



HINDAMISSTANDARD Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5

Sisukord:

1. Üldine informatsioon.....	2
2. Teatamistähtajad.....	4
3. Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 hindamiskriteeriumid:	5
4. Kutseeksami hindamise meetodid ja nende kirjeldus	8
5. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded	8
6. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale	10
7. Taotleja juhend portfoolio koostamiseks	11
Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine, II etapp.....	14
8. Kutseeksami II etapi korraldus.....	15
8.1 Kutset andev organ on EPÜKooli vastutus.....	15
8.2 Kui kutset andev organ on kool.....	16



1. Üldine informatsioon

Hindamisstandard on koostatud **hotelliteeninduse spetsialist, tase 5** hindamiseks.

Taotleja kompetentside hindamine jaguneb kaheks etapiks, 1. ja 2. etapp moodustavad kokku kutseeksami.

1. etapp

Esimene etapp sooritatakse kutseõppeasutuses või töökohas enne kutseeksami toimumist ja on eelduseks **2. etappi kutseeksamile pääsemiseks**. 1. etapi hindamine viiakse läbi kutseõppeasutuses, tunnustatud kutseeksamikeskuses kindlaks määratud ajal või Taotleja ettevõttes.

1. etapis sooritab taotleja kirjalikke, suulisi ja praktilisi hindamisülesandeid. Hindamine viiakse läbikutseõppeasutuses, varasemal kutseeksamil (Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4) või töökogemusega. 1. osa kompetentside positiivne tõendamine loob eelduse kutse taotlejal tõendada 2. osa kompetentse.

Hindamisülesannete sooritamise 1. etapis võimaldab taotlejal tõendada järgmisi kompetentse:

1. Külaliste teenindamine (osaliselt),
2. Piirkonna tutvustamine,
3. Arveldamine ja aruandluse koostamine (osaliselt)
4. Sündmuste teenindamine
5. Toitlustusteenindamine
6. Majutusruumide korrashoidmine
7. Üldruumide ja territooriumi korrastamine
8. Juhendamine (osaliselt)
9. Juhtimine (osaliselt)

Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 üldoskused:

1. Järgib teenindusjuhendit, töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid. (osaliselt)
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 juhib väikest meeskonda.
5. Tegutseb vastutustundlikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning järgides kehtivaid norme. (osaliselt)
6. Arvestab külaliste ja kaastöötajate kultuurilist tausta ja erivajadusi.
7. Järgib oma töös keskkonnasäästlikkuse põhimõtteid.
8. Valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2, valdab teist võõrkeelt tasemel A2.
9. Kasutab oma töös digivahendeid vastavalt digipädevuste enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele.

1. etapi positiivne tulemus (kõigi hindamisstandardis kirjeldatud 1. etapi hindamiskriteeriumite täitmine) on eelduseks 2. etapi pääsemiseks.

Kutse taotleja on koolilõpetaja

Kui kutse taotleja on kutsestandardi põhjal koostatud õppekava lõpetaja, siis 1. etapi hindamise kinnitab kool, kui teeb taotluse kutseeksami läbiviimiseks.

Kutse taotleja tõendab 1. etapi kompetentsid varasemate kutsetunnistustega.

Kui kutse taotlejal on varasem kutsetunnistus sarnaselt valdkonnast (nt Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4), siis esitab kutse taotleja 1. etapi hindamiseks tõendid kutse/kutsete omamise kohta.

Kutse taotleja tõendab 1. etapi kompetentsid töökogemusega.

Kui kutse taotleja tõendab 1. etapi kompetentsid töökogemusega, siis esitab taotleja portfooliona kinnitused erialase töökogemuse ja vajalike kompetentside omandamise kohta. Portfoolio sisaldab kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid asjakohaseid materjale vastavalt punktis 7 toodud juhendile.



