

HINDAMISSTANDARD TURISMIETTEVÖTTE TEENINDAJA TASE 4 (koolilõpetaja)

Sisukord:

1. Üldine informatsioon.....	2
2. Teatamistähtjad.....	3
3. Turismiettevõtte teenindaja, tase 4 hindamiskriteeriumid:	4
4. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus	6
5. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded	6
6. Valitava kompetentsi „Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine“ tõendamine	7
7. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale	8
Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine. 2. etapp.....	9
8. Koolilõpetaja kutseeksami 2. etapi korraldus	10
8.1 Kutset andev organ on EPÜ	10
8.2 Kui kutset andev organ on kool.....	11



1. Üldine informatsioon

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

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks.

1. etapp

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

1. Arveldamine ja aruandluse koostamine
2. Sündmuste ja vabaajategevuste teenindamine
3. Toitlustusteenindus
4. Välitoitlustamine
5. Majutusruumide korrashoid
6. Üldruumide ja territooriumi korrastaminekutset

Turismiettevõtte teenindaja, tase 4 üldoskused:

1. Järgib teenindusjuhendit, töeteravishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid.
2. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsub professionaalse abi.
3. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku- ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid, kasutab isikukaitsevahendeid.
4. Töötab tulemuslikult iseseisvalt ja meeskonnas.
5. Tegutseb vastutustundlikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning järgides kehtivaid norme.
6. Arvestab külaliste ja kaastöötajate kultuurilist tausta ja erivajadusi.
7. Järgib oma töös keskkonnasäästlikkuse põhimõtteid.
8. valdab teist võõrkeelt tasemel A2
9. Kasutab oma töös digivahendeid vastavalt digipädevuse enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele.

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



Kui kool esitab taotluse kutseeksami korraldamiseks kutseregistri kaudu, siis avalduse esitamisega kinnitab kool, et I etapi kompetentsid on koolis hinnatud.

2. etapp

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

Komplekssete praktiliste ülesannete sooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

Külaliste teenindamine

Piirkonna tutvustamine

Üldoskustest: erialane inglise keel tase B1, erialane eesti keel B2.

2. etapi hindamine koosneb kahest osast:

1. Kirjalikult eestikeelse **külalise kirjale vastamine ja hinnapakkumise koostamine** (vajadusel allahindluse arvutamine) etteantud andmete põhjal (nt hinnakiri, vabade tubade aruanne vms).
2. Hotelli vastuvõtutöö **suuline rollimäng** koos teenuste pakkumise, vastuvõtutöö standardprotseduuride läbiviimise, probleemsituatsiooni lahendamise, piirkonna tutvustamise ja lisamüügi tegemisega eesti ja inglise keeles. Rollimängu teiseks osapoolteks on hindamiskomisjoni liikmed. Rollimängule eelneb lühikese enesetutvustus inglise keeles (kutse taotleja tutvustab ennast, räägib praktikakohtadest õppe jooksul, põhjendab erialavalikut jne).

2. Teatamistähtajad

Taotlus kutseeksami toimumiseks esitatakse vähemalt 3 kuud enne eksami toimumiskuupäeva kutseandjale (EPÜ). Hindamiskomisjon annab teate eksamile kutsumise / pääsemise kohta hiljemalt 2 nädalat enne eksami toimumist.



3. Turismiettevõtte teenindaja, tase 4 hindamiskriteeriumid:

B.3.1 Külaliste teenindamine – tõendatakse kutseeksamil
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Loob kontaktsetl, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis.2. Vastab päringutele oma vastutusala piires või edastab päringu vastutavale töötajale.3. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud individuaalkülalise tellimused, kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt külalise soovidest.4. Selgitab aktiivselt suheldes välja külalise vajadused; edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajadusel täidab need ise.5. Registreerib külalise, kasutades vastavat tarkvara ja arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid; juhendab külalist automatiseeritud registreerimisel.6. Määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi.7. Teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi.8. Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid.9. Jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist.10. Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme.11. Registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni.
B.3.2 Piirkonna tutvustamine - tõendatakse kutseeksamil
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Annab külalisele Eestit ja ettevõtte piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külalisele piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid ja tuues välja piirkonna eripära.2. Abistab külalist väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel.
B.3.3 Arveldamine ja aruandluse koostamine – tõendatakse koolis
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Arveldab individuaalkülalisega, käsitleb erinevaid maksevahendeid ja -liike oma vastutusala piires; koostab ja vormistab etteantud blanketil nõuetekohase kviitungi.2. Kontrollib raha turvaelemente visuaalselt, kasutades selleks spetsiaalseid tehnilisi vahendeid.3. Dokumenteerib oma vahetuse müügitoimingud ja edastab sularaha ning dokumendid, lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest.
B.3.4 Sündmuste teenindamine – tõendatakse koolis
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Valmistab ette territooriumi, ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale.2. Teenindab sündmuse külalisi, vastavalt tellimusele.
B.3.5 Toitlustusteenindamine – tõendatakse koolis
Tegevusnäitajad:



1. Valmistab lihtsama hommikusöögi ja kohvipausi, vastavalt juhendile ja inimeste arvule, järgides ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani.
2. Katab ja koristab hommikusöögi- ja kohvipausi laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle.
3. Teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.
4. Katab lõuna-, õhtu- ja pidusöökide selve- ja istumisega laua vastavalt külaliste arvule ja menüüle.
5. Abistab köögimeeskonda toitude valmistamisel ja teeb ettevalmistustöid serveerimiseks.
6. Koristab kasutatud nõud ja ülejäänud toidu lähtuvalt ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.

