



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

Töösad 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



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

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