

Hotelli vastuvõtutöö alused

Kursus annab põhiteadmised ja praktilised oskused, mis on vajalikud tööks hotelli vastuvõtus administraatorina. Osalejad õpivad vastuvõtutöö korraldust, külaliste teenindamist, broneeringute ja registreerimise protsessi, suhtlust erinevates olukordades ning meeskonnatööd hotellikeskkonnas. Kursuse läbinu tunneb hotelli vastuvõtu tööpõhimõtteid, oskab kasutada tööks vajalikke dokumente ja suhtleb külalistega professionaalselt ning sõbralikult.

Kursuse nimetus	Hotelli vastuvõtutöö alused		
Eesmärk	Õpetusega taotletakse, et kursuse läbinu teab vastuvõtu administraatori tööd põhimõtteid, tutvustab, soovitab ja müüb majutusettevõtte teenuseid küllastajatele, järgides ettevõtte teenindusstandardeid ja töökorraldust. Õppija teostab külaliste sisse- ja väljaregistreerimise protseduure, lahendab probleemseid olukordi professionaalselt ning tagab positiivse kliendikogemuse.		
Kursuse teema	Vastuvõtutöö alused		
Kursuse õpiväljund antud teema raames	- mõistab ja selgitab hotelli vastuvõtuosakonna töökorraldust külalise teekonna erinevatel etappides ning seostab seda majutusettevõtte teiste osakondade tööga; - töötleb klientide broneeringuid ja päringuid erinevatest kanalitest vastavalt ettevõtte töökorraldusele; - teenindab külalisi sisse- ja väljaregistreerimisel, järgides majutusettevõtte tööprotseduure; - oskab suhelda ja teenindada külastajaid erinevates vastuvõtutöö olukordades, tagades teenindusstandardite täitmise; - tutvustab ja pakub majutusettevõtte teenuseid, teostab müügi- ja arveldustoiminguid, kasutades mitmesuguseid maksevahendeid; - koostab sobivaid teenuste hinnapakumisi, oskab teha lisamüüki; - täidab nõuetekohaselt vastuvõtutöö dokumentatsiooni ning koostab aruandeid;		
Kursuse maht ja jaotus	160 ak. t		
	60 ak. t – teoreetiline osa	60 ak. t – praktiline osa	40 ak. t – iseseisev töö

Kursuse hindamiskriteeriumid:

- arvutab juhendi järgi majutuspäeva täitumuse ja majutuskäibe;
- koostab juhendi põhjal küllastajate saabumis- ja lahkumisaruandeid ning majutuse ja lisateenuste käibearuande;
- kirjeldab ja soovitab küllastajatele majutusettevõtte teenuseid ning toob välja lisamüügi võimalused;
- koostab juhendi alusel külastajale kirjaliku majutuserve koos lisateenustega ja viib läbi arveldusi, kasutades erinevaid maksevahendeid;
- selgitab vautšeri kasutamist majutusettevõttes;
- kirjeldab teenusevahendaja komisjonitasu kujunemist hinnapakumiste koostamisel;
- koostab keeleliselt korrektseid hinnapakumisi nii individuaal- kui rühmaklientidele, arvestades nende vajadusi ja ootusi, ettevõtte võimalusi, hinnapoliitikat ning müügitöö eetikat;

- esitleb ja kirjeldab suuliselt hinnapakumises sisalduvaid teenuseid ja tooteid, tuues esile ettevõtte tugevused ja konkurentsieelised;
- nimetab rühmatöös vastuvõtuosakonna ametikohad, kirjeldab peamisi tööülesandeid ja selgitab nendevahelisi seoseid;
- kirjeldab vastuvõtuosakonna tööprotsesse kogu klienditeekonna vältel: enne saabumist, saabumisel, viibimise ajal, lahkumisel ja pärast lahkumist;
- selgitab teiste osakondade tööülesandeid ja seoseid vastuvõtuosakonnaga;
- nimetab tellimuste kanaleid ja tüüpe ning eristab garanteeritud ja mitte garanteeritud tellimusi;
- kirjeldab tubade ja voodite tüüpe ning kategooriaid;
- koostab infopäringutele vastuseid, järgides e-etiketti, ettevõtte teenindusstandardeid ja keelelisi nõudeid;
- vastab infopäringutele suuliselt, järgides telefonisuhtluse etiketti ja teenindusstandardeid;
- broneerib majutusruume etteantud broneeringuvormi alusel ning koostab juhendi järgi kinnituskirju ja tühistamiste kinnitusi;
- selgitab kliendiandmete konfidentsiaalsuse põhimõtteid;
- tervitab külalisi viivitamata ja sõbralikult, kasutades teenindamisel nende nime ning järgib teenindusstandardeid;
- viib läbi korrektse sisse- ja väljaregistreerimise protseduuri vastavalt teenindusstandarditele;
- kirjeldab ülemüügi põhjuseid ja toob välja võimalused probleemide lahendamiseks;
- suhtleb teenindussituatsioonides külalislahkelt ja abivalmilt;
- selgitab külastajate soove ja probleeme ning pakub sobivaid lahendusi, põhjendades neid kliendikeskse teeninduse põhimõtetega;
- lahendab kaebusi mõistvalt ja viisakalt, vabandab, informeerib klienti edasistest sammudest ning kontrollib tema rahulolu lahendusega.