2. etapp

2. etapi hindamine viiakse läbi **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 juhib ja kutseeksami korralduse eest vastutab hindamiskomisjoni esimees

Komplekssete praktiliste ülesannete sooritamisel tõendab taotleja järgmisi kompetentse:

1. Külaliste teenindamine (osaliselt),
2. Juhendamine (osaliselt)
3. Juhtimine (osaliselt)

Üldoskustest:

1. Järgib teenindusjuhendit, töötervishoiu, tööohutuse ja tuleohutuse nõudeid. (osaliselt)
2. Tegutseb vastutustundlikult, lähtudes heast tavast ja teeninduspõhimõtetest ning järgides kehtivaid norme. (osaliselt)
3. Valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2, erialast inglise keelt tasemel B2,

2. etapi hindamine koosneb kuni kahest osast:

1. Erinevad praktilised kirjalikud ülesanded
2. suuline situatsioonikaasuste

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. Hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 hindamiskriteeriumid:

B.3.1 Külaliste teenindamine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega ja kutseeksamil

Tegevusnäitajad:

1. Loob kontaktsetl, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis; selgitab välja külalise vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid; nõustab külalist, lahendab iseseisvalt teenuse kasutamise seotud probleeme oma vastutusala piires.
2. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkliendi kui ka rühma päringud ning vastab nendele operatiivselt.
3. Võtab vastu erinevate kommunikatsioonikanalite vahendusel laekunud nii individuaalkülalise tellimused kui ka rühmatellimused; kontrollib ettevõtte võimalusi tellimuse täitmiseks; kinnitab tellimused lähtuvalt külalise soovidest.
4. Edastab külalise erisoovid vastavale üksusele või vajaduse korral 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; lahendab ülemüügiga seotud probleeme.
7. Teenindab külalist kogu ettevõttes viibimise ajal, arvestades tema soove ja erivajadusi.
8. Tutvustab ja müüb külalisele ettevõttes pakutavaid tooteid ja teenuseid, arvestades sihtgrupi eripära; teeb lisamüüki.
9. Jälgib ettevõttes ohutus- ja turvameetmete täitmist.
10. Küsib ja võtab vastu külalise tagasiside; analüüsib tagasisidet ja edastab selle juhtkonnale; lahendab keerulistes olukordades tekkivad kaebused ja arusaamatused.
11. Registreerib külalise välja ja lõpetab positiivselt teenindussituatsiooni.

B.3.2 Piirkonna tutvustamine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega

Tegevusnäitajad:

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, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega



Tegevusnäitajad:

1. Arveldab külalisega (sh rühma- ja reisibüroode broneeringud), 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; koostab vahetuse aruandeid.

B.3.4 Sündmuste teenindamine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega

Tegevusnäitajad:

1. Võtab vastu ja registreerib ürituse tellimused.
2. Valmistab ette ruumid ja vajalikud vahendid vastavalt tellimusele ja sündmuse eripärale; kontrollib tehnika töökorrasolekut.
3. Vastutab ruumide korrashoiu eest kogu ürituse vältel ja lahendab tekkivad probleemid, vajadusel koristab ise või organiseerib korrastamise.
4. Tutvustab teenuseid ja ruume, sündmusega seotud teenindajaid ning tehnilisi võimalusi.

B.3.5 Toitlustusteenindamine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega

Tegevusnäitajad:

1. Korraldab hommikusöögi ja kohvipausi teeninduse.
2. Korraldab laudade katmise ja koristamise ning vajadusel katab ja koristab ise; serveerib toite ja jooke vastavalt külalise soovidele, kooskõlas ettevõtte võimalustega.
3. Teenindab külalist, lähtudes ettevõtte teeninduse korraldusest ja kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.

B.3.6 Majutusruumine korrashoidmine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega

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 kirjatarbeid; kontrollib minibaari seisu ja asendab puuduolevad tooted.