B.3.6 Välitoitlustamine – tõendatakse koolis

Tegevusnäitajad:

1. Planeerib tooraine ja vajalikud vahendid, järgides menüüd, sündmuse eripära, ilmastikuolusid, ettevõtte töökorraldust ja enesekontrolliplaani.
2. Valmistab ette välitoitlustuse koha, toidu valmistamise ja serveerimise, lähtudes menüüst ja ettevõtte töökorraldusest.
3. Abistab toidu valmistamisel välitingimustes, järgides ettevõtte töökorraldust, serveerib toite ja jooke lähtuvalt menüüst.
4. Teenindab külalist, kasutades asjakohaseid töövõtteid ja teeninduse põhitehnikaid, lähtudes külalise ja sündmuse eripärast.
5. Koristab kasutatud nõud, ülejäänud toidu ja välitoitlustamise koha, lähtudes ettevõtte töökorraldusest ja külalise soovist.

B.3.7 Majutusruumide korrashoidmine – tõendatakse koolis

Tegevusnäitajad:

1. Koristab ja valmistab ette numbritoad vastavalt majutusettevõtte standardile ja külalise erisoovidele, kasutades puhastusaineid ja vahendeid ning järgides kasutusjuhendeid.
2. Vahetab voodipesu ja rätikuid; peab arvestust majutusettevõtte pesu kohta, käitleb neid vastavalt juhendile.
3. Komplekteerib ja paigutab hotellituppa hügieeni- ja reklaamtarvikud, infomaterjali ja kirjarabed; kontrollib minibaari seisu ja asendab puuduolevad tooted.

B.3.8 Üldruumide ja territooriumi korrastamine – tõendatakse koolis

Tegevusnäitajad:

1. Korrastab üldruumid ja territooriumi vastavalt ettevõtte standardile.
2. Jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari seisukorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat.



4. 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.

5. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

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

Kutseeksami 2. etapi 1. osa – Kombineeritud kirjaliku tööna sooritatakse tubade täitumuse aruande lugemine, külalise päringutele vastamine, hinnapakumise koostamine.

Taotleja koostab kirjalikult etteantud andmete põhjal külalisele vastuskirja(d) ja hinnapakumise(d), vajadusel arvestab allahindlusprotsent, soodustingimusi (nt grupile) vms.

Kutseeksami 2. etapi 1. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

- Külaliste teenindamine

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

Teenindussituatsiooni lahendamine läbi rollimängu, kus taotleja viib läbi hotelli standardprotseduure, tutvustab hotelli teenuseid ja teeb lisamüüki, tutvustab piirkonna huviväärsusi, toitlustus- ja meelelahutusasutusi jne eesti ja inglise keeles. Taotleja demonstreerib oma erialase eesti ja inglise keele oskust, lisaks ka erialaseid teadmisi, praktilisi oskusi, hoiakuid ja valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Kutseeksami 2. etapi 2. osaga hinnatakse järgnevaid kompetentse:

1. küllastajate teenindamine ja piirkonna tutvustamine
2. läbiva kompetentsina eesti ja inglise keele oskus.



6. Valitava kompetentsi „Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine“ tõendamine

Kutseeksamil on võimalik tõendada valivat kompetentsi: Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine. Soov kompetentsi tõendada tuleb märkida kutseeksami taotlust tehes.

B.3.9 Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine

Tegevusnäitajad:

1. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste (nt matkad, mängud, sportlikud harrastused) ettevalmistamisel, järgides tegevusplaani.
2. Kontrollib tegevuskoha turvalisust, paneb valmis vajalikud vahendid ja varustuse, järgides tegevusplaani.
3. Loob külalisega positiivse kontakti, annab tegevuse kohta arusaadavaid ja konkreetseid juhiseid ning tutvustab ohutusnõudeid, vajadusel näitab ette, kujundab ja hoiab meeldivat ja loovat õhkkonda.
4. Osaleb meeskonnaliikmena elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimisel, järgides tegevusplaani ja ohutusnõudeid, loodushoiu ja säästlikkuse põhimõtteid.
5. Tutvustab ja vahendab iseseisvalt või meeskonnas loodust ja pärandkultuuri, jutustades kohalugusid ning esitades fakte huvitavalt ja elavalt, tuues välja paikkonna eripära.
6. Innustab ja jälgib külalisi kogu tegevuse kestel, arvestab külaliste võimekust, kaasab kõiki tegevustesse, märkab abivajadust ja aitab.
7. Teeb kokkuvõtte tegevusest, lõpetab kontakti külalistega positiivselt.
8. Puhastab, korrastab tegevuskoha ja hooldab vahendid peale kasutamist.

