

# AASTA TEGIJA 2020

## Administraator kutsemeistrivõistlused

**Teema:** *Erialaste praktiliste ülesannete lahendamine*

**AEG ja KOHT:** Kopli A-korpuse fuajee, 04.03.2020

**OSALEJAD:** võistlusele on oodatud majutusteeninduse eriala III kursuse eriala õpilased.

Võistleja võistleb hotelli administraatori tööks sobiliku riietusega (tüdrukud-must seelik, valge pluus, kinnise ninaga kingad; poisid- must viigitud püks, valge pluus ja lips, kingad). Võistlus on individuaalne.

### REGISTREERIMISINFO

Võistlejatel palume registreeruda 7. veebruariks 2020, kutseõpetaja Iivi Palu juures.

---

/ Iivi Palu, [iivi.palu@khk.ee](mailto:iivi.palu@khk.ee), B314/

### VÕISTLUSÜLESANNE

Erialaste praktiliste ülesannete lahendamine (aluseks on võetud hotelliteenindaja kutseeksami 2019 ülesanded)

- situatsioonülesande lahendamine
  - kliendi hotelli sisseregistreerimine arve tasumisega (inglise keeles)
  - kohalike vaba aja veetmise võimaluste tutvustamine ja kliendi probleemi lahendamine (eesti keeles)

### VÕISTLUSTE AJAKAVA JA ÜLESANDED

**Võistluse algus 04.03 kell 09.30** Tartu Kutsehariduskeskuse A-korpuse fuajees.

1. Pärast lühikest sissejuhatust toimub järjekorra loosimine ja algab võistlus
2. Lõunapaus 12.30-13.00
3. Võistlus jätkub kell 13.15
4. Orienteeruv võistluste lõppaeg kl.15.00

### HINDAMINE

Hindamiskriteeriumid:

1. Leiab külastaja saabujate nimekirjast nime järgi.
2. Palub kliendil täita külastajakaardi lähtudes EV Turismiseadusest.
3. Määrab toa(d) kliendile, arvestades kliendi soove ja majutusettevõtte hetkevõimalusi.
4. Arveldab kliendiga kliendi soovidest lähtuvalt.
5. Situatsiooni lahendus on loov, ei kahjusta majutusettevõtet ja tagab kliendi rahulolu.
6. Teenindaja käitub teenindussituatsioonis lähtudes kliendikeskse teeninduse põhimõtetest.
7. Õpilane tunneb erialaseid mõisteid ning kasutab neid teenindussituatsioonis.
8. Erialane inglise keel on õppekavast tulenevalt lävendi tasemel.

Võistlust hindab 4- liikmeline žürii, mille koosseisu kuuluvad töömaailma esindajad ja inglise keele õpetaja.

**AUTASUSTAMINE:** 6.03.2020 kell 12.00 Kopli 1B konverentsisaalis