



Kutsetaotleja kutsealaste teadmiste kontrollimine

Kutseeksami 2. etapi 1. osa - kombineeritud kirjaliku tööna sooritatakse tubade täitumuse aruande lugemine, kliendi päringutele vastamine, arve koostamine etteantud andmete ja dokumendivormide alusel ning ettevalmistus suuliseks rollimänguks.

Taotleja koostab kirjalikult etteantud andmete põhjal kliendile kinnituskirja ja arve. Taotleja valmistub etteantud aja jooksul (60 min) rollimängu käigus lahendada tulevaks juhtumiks.

Kutseeksami 2. etapi 1. osaga hinnatakse järgmisi kompetentse:

- tellimuste vastuvõtmine, vormistamine ja teenuste müük;
- arveldamine, sh arve koostamine.

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja koostab etteantud aja jooksul kliendi tellimuse põhjal kinnituskirja arvestades tubade tüüpe, kategooriaid, vooditüüpe ja hindu ning koostab etteantud andmete põhjal kliendile arve, arvestades tarbitud teenuseid ja ettevõtte kodukorda.	<ol style="list-style-type: none">1. Taotleja saab kutseeksamil lähteülesande juhtumi vormis. Juhtum sisaldab näidishotelli kirjeldust, kliendiandmeid ning nendega seotud tegevuste kirjeldusi. Samu andmeid kasutatakse ka rollimängus.2. Kirjaliku ülesande lahendamiseks ning rollimängu ettevalmistamiseks, on ette nähtud kokku 60 minutit.3. Taotleja saab kombineeritud praktilise vastuvõttutöö ülesande, mis tuleb kirjalikult lahendada (vabade tubade aruande mõistmine, selle põhjal klientidele vastuskirjade koostamine ja arve koostamine).4. Taotleja esitab hindamiskomisjonile hindamiseks praktilise kirjaliku ülesande kõik osad.5. Taotleja hakkab ette valmistama rollimängu.6. Rollimängu ajal taotleja pakub sobivad lahendused kliendi sisse- ja väljaregistreerimiseks, palub täita külastajakaardi, tutvustab kliendile arvet ning vajadusel korrigeerib varasemat kliendarvet, registreerib kliendi välja, vastab kliendi küsimustele ja lahendab kliendi soove ja/või probleeme.



Kirjalik ülesanne

Järgnevalt on toodud näidishotelli hinnakiri ja vabade tubade aruanne, mille põhjal pead otsustama kumma broneeringutest saad vastu võtta. Mõlemale kliendile tuleb saata kirjalik vastus. Kliendile, kelle tellimuse saad vastu võtta, tuleb koostada ka kinnituskiri ja arve.

Näidishotelli hinnakiri 2019

Toa tüüp	Kaheses kasutuses	Üheses kasutuses
Standardtuba (DBL/TWN)	79€	67€
Superiorklassi tuba (SDBL/STWN)	99€	89€
Sviit (SUI)	135€	135€
Lisavoodi täiskasvanu	17€	
	Tk	Hind (eur)
Parkimine (ööpäev auto)	1	7€
Toitlustus (poolpansion, 1 in)	1	15€
Peakoka õhtusöök (1 in)	1	17,50 €
Vein (valge/punane), pdl	1	18€
Siseminigolf (1 h/1 in)	1	6€
Sauna kasutus 14:00-22:00 (1 h/max 10 in)	1	35€

Vabade tubade aruanne: periood 15.06-21.06.2019

	Vabu tube kokku	TWN	BDL	STWN	SDBL	SUI
E, 15.06	7	-7	5	11	-2	0
T, 16.06	-1	-3	-1	3	0	0
K, 17.06	2	1	-2	1	0	2
N, 18.06	4	-1	-7	2	10	0
R, 19.06	-3	-3	4	-3	-1	0
L, 20.06	1	-2	-1	6	-3	1
P, 21.06	0	-2	-1	3	0	0

Toa tüübid:

standardklass – TWN (kahe eraldi voodiga tuba), DBL (laia voodiga tuba)
superiorklass – STWN (kahe eraldi king-size voodiga tuba), SDBL (laia king-size voodiga tuba)
sviit - SUI



Päring 1

From: Merike Lill (merikelill@estravel.ee)
Sent: 13.06.2019. a. 12:48
To: näidishotell
Subject: majutus 17.-18.06.2019

Tere,

Soovin broneerida kliendile kahest tuba laia voodiga **17.-18.06.2019**. Lisaks sooviks külaline ka peakoka õhtusööki kahele ning broneerida minigolfi kaheks tunniks kahele inimesele. Ka need kulud lähevad vautšerile.

Kliendi nimi: **Malle Roos**

Jään ootama Teie tagasisidet koos kinnituskirja ja ettemaksuarvega!

Merike Lill
Estravel As

VASTUSKIRI 1:

Päring 2.

From: Merle Kaas (merlekaas@gmail.com)
Sent: 13.06.2019. a. 09:48
To: näidishotell
Subject: 20.-22.06.2019

Tere,

Sooviksin broneerida tuba 20.-22.06.2019. Nägin, et kodulehel pakkus hinnaks 116.00€, aga kahjuks ei lubanud mul koduleht broneeringut lõpetada. Loodan, et saan otse teie kaudu broneeringu teha.

Sooviksin tuba 3le inimesele ehk siis lisavoodit kahesesse tuppa.

Jään ootama Teie poolset broneeringu kinnitust koos kinnituskirja ja ettemaksuarvega.