B.3.7 Üldruumide ja territooriumi korrastamine - tõendatakse koolis, varasema



kutsetunnistusega või töökogemusega
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Korrastab üldruumid ja territooriumi vastavalt ettevõtte standardile.2. Jälgib ettevõtte territooriumil oleva inventari seisukorda, teavitades probleemide ilmnemisel vastutavat töötajat.
B.3.8 Juhendamine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega ja kutseksamil
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Korraldab juhendamise, sh koostab tegevuskava, lähtudes töö eesmärgist, juhendatava võimetest ja olemasolevatest oskustest.2. Juhendab ja nõustab kolleege, pakub tuge tekkinud probleemide ja küsimuste lahendamisel; aitab tõsta juhendatava töö kvaliteeti, õpetades vajalikke ja kasulikke töövõtteid, andes soovitusi tööga paremaks toimetulekuks.3. Jälgib juhendatava töö kvaliteeti ja kehtestatud nõuetest kinnipidamist, analüüsib ja hindab koos juhendatavaga tema toimetulekut tööülesannetega ja suhtumist töösse.4. Annab juhendatavale selgesõnaliselt ja õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta.
B.3.9 Juhtimine - tõendatakse koolis, varasema kutsetunnistusega või töökogemusega ja kutseksamil
Tegevusnäitajad: <ol style="list-style-type: none">1. Moodustab meeskonna, valides ja värvates töötajad lähtuvalt organisatsiooni vajadustest ja eesmärkidest.2. Seab koos meeskonnaga eesmärgid, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest.3. Korraldab meeskonna tööd, andes töötajatele asjakohaseid ülesandeid vastavalt nende oskustele, võimetele ja isikuomadustele.4. Motiveerib, tunnustab ja toetab töötajaid.5. Hindab töötajate tööalast kompetentsust ning vajadusel suunab täienduskoolitusele.6. Tagab töötajate informeerituse töötervishoiu- ja tööohutusnõuetest, jälgib nende täitmist.7. Kogub, analüüsib, täpsustab ja edastab tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni.8. Planeerib ja tellib sisseostetavad teenused ja kaubad vastavalt vajadusele.9. Koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke standardeid ja protseduurireegleid, töögraafikuid ja muid vajalikke dokumente, arvestades kehtivaid õigusakte.



4. Kutseeksami hindamismeetodid ja nende kirjeldus

Kui kutse taotleja on antud kutsestandardile loodud õppekava lõpetaja, siis kutseeksami 1. etapi hindamismeetodid on määratud kooli õppekavas.

Kui kutse taotleja tõendab 1. etapi kompetentse varasema(te) kutsetunnistus(te)ga, siis on hindamismeetodid sõnastatud varasemate kutseeksami hindamisstandardites.

Kui kutse taotleja tõendab 1. etapu kompetentse portfoolioga, siis on hindamismeetodiks analüüs.

Kutseeksami 2. etapi hindamine jaguneb kaheks osaks:

Kutseeksami 2. etapi 1. osa hindamismeetodiks on struktureeritud kirjalik töö, mis sooritatakse kutseeksamil.

Kutseeksami 2. etapi 2. osa hindamismeetodiks on suuline praktiline ülesanne, mis sooritatakse kutseeksamil.

5. Kutseeksami 2. etapi hindamise korraldus ja hindamisülesanded

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

Kutseeksami 2. etapi 1. osa – Kombineeritud kirjaliku tööna sooritatakse erinevaid ette antud kirjalikke ülesandeid. Ülesanded võivad erinevatel eksamitel varieeruda, kuid on järgnevatest valdkondadest:

- Graafikute koostamine (järgides töö- ja puhkeaja seadust, ette antud ettevõtte töökorraldust, osakonna erisusi jne);
- Tööstandardite koostamine (nt lühikese majutusruumi korrashoiu hindamiseks standardi koostamine, teenindusprotsessi hindamiseks lühikese standardite nimekirja koostamine, praktikandi juhendamise standardi koostamine, probleemsituatsiooni lahendamiseks juhendi loomine vms);
- Arenguvestluseks sobiva küsimustiku koostamine ja/või arenguvestluse protseduuri kirjeldus;
- Värbamiseks sobiva küsimustiku koostamine ja/või tööintervjuu läbiviimise protseduuri kirjeldus;
- Tellimuse kinnituse koostamine, kaebekirjale vastamine, majutusruumide määramine jms.



Kombineeritud kirjaliku töö sooritusaeg on maksimaalselt 60 minutit. Töö sooritatakse eesti keeles.

Kutseeksami 2. etapi 1. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

Külaliste teenindamine

Juhendamine

Juhtimine

Kutseeksami 2. etapi 2. osa - Taotleja analüüsib suuliselt inglise keeles etteantud kliendikaebust ja hindab kaebuse mõju.

