURISMIETTEVÖTTE TEENINDAJA SPETSIALISEERUMISEGA MAATURISMI TEENINDUSE, TASE 4 (koolilõpetaja)

### 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 maaturismi teeninduse 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 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 etapi hindamise jooksul korraldab kutse taotleja Maaturismi teenindusele omase sündmuse (näiteks: ekskursioon, vabaõhuüritus, kogukonnaüritus, pakettreis vms).

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

Eksami avalduse tehes tõendab kool, et esimene etapp on hinnatud.

#### 2. etapp

2. etapi hindamine viiakse läbi õppekava täitmise lõpus kutseeksamil. Teise osa kompetentside hindamist teostab erinevatest osapooltest koosnev hindamiskomisjon. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline, kus esindatud nii tööandjad kui koolitajad. Hindamiskomisjoni moodustab kutse andja (EPÜ). Hindamiskomisjoni juhivad ja kutseeksami korralduse eest (hindamiskomisjoni kokkupanek, ajaline planeerimine jne) vastutab hindamiskomisjoni esimees.



Komplekssete praktiliste ülesannete-sooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

**1. Spetsialiseerumine maaturismi teenindusele:**

- elamus- ja aktiivsete tegevuste ettevalmistamine;
- elamus- ja aktiivsete tegevuste läbiviimine läbi maaelu mitmekesisuse;
- elamus- ja aktiivsete tegevuste lõpetamine
- läbivate kompetentsidena erialane inglise keel tase B2, arvuti kasutamise oskus ja suhtlemisoskus.

**2. etapi hindamine koosneb ühest osast:**

Kutse taotleja koostab esitluse kahes osas: inglise keeles ülevaade sündmusest ning eesti keeles analüüs, eneserefleksioon, õnnestumised, soovitus edaspidiseks jms. Esitlust toetavad materjalid (näiteks slaidiesitus).



## 2. Turismiettevõtte teenindaja maaturismi spetsialiseerumise tase 4 hindamiskriteeriumid:

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
<b>B.2.1 Teenindamine ja müük – tõendatakse koolis</b>	
<b>Tellimuste vastuvõtmine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vormistab etteantud tellimusvormi alusel individuaaltellimuse, arvestades ettevõtte võimalusi ja kliendi soove;</li> <li>▪ vormistab kliendile sisse registreerimise dokumendid.</li> </ul>
<b>Külastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teenindab klienti järgides kliendikeskse teenindamise põhimõtteid ja rakendades aktiivse kuulamise tehnikaid;</li> <li>▪ pakub müügiks ja müüb etteantud andmete alusel ettevõtte teenuseid arvestades kliendi soove ja vajadusi ning abistab väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel;</li> <li>▪ lahendab oma vastutusala piires teenindussituatsioone (sh, kliendi erisoovide edastamine, tagasiside küsimine ja vastuvõtmine) lähtudes kliendikeskse teenindamise põhimõtetest.</li> </ul>
<b>Piirkonna tutvustamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tutvustab külastajale piirkonnaga seonduvat infot läbi Eesti kultuuripärandi lähtudes külastaja vajadustest ja soovidest.</li> </ul>
<b>B.2.2 Sündmuste ja vaba aja tegevuste teenindamine - tõendatakse koolis</b>	
<b>Territooriumi, ruumide ja vahendite ettevalmistamine sündmusteks ning vaba aja tegevuste läbiviimiseks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistab meeskonnaliikmena vastavalt tellimusele ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid, järgides tööohutusnõudeid.</li> </ul>
<b>Vaba aja tegevuste tutvustamine ja läbiviimine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutvustab pärandkultuurile tuginevate lugude abil tooteid ja teenuseid, informeerides ka tegevuse eripäradest ja reeglitest ning valides teema ja esitlusviisi vastavalt külastajale;</li> <li>• jälgib meeskonnaliikmena nii üksikkülastaja kui grupi käitumist, luues usaldusväärse ja turvalise keskkonna.</li> </ul>
<b>B.2.3 Toitlustusteenindus – tõendatakse koolis</b>	
<b>Hommikusöögi ja kohvipausi valmistamine, serveerimine ja teenindamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kirjeldab toitade valmistamiseks sobilikke külm- ja kuumtöötlemise viise; kirjeldab tervisliku toitumise põhimõtteid ja arvestab enamlevinud toidutalumatustega;</li> <li>▪ valmistab ette ja katab laua vastavalt menüüle, ja külaliste arvule ja hügieeninõuetele;</li> <li>▪ valmistab hommikusöögi või kohvipausi vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani, hügieeni- ja ohutusnõudeid;</li> <li>▪ teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale.</li> </ul>
<b>Lõuna-, õhtu- ja pidusöökide teenindamine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ abistab toitade valmistamisel vastavalt juhendile ja klientide arvule, järgides ettevõtte töökorraldust, enesekontrolliplaani, tööohutus- ja hügieeninõudeid;</li> <li>▪ serveerib ja teenindab lõuna-, õhtu- ja pidusööke vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale;</li> <li>▪ koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külastaja soovist.</li> </ul>



Tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid
Välitoitlustamine	<ul style="list-style-type: none"><li>valmistab ette välitingimustes toitlustuse koha vastavalt menüüle ja külaliste arvule;</li><li>abistab toidu valmistamisel välitingimustes järgides tööohutust, hügieeninõudeid ja ettevõtte töökorraldust;</li><li>teenindab kliente (serveerib toite, koristab nõusid ja korrastab ala) vastavalt klientide soovidele ning teeninduskoha ja sündmuse eripärale.</li></ul>
<b>B.2.4 Teeninduskeskkonna korrashoid – tõendatakse koolis</b>	
Majutusruumide korrashoid	<ul style="list-style-type: none"><li>liigitab mustust ning valib konkreetse mustuse eemaldamiseks sobiva koristusaine ja määratleb vajalikud isikukaitsevahendid;</li><li>kirjeldab külastaja poolt maha unustatud esemetega seotud tegevusi;</li><li>teostab numbritubade hoolduskoristust vastavalt majutus-ettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele.</li></ul>
Üldruumide korrashoid	<ul style="list-style-type: none"><li>kirjeldab majapidamistöe planeerimisega seotud olulisemaid tegevusi ja peamisi aruandeid;</li><li>teostab üldruumide hoolduskoristust vastavalt majutusettevõttes kehtestatud korrale, tööohutusele ja hügieeninõuetele.</li></ul>
Ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoid	<ul style="list-style-type: none"><li>jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari ja seadmete puhtust ja töökorda, teavitades probleemide ilmnmisel vastutavat töötajat;</li><li>teeb ettevõtte hoonete, inventari ja territooriumi korrashoidmiseks heakorratoid lähtudes etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest.</li></ul>

