

Tööosad ja tööülesanded
Lisa 1

	Hotelliteenindaja 3	Hotelliteenindaja 4	Hotelliteeninduse spetsialist 5
Läbivad kompetentsid			
1. Tellimuste tegemine ja kliendi vastuvõtmine			
Tellimuste vastuvõtmine ja kinnitamine		X	x
Sisseregistreerimine		X	x
Tubade määramine		X	x
2. Arveldamine			
Arvete koostamine		x	x
Erinevate makseviiside kasutamine		x	x
Valuuta vahetamine		x	x
Kliendi väljaregistreerimine		x	x
Rahaliste vahendite eest vastutamine		x	x
Aruannete tegemine		x	x
3. Klientide teenindamine ja müügitöö			
Positiivse kliendikontakti loomine		x	x
Majutusettevõtte tutvustamine ning toodete ja teenuste müük		x	x
Piirkonna turismiinfo valdamine		x	x
Transpordi korraldamine		x	x
Probleemide lahendamine		x	x
Turvalisuse tagamine hotellis		x	x
Kliendi erisoovide täitmine		x	x
Teenindussituatsiooni lõpetamine		x	x
4. Puhastus ja laomajandus			
Oma töökoha korras hoidmine	x	x	x
Numbritubade koristamine	x	x	x
Üldkasutatavate ruumide koristamine	x	x	x
Kauba tellimine ja vastu võtmine	x	x	x
5. Toitlustusteenindus			
Ettevalmistuste tegemine hommikusöögiks	x	x	x
Toiduvalmistamine	x	x	x
Laudade katmine	x	x	x
Laudade koristamine	x	x	x
Hommikusöögi väljapanemine	x	x	x
Toitude ja jookide serveerimine	x	x	x
6. Üritusteenindus			
Ruumide ettevalmistamine ja korrashoid		x	x
Üritusest osavõtjate toitlustamine		x	x
Üritusest osavõtjate teenindamine		x	x
Arvete koostamine		x	x

ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

7. Juhendamine			
Uute töötajate juhendamine		x	x
8. Juhtimine			
Meeskonna töö korraldamine			x
Valitavad kompetentsid			
9. Spaateenindus			
Kliendi teenindamine		x	x
Teenuste reserveerimine		x	x
Puhtuse ja korra tagamine		x	x
Esmaabi osutamine		x	x
Tööjõu planeerimine		x	x