Kursuse kava ja teemade loetelu:

Maht (ak. t)	Teema sisu lühikirjeldus	Õppemeetodid	Hindamismeetodid ja ülesanded	Jaotus
4	Sissejuhatus vastuvõtutöösse ja administraatori roll majutusasutuses	Suhtluspõhine loeng, rühmatöö		Teoreetiline osa
4	Hea klienditeeninduse tavad – mis on teenindus, tagasiside, kliendivajadused, teenindaja roll, ootused teenindajale	Suhtluspõhine loeng, kokkuvõtte kirjutamine		Teoreetiline osa
3	Hotelli struktuur, hotellid Eestis ja välismaal	Suhtluspõhine loeng, rühmatöö		Teoreetiline osa
2	Broneerimise erinevad kanalid ja vastuvõtutöö mõisted	Suhtluspõhine loeng, rühmatöö, tunnikontroll	Vahehindamine – tunnikontroll käsitletud teemadest	Teoreetiline osa

3	Turismiatraktsioonid ja vaatamisväärsused	Rühmatöö	Rühmatöö–esitluse koostamine ja esitlemine teemal: : "Turismiatraktsioonid Tallinnas"	Teoreetiline osa
2	Majutusettevõtte struktuur	Klassikaline loeng		Teoreetiline osa
6	Külaliste sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid ning nende juhendamine	Rühmatöö, rollimäng	Tunnikontroll: vastuvõtutöö mõisted	Praktiline osa
6	Tubade tüübid, hinnad, upsell, sisse ja väljaregistreerimise protseduurid	Suhtluspõhine loeng		Praktiline osa
3	Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid, situatsioonülesannete lahendamine	Rollimängud, paaristöö		Praktiline osa
6	Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid eesti ja inglise keeles, vaatamisväärsuste ja toitlustuskohtade tundmine ning soovitamine, situatsioon ülesannete lahendamine.	Klassikaline loeng, rollimängud, paaristöö	Rühmatöö: võrdleva tabeli koostamine ja esitlemine teemal vaatamisväärsused ja toitlustuskohad Tallinnas	Praktiline osa
6	Vabade tubade aruannete lahendamine	Klassikaline loeng, iseseisevtöö, ülesannete lahendamine		Praktiline osa
3	Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid	Paaristöö, rollimängud		Praktiline osa
3	Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid, inglisekeelsed terminid	Rollimängud, klassikaline loeng		Teoreetiline osa
2	Sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid, situatsioonülesannete lahendamine	Paaristöö, rollimängud	Tunnitöö: sisse- ja Välja registreerimise protseduuride analüüsi koostamine teistele kursuse osalejatele	Praktiline osa
3	Vastuskirjade teooria (kinnitusvorm ja arve), vastuskirja koostamine, vabade tubade aruanded, sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid	Klassikaline loeng, iseseisev töö, ülesannete lahendamine, paaristöö, rollimängud		Praktiline osa

3	Vastuskirjad, vabade tubade aruanded, sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid	Suhtluspõhine loeng, iseseisev töö, ülesannete lahendamine		Praktiline osa
2	Vastuskirjad ja vabade tubade aruanded ning sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid eesti- ja inglise keeles	Suhtluspõhine loeng, iseseisev töö, ülesannete lahendamine	Tunnikontroll: vabade tubade aruannete lahendamine	Praktiline osa
3	Vastuskirjade ülesanded, sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid	Suhtluspõhine loeng, iseseisev töö, ülesannete lahendamine	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduuride hindamine	Praktiline osa
3	Vastuskirjade ülesanded, sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid, vaatamisväärsuste tundmine	Kirjaliktöö, ülesannete lahendamine, paaristöö, rollimäng		Praktiline osa
2	Vastuskirjad, sisse- ja väljaregistreerimine, vaatamisväärsused	Kirjaliktöö	Tunnikontroll	Teoreetiline osa
3	Probleemsituatsioonid ja nende lahendamine	Rollimäng		Teoreetiline osa
3	Vabade tubade aruannete lahendamine	Kirjaliktöö		Praktiline osa
3	Vastuskirjade koostamine	Kirjaliktöö		Praktiline osa
3	Hea klienditeeninduse tavad, klienditeeninduse tugevad ja nõrgad küljed ning ohud ja võimalused majutusettevõttes SWOT analüüsi põhjal	Klassikaline loeng, rühmatöö	Rühmatööna majutusettevõttest analüüsi koostamine ja esitlemine	Teoreetiline osa
9	Unistus hotelli loomine, teenuste, hotelli tüübi, sihtgrupi ja kontseptsiooni kirjeldamine	Klassikaline loeng, rühmatöö		Teoreetiline osa
2	Unistus hotelli esitlus	Rühmatöö		Teoreetiline osa
2	Inglisekeelsed terminid	Klassikaline loeng		Teoreetiline osa
3	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid inglise keeles	Kirjaliktöö	Tunnikontroll	Teoreetiline osa
3	Vastuskirjade ülesanded	Kirjaliktöö	Tunnikontroll	Teoreetiline osa
3	Vabade tubade aruanded	Kirjaliktöö	Tunnikontroll	Teoreetiline osa
3	Vaatamisväärsused Tallinnas ja Eestis	Rühmatöö		Teoreetiline osa
6	Hotelli ja vastuvõtutöö põhimõtted ja terminid	Kirjaliktöö	Tunnikontroll	Teoreetiline osa