Vajadusel esitab hindamiskomisjon kutse taotlejale täpsustavaid küsimusi 1. etapi kirjalike ülesannete kohta.

Suulise ülesande sooritusaeg on maksimaalselt 30 minutit.

Kutseeksami 2. etapi 2. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

Külaliste teenindamine

Täpsed ülesanded ja juhtumid selguvad kutseeksamil.



6. Hindamisjuhend kutseeksami hindajale

Enne hindamist tutvuge:

- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutsestandardiga
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtete; ja
- kutse andmise korraga;
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamiskriteeriumidega
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamismeetoditega
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamisülesannetega
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamise korraldusega;
- hotelliteeninduse spetsialist, tase 5 kutseeksami hindamisel kasutatavate vormidega.

Kutseeksamil hindamise ajal:

- jälgige igat taotlejat hindamisprotsessis personaalselt;
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm;
- 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.



7. Taotleja juhend portfoolio koostamiseks

(kui 1. etapi kompetentse hinnatakse töökogemuse kaudu)

7.1 Üldosa

Kutseeksami 2. etapi 1. osa – portfoolio esitamine.

Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks portfoolio sisu koos enesehinnanguga. Taotleja koostab portfoolio vastavalt juhendile. Portfoolio sisaldab kutsetaotleja õppe ja tööga seonduvaid materjale ja enesehinnangut. Portfoolio koostamise juhendis nähakse ette, milliseid materjale taotleja mappi kogub. Teemaatilisse mappi paigutatakse kogu materjal, mis on taotlejal eelnevalt kogunenud valdkonnaalase õppe- ja/või tööperioodi jooksul. Mappi koondatakse varasemate töökohtade loetelu ja tööülesanded, mis iseloomustavad kõige paremini taotleja kutsealast arengut, milliseid teadmisi, oskusi omandas. Kutsetaotleja esitab portfoolio kutseandja poolt väljakuulutatud tähtjaks kutse andjale hindamiskomisjoni liikmetele elektrooniliselt. Vajadusel toimub suuline intervjuu kutsealaste kompetentside hindamiseks ja dokumentides sisalduva informatsiooni täpsustamiseks kutseeksami suulises osas. Hindamiskomisjon võib keeletaseme hindamiseks esitada küsimusi ka võõrkeeles, võttes aluseks Taotleja poolt portfoolios välja toodud võõrkeeleskuste tasemetele.

Portfoolio koostatakse HOTELLITEENINDUSE SPETSIALIST, tase 5 kutse taotlemisel hindamise 1. etapis ühe hindamise osana juhul kui kompetentse ei tõenda varasem kutsetunnistus (Hotelliteenindaja II, Hotelliteenindaja tase 4, Turismiettevõtte teenindaja tase 4).

Portfoolio koostamise eesmärk on tõendada järgmisi kompetentse:

1. Külaliste teenindamine (osaliselt),
2. Piirkonna tutvustamine,
3. Arveldamine ja aruandluse koostamine (osaliselt)
4. Sündmuste teenindamine
5. Toitlustusteenindamine
6. Majutusruumide korrashoidmine
7. Üldruumide ja territooriumi korrastamine
8. Juhendamine (osaliselt)
9. Juhtimine (osaliselt)
10. Kutsestandardis välja toodud üldoskused



Portfoolio sisaldab:

- eneseanalüüsi;
- praktilise töö peegeldust;
- taotleja enda poolt koostatud tööks vajalikud näidised (nt juhendmaterjalid, töökavad, ürituste korraldamise kavad vmt).

Portfoolio on:

- Struktureeritud selles esitatavad materjalid on loogilises järjestuses ning moodustavad terviku.
- Peegeldav - peegeldab hotelliteenindaja eneseteadlikkust ja eneseanalüüsi spetsialistikskujunemisel/ arenemisel.
- Kõikehõlmav - sisaldab tõendavaid materjale kogu hinnatava kompetentsi kohta.
- Isikupärane – võimaldab tuua esile taotleja loovuse ja isikupära. Portfoolio sisu ja vorm on loovalt ja isikupäraselt lahendatud.
- Autentne – portfoolios esitatud tõendusmaterjalid ning eneseanalüüs on autentset, st koostatud taotleja enese poolt.

