**Kutseeksami 2. etapi 2. osa – kutsetaotleja kutsealaste teadmiste kontrollimine.**

Etteantud andmetega eestikeelse aruande koostamine, klientide majutamine ning numbritubade määramine, keerulise inglisekeelse kliendikaebuse lahendamise analüüs.

|  |
| --- |
| **Hindamisülesanded** |
| **Ülesanne 1** Taotleja koostab kirjalikult etteantud andmete alusel vajaliku aruande eesti keeles (nt päeva lõpu kassa-inventuur)**Ülesanne 2**Taotleja majutab kirjaliku ülesandena kliendid sobilikesse majutusruumidesse arvestades klientide erisoove, ning saadaolevate tubade tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu.**Ülesanne 3**Taotleja analüüsib suuliselt inglise keeles etteantud kliendikaebust ja hindab kaebuse mõju.  |
| **Hindamise korraldus** |
| 1. Taotleja saab praktilise aruande koostamise ülesande, mis tuleb kirjalikult lahendada.
2. Taotleja saab kutseeksamil kirjalikult lähteülesande klientide majutuskorralduse kohta juhtumi vormis. Juhtum sisaldab olukorra kirjeldust, kliendi ja majutusettevõtte andmeid ning nendega seotud tegevuste kirjeldusi.
3. Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks praktilise kirjaliku ülesande.
4. Taotleja saab kirjalikult lähteülesande inglisekeelse kliendikaebuse analüüsimiseks juhtumi vormis.
5. Taotleja analüüsib suuliselt inglise keeles kliendikaasust.
6. Taotleja vastab hindamiskomisjoni lisaküsimustele.
7. Hindamiskomisjon annab Taotleja tagasisidet.
8. Aruande koostamiseks ja juhtumite lahendamiseks on ette nähtud kokku 60 minutit.

Täpsed ülesanded ja juhtumid selguvad kutseeksamil. |

**NÄIDISÜLESANNE 1A.**

**12.06.2018 NÄIDISHOTELLI SUVERIINIPOE KÄIBERAPORT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kuupäev** | **Arve nr** | **Toode** | **Toote hind EUR** | **Müüdud (tk)** | **Käive EUR** |
| 12.06.2018 | 601 | Postkaart | 3,00 | 3 | 9,00 |
| 12.06.2018 | 602 | Suveniir suur  | 12,00 | 1 | 12,00 |
| 12.06.2018 | 603 | Postmark | 0,80 | 5 | 4,00 |

**1) Kui suur oli Näidishotelli 12.06.2018 päevakäive vastuvõtu osakonna suveniiripoes? Vastus: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR**

**2) Koosta Näidishotelli vastuvõtu päevainventuur vastavalt käiberaportile ja 12.06.2018 vastuvõtu päevainventuuri algandmetele.**

**Päevainventuuri andmete kuvamiseks kasuta allpool olevat vormi 1.**

**Milline oli 12.06.2018 suveniiripoe lõppjääk? Vastus:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **12.06.2018 lõppjääk** |   |
|  |  | **TK** | **VÄÄRTUS** |
| **Postmark** | 0,80 |  | 0,00 |
| **Postmark** | 1,00 |  | 0,00 |
| **Postkaart** | 3,00 |  | 0,00 |
| **Sussid** | 23,00 |  | 0,00 |
| **Suveniir väike** | 8,00 |  | 0,00 |
| **Suveniir suur** | 12,00 |  | 0,00 |