1	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid	Rollimäng	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduuride hindamine vastavalt juhendile	Praktiline osa
3	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid	Rollimäng	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduuride hindamine vastavalt juhendile	Praktiline osa
4	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduurid	Rollimäng	Sisse-ja väljaregistreerimise protseduuride hindamine vastavalt juhendile	Praktiline osa

Kursuse iseseisva tööde loetelu:

Iseseisva töö lühikirjeldus	Maht (ak. t)	Hindamine
Koosta SWOT-analüüs järgmiste etteantud teemade kohta: - Klienditeenindaja - Teeninduskultuur ja teeninduse kvaliteet - Teenindussituatsioonid - Tööandja ja ettevõtte/firma	6	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud
Koosta iseseisev essee teemal „Teeninduskeskne mõtteviis“. Arutle essees järgmiste küsimuste üle ja paku oma vastused: - Mis on teenindus? - Millised tegurid moodustavad klienditeeninduse? - Millised on sinu arvates teeninduslikud hoiakud? - Millised on klienditeeninduse põhitõed, mida klienditeenindaja peab järgima ja mida järgid sina? - Mis teeb sind teenindajana teistest erilisemaks? - Millises suunas sinu arvates teenindus tänapäeval areneb?	6	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud
Koosta kirjalik ülevaade teemal „Hea klienditeeninduse tavad“, kus käsitled: Mis on teenindus ja miks see on oluline?	6	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud

- Kliendi vajaduste mõistmine ja nende rahuldamise olulisus - Tagasiside roll teenindusprotsessis - Teenindaja roll ja vastutus kliendisuhtluses - Millised ootused on klientidel teenindajale ning kuidas neid täita Lisa praktilised näited: Kirjelda vähemalt 2–3 teenindussituatsiooni, kus rakendad hea klienditeeninduse põhimõtteid. Too välja, kuidas tagasiside ja kliendi ootuste mõistmine aitavad olukorda parandada või lahendada.		
Vaata või mõtle välja 3–4 erinevat teenindussituatsiooni hotellis (näiteks külalise saabumine, arvete küsimine, probleemide lahendamine, lisateenuste pakkumine). Kirjuta iga situatsiooni kohta: - Mis juhtus ja millised olid osapooled? - Kuidas teenindaja käitus – mis oli hästi ja mida oleks saanud paremini teha? - Millised klienditeeninduse põhimõtted olid rakendatud või jäid rakendamata? Too välja oma ettepanekud, kuidas teenindust veelgi paremaks muuta, arvestades klientide ootusi ja teenindaja rolli.	6	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud
Vali 2–3 hotelli Eestis ja 2–3 hotelli välismaal (1 hotell Euroopas, 1 Ameerikas, 1 Aasias). Kogu infot hotellide kohta järgmistes valdkondades: - Teenuste valik – millised põhiteenused (majutus, toitlustus, lisateenused) ja eripakkumised on saadaval - Tubade tüübid - Lisateenused - Meelelahutus Koosta võrdlusanalüüs, kus: Tood välja sarnasused ja erinevused Eesti ja välismaa hotellide vahel. Vormista tabeli või esitlusena, koos piltidega.	6	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud
Kirjuta kliendi teekonna hotellis, alates saabumisest kuni lahkumiseni. Koosta skeem või diagramm, kus näitad:	5	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud

• Kõik olulised osakonnad, millega klient suhtleb (vastuvõtt, toitlustus, koristus, tehniline teenindus jne). • Teenuste protsessid – näiteks sisse registreerimine, toa teenindamine, lisateenuste pakkumine, väljaregistreerimine. • Osakondade vahelised seosed ja koostöö, mis tagavad sujuva teeninduse.		
Koosta enda teeninduse eetikakoodeks, kus kirjeldad: • Teeninduslikud põhimõtted, mida oled valmis järgima (nt austus kliendi vastu, ausus, professionaalsus, tähelepanelikkus) • Väärtused, mis on sinu arvates olulised klienditeeninduses (nt sõbralikkus, kliendikesksus, koostöö osakondade vahel) • Kuidas sa praktikas rakendad neid põhimõtteid ja väärtusi igapäevases teenindustöös Kirjuta lühike selgitus iga põhimõtte ja väärtuse kohta, tuues praktilisi näiteid, kuidas neid rakendad või rakendaksid tegelikus teenindusolukorras.	5	Mitteeristav: arvestatud/mittearvestatud

Kursuse koostaja: Yuliya Kalinyuk