Üldine informatsioon

Valitava kompetentsi 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.

Esimese etapi hindamise jooksul korraldab kutse taotleja Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimisele omase sündmuse (näiteks: ekskursioon, vabaõhuüritus, kogukonnaüritus, matka, mängu, sportliku tegevuse vms).

2. etapp

Kutse taotleja koostab esitluse vormis ülevaate elamus- ja aktiivtegevuse läbiviimisest. Esitluse lisab taotleja tegevusest pilte, analüüsib sündmuse korraldust (eneserefleksioon, õnnestumised, soovitud edaspidiseks jms).



7. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale

Enne hindamist tutvuge:

- turismiettevõtte teenindaja, 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 toitlustusekutsealade kutsetele, juhend asub EPÜ kodulehel
- turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutseeksamihindamiskriteeriumidega
- turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutseeksamihindamismeetoditega
- turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutseeksamihindamisülesannetega
- turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutseeksamihindamise korraldusega,
- turismiettevõtte teenindaja, tase 4 kutseeksamihindamisel kasutatavate vormidega.

Kutseeksamil hindamise ajal:

- jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt,
- taotleja hindamisel järgige hindamisvormi (Vorm 1),
- 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.



Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine. 2. etapp

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

1. osa – kirjalik ülesanne.
2. osa - hotelli vastuvõttutöö rollimäng

Hindamiskriteerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1. (kirjalik)	Vastab päringutele oma vastutusala piires		
2. (kirjalik)	Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud individuaalkülalise tellimused, kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks, vormistab ja kinnitab tellimuse lähtuvalt külalise soovidest.		
3. (suuline)	Selgitab aktiivselt suheldes välja külalise vajadused; edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajadusel täidab need ise.		
4. (kirjalik ja suuline)	Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid.		
5. (suuline)	Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside ning edastab vastutavale töötajale; lahendab lihtsamaid teenindusega seotud probleeme.		
6. (suuline)	Registreerib külalise, arvestades õigusaktidest tulenevaid nõudeid;		
7. (suuline)	Registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni		
8. (suuline ja/või kirjalik)	Annab külalisele Eestit ja ettevõtte piirkonda puudutavat informatsiooni, tutvustades külalisele piirkonnas pakutavaid turismiteenuseid ja tuues välja piirkonna eripära		
9. (suuline ja/või kirjalik)	Abistab külalist väljaspool ettevõtet pakutavate teenuste tellimisel.		
10. (suuline)	pakub kliendile teenindust erialases inglise keeles, vesteldes spontaanselt ja ladusalt.		
11. (valikuline)	Valitav kompetents: Elamus- ja aktiivtegevuste läbiviimine: teeb kokkuvõtte tegevustest		

Hindamistulemus: Positiivne / Negatiivne Tagasiside taotlejale:



8. Koolilõpetaja kutseeksami 2. etapi korraldus

8.1 Kutset andev organ on EPÜ

Kooli vastutus

1. Kool tellib kutseeksami aja 3 kuud enne eksamit ja annab EPÜ-le teada eeldatava eksamisooritajate arvu.
2. Kutseeksami päeval korraldab kool eksamiks vajalike ruumide olemasolu, materjalideprintimise, hindamiskomisjoni kohvipausid.

EPÜ vastutus

1. Hindamisstandardi olemasolu ja hindamisülesannete koostamine
2. Hindamiskomisjoni moodustamine, hindamiskomisjoni liikmetega lepingute sõlmimine ja töötasustamine.
3. Koostöö kooliga eksami korraldamise osas, korraldusega seotud tööde tasustamine sh tooraine kompenseerimine.
4. Koostöö Kutsekojaga.
5. Taotlejate dokumendid, eksamiteated, hindamisprotokollid, kutsetunnistused.

Hindamiskomisjoni vastutus

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



8.2 Kui kutset andev organ on kool

3. Kool annab EPÜ-le teada kutseeksami aja ja eeldatava sooritajate arvu 4 kuud enne eksamit.
4. 1 kuu enne eksami toimumist paneb kokku hindamiskomisjoni EPÜ-le poolt kinnitatudnimekirja põhjal.
5. Hindamiskomisjoni liikmetega lepingute sõlmimine ja töö tasustamine.
6. Eksami korraldamine, korraldusega seotud tööde tasustamine sh toorainekulu.
7. Koostöö Kutsekojaga.
8. Kutseeksami päeval korraldab kool eksamiks vajalike ruumide olemasolu, materjalideprintimise, hindamiskomisjoni kohvipausid.
9. Hindamisprotokollid, koostöö hindamiskomisjonidega pärast eksamit.