7.2 Portfoolio koostamine

Tõendusmaterjali kogumine on kutse taotleja ülesanne, taotleja vastutab selles esitatud materjalide tõesuse eest. Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu 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 kompetentse aitab tõendada lisatud tõendusmaterjal?
- Millist sisulist informatsiooni annab tõendusmaterjal?
- Millist 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. Kutsetaotleja järgib portfoolio koostamisel autoriõigust (korrektsed viited kasutatud allikatele jne).

Portfoolio esitatakse digitaalselt kutseandja määratud aadressile.

7.3 Portfoolio struktuur

Kutse taotleja koostab portfoolio järgmise struktuuri järgi:

Portfoolio osa	Sisu
Tiitelleht / või digitaalse portfoolio esileht	Failina esitatava portfoolio puhul Hindamisstandardi nõuetele vastav tiitelleht (Lisa 1. Tiitelleht)
Sisukord /või digitaalse portfoolio menüü	Loetelu portfoolios sisalduvatest materjalidest
Andmed koostaja kohta	Portfoolio koostaja CV
Kogutud tõendusmaterjalid	Tõendab iga kompetentsi või kompetentsi osa olemasolu 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	

Kutse taotleja võib lisaks kohustuslikule sisule esitada lisades muid asjakohaseid tõendusmaterjale, mida peab oluliseks enda pädevuste tõendamiseks, näiteks:

- näiteid koostatud juhendmaterjalidest,
- näiteid külaliste tagasisidest,
- soovituskirjad tööandja(te)lt,
- jmt.



Vorm 1. Taotleja kompetentside hindamine, II etapp.

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja:

1. osa – kirjalik ülesanne

2. osa – suuline ülesanne

Hindamiskri teerium		Hinnang	
		Täidetud	Mitte täidetud/põhjendus
1. (kirjalik)	Määrab majutusruumid, arvestades külaliste soove ja ettevõtte võimalusi; lahendab ülemüügiga seotud probleeme		
2. (kirjalik)	Juhendab ja nõustab kolleege, pakub tuge tekkinud probleemide ja küsimuste lahendamisel; aitab tõsta juhendatava töö kvaliteeti, õpetades vajalikke ja kasulikke töövõtteid, andes soovitusi tööga paremaks toimetulekuks		
3. (kirjalik)	Korraldab meeskonna tööd, andes töötajatele asjakohaseid ülesandeid vastavalt nende oskustele, võimetele ja isikuomadustele		
4. (kirjalik)	Koostab tööülesannete täitmiseks vajalikke standardeid ja protseduurireegleid, töögraafikuid ja muid vajalikke dokumente, arvestades kehtivaid õigusakte.		
5. (suuline)	Loob kontaktsetel, telefoni ja digikanalite vahendusel suheldes positiivse õhkkonna ja on teenindusvalmis; selgitab välja külalise vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise tehnikaid; nõustab külalist, lahendab iseseisvalt teenuse kasutamise seotud probleeme oma vastutusala piires.		
6.	Valdab eesti keelt vähemalt tasemel B2		
7.	Valdab erialast inglise keelt vähemalt tasemel B2		

Hindamistulemus:

Positiivne / Negatiivne

Tagasiside taotlejale:



8. Kutseeksami II etapi korraldus

8.1 Kutset andev organ on EPÜKooli 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, materjalide printimise, hindamiskomisjoni kohvipausid.

Taotleja vastutus (kui I etappi taotletakse isiklikult läbi töökogemuse ja/või kutsetunnistuse)

1. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja EPÜle kutse taotlemise avalduse, koopiaisikut tõendavast dokumendist (pass või ID kaart), maksekorraldus või muu kinnitus kutse andmisega seotud kulude tasumise kohta, haridust tõendava(te) dokumendi(dokumentide) koopia(d), täiendkoolitus(t)e läbimist või varasemat kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide koopiaid.
2. 1 kuu enne kutseeksami toimumist saadab Taotleja EPÜle tööalast kompetentsust tõendava portfoolio, CV, tööalase tegevuse kirjeldus vms.

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 hindamisprotokoll, 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

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.