<b>B.2.6 Maaturismiteenindus (spetsialiseerumine) - tõendatakse osaliselt koolis ja osaliselt kutseeksamil</b>	
Elamus- ja aktiivsete tegevuste ettevalmistamine:	<ul style="list-style-type: none"><li>osaleb meeskonnaliikmena mitmekesiste elamusteenuste, harivate osalus- ja aktiivsete tegevuste (nt matkad, mängud, sportlikud harrastused jm) ettevalmistamisel, järgides tegevusplaani ja täites vastutava töötaja korraldusi;</li><li>kontrollib tegevuskoha turvalisust, paneb valmis vajalikud vahendid ja varustuse, järgides tegevusplaani.</li></ul>
Elamus- ja aktiivsete tegevuste läbiviimine läbi maaelu mitmekesisuse:	<ul style="list-style-type: none"><li>osaleb meeskonnaliikmena mitmekesiste elamuste ja aktiivsete tegevuste läbiviimisel, abistades instruktorit ja järgides tegevusplaani;</li><li>loob külastajaga positiivse kontakti, annab tegevuse kohta arusaadavaid ja konkreetseid juhiseid, vajadusel näitab ette, kujundab ja hoiab meeldivat ja loovat õhkkonda;</li><li>annab külastajale asjakohaseid selgitusi, et tagada ohutus ning looduskeskkonna ja vaatamisäärsuste säilimine, järgib oma töös loodushoiu ja säästlikkuse põhimõtteid;</li><li>kasutab külastajale elamuse loomiseks maaelu mitmekesiseid võimalusi (nt käsitöö, loomad, taimed, maastikud, taimeaiad, külad, mõisad, pargid, veskid, teemapargid, toit, vaatamisväärsused jpm) ja vahendeid, väärtustades keskkonnasõbralikkust ja Eesti kultuuripärandit;</li><li>tutvustab ja vahendab iseseisvalt või meeskonnas loodust ja pärandikultuuri, jutustades kohalugusid ning esitades fakte huvitavalt ja elavalt, tuues välja paikkonna eripära;</li><li>jälgib külastajaid kogu tegevuse kestel, arvestab külastajate</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• võimekust, kaasab kõiki tegevustesse innustades ja suunates neid, märkab abivajadust ja aitab;</li><li>• viib tegevused läbi turvalises keskkonnas, arvestades ilmaolusid ja küllastajate võimekust ning järgides ohutusnõudeid.</li></ul>
<b>Elamus- ja aktiivsete tegevuste lõpetamine:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• teeb kokkuvõtte tegevusest, lõpetab kontakti küllastajaga meeldivalt eesmärgiga, et küllastajal oleks soov tagasi tulla;</li><li>• puhastab, korrastab tegevuskoha ja vahendid peale kasutamist, vajadusel teostab vahendite hoolduse.</li></ul>



## Kutset läbivad kompetentsid

<b>B.2.7 Suhtlemisoskus - tõendatakse kutseeksamil</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• suhtleb erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega külalistega ja kolleegidega sõbralikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning valides asjakohase käitumis- ja väljendusviisi;</li><li>• lähtub suhtlusel konfidentsiaalsuse põhimõtetest;</li><li>• käitub tasakaalukalt ja eesmärgipäraselt erinevates teenindussituatsioonides, sealhulgas pingelistes olukordades, säilitades kontrolli olukorra üle.</li></ul>
<b>B.2.8 Arvuti kasutamise oskus - tõendatakse koolis ja kutseeksamil</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>B.2.9 Keeleoskus - tõendatakse koolis ja kutseeksamil</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• valdab eesti keelt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B1, teist võõrkeelt tasemel A2.</li></ul>
<b>B.2.10 Meeskonnatöö - tõendatakse koolis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• töötab tulemuslikult nii iseseisvalt kui osaleb ka meeskonnatöös toetades meeskonna tulemuslikku tegutsemist;</li><li>• tegutseb vastutustundlikult, järgides kokkulepituid reegleid ja norme;</li><li>• vajadusel juhendab meeskonnatööd.</li></ul>
<b>B.2.11 Tööohutuse- ja hügieeninõuete täitmine - tõendatakse koolis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni, enesekontrollisüsteemi, töötervishoiu, tööohutuse, tuleohutuse nõudeid, tunneb evakuatsioonipõhimõtteid ning kasutab vajadusel esmaseid tulekustutamise ja esmaabi vahendeid, vajadusel osutab esmaabi ja/või kutsub professionaalse abi.</li></ul>

### 3. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Kutseksam on kombineeritud eksam, mis koosneb erinevatest praktilistest ülesannetest. Osa kompetentse hindab kool.

Kutseeksami 1. etapi hindamismeetodid on määratud kooli õppekavas.

Kutseeksami 2. etapi hindamine koosneb ühest osast:

**Kutseeksami 2. etapi** hindamismeetodiks on struktureeritud enesehindamine esitluse kaasabil.

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

Kutseeksami hindamine viiakse läbi kutse andja poolt tunnustatud hindamiskeskuses või veebiteel.