Parimate soovidega,

Merle Kaas
Tel. 656 78 665

VASTUSKIRI 2:



Kinnituskiri (näidisvorm)

Kellele: Kliendi Nimi
Aadress 23-23
Tallinn

Kuupäev: 23.09.2019

Täname, et valisite Näidishotelli! Meil on hea meel kinnitada Teie tellimus järgnevalt:

Broneeringu number: 123456

Külalis(t)e nimed: Kiendi Nimi

Saabumispäev: 11.11.2019

Lahkumispäev: 13.11.2019

Tubade arv: 1

Ööde arv: 2

Toa tüüp: Standard Double

Täiskasvanute/laste arv: 2/2

Toa hind (Eur/öö): 100 EUR

Toa hind kokku: 200 EUR

Tubade arv: 1

Ööde arv: 2

Toa tüüp: Superior Twin

Täiskasvanute/laste arv: 2/0

Toa hind (Eur/öö): 150 EUR

Toa hind kokku: 300 EUR

Tubade arv:

Ööde arv:

Toa tüüp:

Täiskasvanute/laste arv:

Toa hind (Eur/öö):

Toa hind kokku:

Toa hind sisaldab: Hinnad sisaldavad hommikusööki hotelli restoranis ning käibemaksu.

Majutuse hind kokku: _____

Lisateenused:

Toitlustuse tellimus:

Toitlustuse hind kokku: _____

Erisoovid:

Erisoovide hind kokku: _____

Lõplik tellimuse summa kokku tasumiseks: _____

Turismiettevõtte teenindaja tase 4 KUTSEEKSAAMI NÄIDISÜLESANDED.
Eksamil kasutatakse näidisülesannetest erinevat näidishotelli ja erinevaid lähteandmeid.



Garanteerimata tellimus

Garanteeritud tellimus

Ettemaks Tähtaeg.....

Krediitkaart EC/MC VISA EX n...../.....

Makseviis

Sularaha Krediitkaart Ettemaks

Sisseregistreerimine: alates kella _____

Väljaregistreerimine: kuni kella: _____

Tellimuse tühistamine:

Tellimust on võimalik tühistada tasuta kuni 48 tundi enne saabumist. Hilisema tühistamise puhul tuleb tasuda esimese öö maksumus.

Lisainformatsiooni leiate kodulehelt aadressil: www.naidishotell.ee

Tere tulemast hotelli Näidishotell!

.....

Administraator

Address: Järve 4, 50600

Tel: +372 685 5856

Email: info@naidishotell.ee



Arve (näidismvorm)

Maksja:

Arve nr:

.....
.....
.....
.....
.....

Kuupäev:

Teenuse kirjeldus, osutamise aeg	Kogus	Hind € k/m-ga	Käibe- maksu- määr%	Summa € k/m-ga

Summa ilma käibemaksuta:

Käibemaks 9%:.....

Käibemaks 20%:

Tasumisele kuuluv summa €:

Maksetähtaeg 14 päeva alates arve väljastamise kuupäevast. Arve mitteõigeaegsel tasumisel on arve väljastajal õigus nõuda viivist 0,05% päevas iga tasumisega viivitatud päeva eest.

Arve väljastas:

(nimi, allkiri)

Täname Teid külastamast! Peatse kohtumiseni!



Kutseeksami 2. etapi 2. osa - hotelli vastuvõtutöö rollimäng teenuste pakkumise ja lisamüügi tegemine eesti ja inglise keeles.

Teenindussituatsiooni lahendamine läbi rollimängu, kus taotleja registreerib kliendi sisse ja välja, tutvustab hotelli teenuseid ja teeb lisamüüki eesti ja inglise keeles. Taotleja demonstreerib oma erialase eesti ja inglise keele oskust, lisaks ka erialaseid teadmisi, praktilisi oskusi, hoiakuid ja valmisolekut kutsealal töötamiseks.

Kutseeksami 2. etapi 2. osaga hinnatakse järgnevat kompetentse:

1. küllastajate teenindamine ning ettevõtte toodete ja teenuste tutvustamine;
2. läbiva kompetentsina eesti ja inglise keele oskus.

Hindamisülesanne	Hindamise korraldus
Taotleja pakub läbi praktilise suulise eksami ehk rollimängu sobivad lahendused kliendi sisse- ja väljaregistreerimiseks, teeb lisamüüki ja tutvustab piirkonda eesti ja inglise keeles ning lahendab teenindussituatsiooni.	<ol style="list-style-type: none">1. Taotleja võtab loosiga inglise keeles läbiviidava hindamisülesande osa.2. Taotleja lahendab järjest 2 teenindussituatsiooni – ühe eesti ja teise inglise keeles: a) kliendi sisse registreerimine koos teenuste tutvustamisega ja b) kliendi väljaregistreerimine koos kliendilt teenuste kohta tagasiside küsimisega. Teenindussituatsioonide lahendamisel kasutab taotleja erinevaid dokumendivorme.3. Taotleja lahendab teenindussituatsioonid kasutades sobivaid eesti- ja inglisekeelseid termineid.4. Taotleja vastab hindamiskomisjoni täiendavatele lisaküsimustele piirkonnas paiknevate toitlustus-, meelelahutus- ja turismiobjektide kohta.5. Täpsed teenindussituatsiooniga seonduvad ülesanded selguvad eksamil ja need on rollimängu üheks osaks.6. Praktilise eksami kestus kokku on orienteeruvalt 20 minutit.