**Vorm 1.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Näidishotell** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Vastuvõtu päevainventuur** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **12.06.2018** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tooted** |  | **Eelmise päeva jääk** |   | **12.06.2018 juurde toodud** |   | **12.06.2018 müüdud** |   | **12.06.2018 lõppjääk** |   |
|  | **Hind (käibemaksuga)** | **TK** | **VÄÄRTUS** | **TK** | **VÄÄRTUS** | **TK** | **VÄÄRTUS** | **TK** | **VÄÄRTUS** |
| **Postmark** | 0,80 | **95** | 76,00 | **100** | 80,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
| **Postmark** | 1,00 | **103** | 103,00 | **0** | 0,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
| **Postkaart** | 3,00 | **461** | 1383,00 | **250** | 750,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
| **Sussid** | 23,00 | **11** | 253,00 | **0** | 0,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
| **Suveniir väike** | 8,00 | **144** | 1152,00 | **0** | 0,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
| **Suveniir suur** | 12,00 | **55** | 660,00 | **0** | 0,00 |  | 0,00 |  | 0,00 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kinnitan andmete õigsust** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Nimi, allkiri, amet** |  |  |  |  |  |  |  |  |

**NÄIDISÜLESANNE 1B.**

**12.06.2018 NÄIDISHOTELLI MAJUTUSKLIENTIDE KÄIBERAPORT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kuupäev** | **Arve nr** | **Klient** | **Toode** | **Arve summa EUR** | **Makseviis** |
| 12.06.2018 | 785 | John Smith | Majutus 12.06-13.06.2018 | 98,00 | Krediitkaart |
| 12.06.2018 | 786 | John Smith | Postkaardid 2 tk | 6,00 | Sularaha |
| 12.06.2018 | 787 | Jane Forest | Majutus 12.06-14.06.2018 | 316,00 | Sularaha |
| 12.06.2018 | 788 | Jane Forest  | Restoran, tšekk nr 12584 | 87,50 | Sularaha |
| 12.06.2018 | 789 | Peeter Paan | Majutus 11.06-12.06.2018 | 154,00 | Vautšer |
| 12.06.2018 | 790 | Kati Karu  | Minibaar, mineraalvesi | 3,00 | Sularaha |

**Eelpool toodud majutusklientide käiberaporti andmetele põhinedes täida ära 12.06.2018 sularaha inventeerimise aruanne (vorm 2).**

**Päeva alustades oli kassas 1588 EUR eelmisest päevast ja kõik päeva jooksul tehtud maksetehingud on käiberaportis kirjas.**

**Panka saadeti 12.06.2018 õhtul inkassatsioonina 1000 eurot. Kui suur sularaha summa jäi 12.06.2018 kuupäeva lõpus vastuvõtu kassasse (12.06.2018 sularahakassa lõppjääk)?**

**Vastus:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR**

**Vorm 2.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Näidishotell |  |  |  |  |  |
| Inventeerimisobjekt: | Vastuvõtu kassa |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **SULARAHA KASSA-ARUANNE NR. 242** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Käesolevaga tõendan, et kõik sissetulnud ja väljaläinud rahalised vahendid on arvestatud, |
| vastavad dokumendid edasi antud raamatupidamisele. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Aruandluse järgi on sularaha seis inventeerimise algul (11.06.2018 lõppjääk):**  | **1588 EUR** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Inventuur algas: | 12.06.2018 kell |  |  |  |  |
|  | Inventuur lõppes: | 12.06.2018 kell |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Sularaha sissetulek** |  |  |  |  |  |
| **Jrk nr** | **Arve nr** | **Arve summa** |  |  |  |  |
| 1 |   |   |  |  |  |  |
| 2 |   |   |  |  |  |  |
| 3 |   |   |  |  |  |  |
| 4 |   |   |  |  |  |  |
| 5 |   |   |  |  |  |  |
| 6 |   |   |  |  |  |  |
|  | **SULARAHA KÄIVE KOKKU** |   |  |  |  |  |
| **Inkassatsioon**  |  |  |  |  |  |
| **Jrk nr** | **Dok.nr** | **Summa** |  |  |  |  |
| **1** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |
|  | **INKASSATSIOON KOKKU** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Aruandluse järgi on sularaha seis inventeerimise lõpus (12.06.2018 lõppjääk):**  | **EUR** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Materiaalselt vastutaja |   |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**NÄIDISÜLESANNE 2.**

**NÄIDISHOTELL.**

Näidishotell on **neljatärnihotell** Tallinnas. Hotellis on **387 numbrituba**, milledest 30 standard ühetuba, 30 äriklassi ühetuba, 160 standard kahetuba, 160 äriklassi kahetuba, 7 sviiti.