**Kutseeksami 2. etapp – kutse taotleja tutvustab inglise keeles sündmust, mille läbiviimisel ta osaline oli. Sellele järgneb eesti keeles ürituse analüüs, mis sisaldab etapilist ülevaadet planeerimisprotsessi tugevustest, arenguvõimalustest ja väljakutsetest, sündmuse läbi viimise õnnestumisi, väljakutseid ja arengukohti ning ürituse lõpetamise (tagasiside) analüüsi. Esitlus sisaldab ka eneseanalüüsi ja kutse taotleja rolli kirjeldust ürituse läbiviimisel.**

Esitluseks on aega maksimaalselt 15min, millele järgnevad komisjoniliikmete küsimused. Kutse taotleja eksami kogu ajaks on arvestatud 30minutit.



## 5. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale

### Enne hindamist tutvuge:

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

### Kutseeksamil hindamise ajal:

- jälgige iga 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

(kui kool esitab eksami taotluse elektrooniliselt Kutseregistri kaudu, siis ei ole eraldi vormi täitmine vajalik).

#### 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	Isikukood	Hinnang		
		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:

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1.	<b>Elamus- ja aktiivsete tegevuste ettevalmistamine.</b> Kirjeldab ettevalmistuse protsessi, toob välja tugevused ja arengukohad, tõendades sellega ettevalmistuse etapi läbimiseks vajalike oskuste omandamist.		
2.	<b>Elamus- ja aktiivsete tegevuste läbiviimine läbi maaelu mitmekesisuse.</b> Kirjeldab läbiviimise protsessi, toob välja tugevused ja arengukohad, tõendades sellega sündmuse läbiviimise etapi läbimiseks vajalike oskuste omandamist.		
3.	<b>Elamus- ja aktiivsete tegevuste lõpetamine.</b> Kirjeldab lõpetamise protsessi, toob välja tugevused ja arengukohad, tõendades sellega sündmuse lõpetamise etapi läbimiseks vajalike oskuste omandamist.		
4.	Kirjeldab inglise keeles sündmust ning põhjendab lühidalt oma seisukohti (B1 tasemel)		

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:



### Vorm 3. Hindamisprotokoll. 2. etapp HINDAMISPROTOKOLL

(Protokolli ei ole vaja kasutada, kui tulemused sisestatakse Kutseregistri kaudu)



Tallinn

Kuupäev, nr

Algus kell ....., lõpp kell .....

#### 2. etapp

Taotleja ees- ja perekonna nimi	Isikukood	Hindamis keel	Hindamis- tulemus	Hindamiskomisjoni ettepanek
.				
.				
.				
.				
.				
.				
.				
.				
.				
0.				
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

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 EPÜ

#### Kooli vastutus

1. Kool tellib kutseeksami aja 2 kuud enne eksamit ja annab EPÜ-le teada eeldatava eksami sooritajate arvu.
2. Kutseeksami päeval korraldab kool eksamiks vajalike ruumide olemasolu, materjalide printimise, hindamiskomisjoni kohvipausid (kui eksam toimub kohapeal).

#### EPÜ 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. Hindamiskomisjon hindab vastavalt kutsestandardi lävendile, hindamisstandardile, on ja ka näib objektiivne.
2. Hindamiskomisjoni esimees koostab kutseeksami lõpus digitaalse hindamisprotokolli, mis allkirjastatakse komisjoni liikmete ja esimehe poolt ning edastatakse kutse andjale ja kooli.
3. Hindamiskomisjon annab suulise tagasiside kutseeksamil osalejatele eksami lõpus.
4. 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.
5. 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 EPÜ-le teada kutseeksami aja ja eeldatava sooritajate arvu 4 kuud enne eksamit.
2. 1 kuu enne eksami toimumist paneb kokku hindamiskomisjoni EPÜ-le 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.