Hotellis on **3 restorani**, kus serveeritakse prantsuspärase, jaapani ja rahvusvahelisi roogasid.

37. korrusel asub **Executive Lounge**, kus pakutakse personaalset sisse- ja väljaregistreerimisteenust, tasuta karastusjooke, suupisteid ja äriteenuseid.

Hotellis on ka **spaa**, kus on 5 hoolitsusteruumi, bassein, mullivann, aurusaun ja saun.

Hotelli hommikusööki serveeritakse restoranis French. Sviitide hinnas sisaldub hommikusöök, teiste tubade puhul saavad külalised ise valida, kas soovivad hommikusööki koos majutusega osta või mitte. Hommikusöögi hind hotellis kohapeal ostes on 15 EUR inimesele, koos majutusega broneerides 13 EUR inimesele. Spaa kasutamine on kõikidele külalistele tasuta (v.a hoolitsused).

Kõikides tubades, olenemata toatüübist, on lameekraaniga televiiisor, seif, iPodi dokkimisjaam.

Hotelli hinnad kujunevad vastavalt nõudlusele ja vabade tubade hulgale konkreetsel päeval.

Hotellis on püsikliendiprogramm, kus on 3 staatust: 1 tase (1-9 ööd), 2 tase (10-50 ööd), 3 tase (51+ ööd).

Sisseregistreerimise aeg hotellis on 14:00 ja väljaregistreerimise aeg kell 12:00. Lisatasu hilise lahkumise eest (võimaluse korral) 20 EUR/tund.

**Tubade kirjeldused:**

**SSGL** – standard ühetuba. 16 m2, vaade tänavale, üks queen-voodi, dušš, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs spaasse.

**SDBL** - standard kahetuba. 26 m2, vaade tänavale, üks king-voodi, dušš, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs spaasse.

**STWI**- standard kahetuba. 26 m2, vaade tänavale, kaks queen-voodit, dušš, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs spaasse.

**BSGL** - äriklassi ühetuba. 18 m2, vaade merele, üks queen-voodi, vann ja dušš, hommikumantel, sussid, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs Executive Lounge´i ja spaasse.

**BDBL** - äriklassi kahetuba. 28 m2, vaade merele, üks king-voodi, vann ja dušš, hommikumantel, sussid, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs Executive Lounge´i ja spaasse.

**BTWI** - äriklassi kahetuba. 28 m2, vaade merele, kaks king-voodit, vann ja dušš, hommikumantel, sussid, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs Executive Lounge´i ja spaasse.

**SUI** - Sviit. 78 m2, vaade merele, üks topeltlai king-voodi, vann, dušikabiin, hommikumantel, sussid, föön, tasuta tualetitarbed, tasuta sissepääs Executive Lounge´i ja spaasse, tasuta hommikusöök restoranis.

**NÄIDISHOTELLI SAADAVUSTABEL 12.06-17.06.2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **TOTAL** | **SSGL** | **SDBL** | **STWI** | **BSGL** | **BDBL** | **BTWI** | **SUI** |
| ***Max Rooms*** | ***387*** | ***30*** | ***100*** | ***60*** | ***30*** | ***100*** | ***60*** | ***7*** |
| **12.06.2018** | 30 | 2 | 3 | 5 | 7 | 5 | 5 | 3 |
| **13.06.2018** | 36 | -10 | -24 | 7 | 28 | 27 | 1 | 7 |
| **14.06.2018** | -1 | -15 | -57 | -11 | 25 | 37 | 19 | 1 |
| **15.06.2018** | 15 | 3 | -46 | 46 | -8 | 8 | 11 | 1 |
| **16.06.2018** | 98 | 21 | 2 | 45 | 15 | 1 | 7 | 7 |
| **17.08.2018** | 100 | 23 | 19 | 35 | 12 | 1 | 3 | 7 |

**NÄIDISHOTELLI SAABUJATE ARUANNE 12.06.2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nimi** | **Saabumine** | **Lahkumine** | **Toa tüüp** | **In arv** | **Hind** | **Püsikliendi staatus** | **Märkused** |
| Smith, John | 12.06.2018 | 15.08.2018 | SSGL | 1 | 98 EUR | - | Ilma hommikusöögita hind |
| Forest, Jane | 12.06.2018 | 14.06.2018 | SDBL | 2 | 158 EUR | 2 | Ilma hommikusöögita hind, soovib vanniga tuba |
| Paul David Hewson | 12.06.2018 | 17.08.2018 | SSGL | 1 | 92 EUR | - | Ilma hommikusöögita hind, VIP, soovib hilist lahkumist kell 16:00 |

**Sinu ülesandeks on kliendid majutada. Millise kliendi majutad millisesse tuppa?**

Kõik kolm külalist saabuvad hotelli kella 16 paiku. Palun anna **põhjalik analüüs ja põhjendused iga saabuva külalise** majutusruumi määramise kohta (kellele millise toa (tüüp, number) ja mis põhjusel määrasid):

**VABADE TUBADE ARUANNE hetkel kui hakkad külalisi sisse registreerima**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Toa tüüp** | **Toa nr**  | **Staatus** | **Toa tüüp** | **Toa nr**  | **Staatus** | **Toa tüüp** | **Toa nr**  | **Staatus** |
| **SSGL** | **801** | *Vacant, dirty* | **BSGL** | **3001** | Vacant, dirty | **BDBL** | **3507** | *Vacant, clean* |
| **SSGL** | **901** | *Vacant, dirty* | **BSGL** | **3002** | *Vacant, dirty* | **BDBL** | **3508** | *Vacant, dirty* |
| **SDBL** | **1205** | *Vacant, clean* | **BSGL** | **3101** | *Vacant, dirty* | **BTWI** | **3121** | *Vacant, dirty* |
| **SDBL** | **1307** | *Vacant, clean* | **BSGL** | **3201** | *Vacant, clean* | **BTWI** | **3122** | *Vacant, clean* |
| **SDBL** | **1807** | *Vacant, dirty* | **BSGL** | **3202** | *Vacant, clean* | **BTWI** | **3123** | *Vacant, clean* |
| **STWI** | **1521** | *Vacant, dirty* | **BSGL** | **3205** | *Vacant, clean* | **BTWI** | **3521** | *Vacant, clean* |
| **STWI** | **1421** | *Vacant, dirty* | **BSGL** | **3206** | *Vacant, clean* | **BTWI** | **3522** | *Vacant, dirty* |
| **STWI** | **1422** | *Vacant, dirty* | **BDBL** | **3107** | *Vacant, clean* | **SUI** | **3701** | *Vacant, dirty* |
| **STWI** | **1423** | *Vacant, dirty* | **BDBL** | **3207** | *Vacant, clean* | **SUI** | **3702** | *Vacant, clean* |
| **STWI** | **1501** | *Vacant, clean* | **BDBL** | **3208** | *Vacant, clean* | **SUI** | **3703** | *Vacant, clean* |

**Analüüs ja põhjendused:**

**Klient 1:**

**Klient 2:**

**Klient 3:**

**NÄIDISÜLESANNE 3.**

**GUEST FEEDBACK**

**You are working as a Front Office Shift Leader in Näidishotell. Your colleagues from Front Desk forward you an e-mail from a client staying in the hotel. How will you resolve this situation?**

**From:** John Smith
**Sent:** June 12, 2018 1:09 PM
**To:** Hotel Manager
**Subject:** Brick wall

We checked in last night, so excited to be in the lovely city of Tallinn. Guess what view we woke up to?

A BRICK WALL. YES, A BRICK WALL.

Asked Reception if they could give me a better room. Nope, they won't. Dont know if you realize you are not in Soviet Russia anymore!

Reception offered me a new room for €30 more per night. Love how you have embraced capitalism on this one.

I am so dissapointed

John Smith

Sent from my iPhone

**Solution:**