

Koostaja:  
Tiina Viin  
Tartu Ülikooli Pärnu kolledž  
Kevad 2013



## Külastaja sisseregistreerimine ja arveldamine

Selle peatüki eesmärgiks on anda ülevaade külastaja majutusettevõttesse registreerimisprotsessi käigus toimuvast ning milliseid dokumente selleks kasutatakse.

- Miks on oluline makseviisi kindlakstegemine ja milliseid reegleid võiks järgida külastajatega arveldamisel?
- Millised on erinevad arvete tüübid?
- Kuidas kontrollida vastuvõtu tegevust ja korraldada aruandlust?

### Sisukord

[1 Külastaja majutusettevõttesse registreerimine](#)

[2 Külastajakaart ehk registreerimiskaart](#)

[3 Erinevad maksmisviisid](#)

[4 Võtme andmine külastajale](#)

[5 Tegutsemine ülemüügi puhul](#)

[6 Arvete tüübid](#)

[7 Hea viimase mulje loomine](#)

[8 Vastuvõtutöö auditeerimine](#)

[9 Kasutatud allikad](#)

### 1 Külastaja majutusettevõttesse registreerimine

Peamised töötajate tökohustused sisseregistreerimise (*check-in*) käigus on külastaja vastuvõtmine, tervitamine ja sisseregistreerimine; hotelli teenuste müümine külastajatele; külastajate kohta registrite loomine; teiste osakondade varustamine külastajainfoga.

Majutusettevõtte personali jaoks on külastajate sisseregistreerimine esimene silmast silma kontakt. Sujuv registreerimisprotsess loob kliendile majutusettevõttest meeldiva esmamulje. Vastuvõtutöötajad on esimesed inimesed, kes kuulevad külastajate soove ja kaebusi, nende käitumisest külastajatega sõltub viimaste rahulolu kogu ettevõttega.

Osa vajalikust külastajatega seonduvast informatsioonist selgub alles saabumispäeva hommikul. Kuigi tellimused on sageli tehtud mitu kuud varem, võivad viimased muudatused

toimuda vahetult enne klientide saabumist (mõni klient soovib pikemalt peatuda; saabuval reisiseltskonnal on kaasas lisaliikmed; mõni tuba on remondis jne).

Enne külastaja saabumist vajab vastuvõtutöötaja tubade hõive kohta detailset infot. See kajastub tavaliselt **toaseisude aruannetes** (*room status report*), mis pakuvad teavet selle kohta, millised toad on hõivatud, millised vabad, millised koristamata või hoopis remondis. Isegi väikeses majutusasutuses, kus on juba 10 ja rohkem tuba, oleks mõistlik sellist aruannet pidada. Aruanne võib kõlada keerulise dokumendina, kuid toaseisude aruandeks võib nimetada ka paberilehele visandatud päeva koondit, kust on näha, millised toad täna lahkuvad, millistesse tulevad külastajad uuesti sisse ja mida on selleks ette valmistada vaja. Hotellides kasutatakse lisaks veel **täna saabujate aruannet**. Sellest on näha ka külastajate kokkulepitud saabumise ja lahkumise kellaajad, sest see võimaldab paremini planeerida tubade koristamise järjestust. Siia saab lisada külastajatega seotud erisooovid – kes soovib beebivoodit tuppa, kes lisatekki, patja jmt. Isegi juhul kui kõikide tubade koristamise ja külastajate vastuvõtmisega tegeleb ainult maja perenaine, võimaldab see ennast kontrollida, et midagi unustusse ei ole jäänud. Väikemajutusettevõttes oleks mõistlik need kaks aruannet omavahel siduda ja teha ainult ühte, aga rohkemate andmetega, mis tõesti võimaldaks töid sujuvalt planeerida. Aruannete roll ei ole tööd suurendada, vaid eelkõige ikka tulemust parandada ja vältida unustamisi.

Sisse registreerimise (*registration*) ülesanne on jätta jälg kliendi saabumisest ning kontrollida külastajate isikuandmeid. Kui külastaja saabub hotelli, palutakse tavaliselt tal täita külastajakaart. Külastajakaardi koostab tellimuse andmete põhjal vastuvõtutöötaja või siis palutakse kliendil täita alusandmetega blankett. Ka väga väikeses majutusettevõttes ei peaks olema piinlik küsida külastaja andmeid ja paluda tal see dokument täita.

Majutusettevõtte majutusteenuse kasutaja registreeritakse majutusettevõttes külastajakaardi alusel. Majutusteenuse kasutaja kinnitab esitatud andmete õigsust oma allkirjaga.

Majutusteenuse kasutaja külastajakaardile kantakse tema kohta vähemalt järgmised andmed:

- nimi, sünniaeg, kodakondsus ja aadress;
- temaga koos majutatava abikaasa ja alaealise nimi, sünniaeg ja kodakondsus;
- majutusteenuse osutamise aeg.

Mõningatel juhtudel võib klient saabuda majutusettevõttesse oodatust varem ja siis ei pruugi olla vabu koristatud tube. Sellistel puhkudel tuleb kaaluda tegevusvariante, kuidas kliendi ebamugavusi võimalikult vähendada. Vastuvõtutöötaja ülesanne on vabandada ja selgitada, et sobivat tuba ei ole veel vabastatud või ei ole jõutud koristada. Seni, kuni tuba koristatakse, saab külastaja sisse registreerida, pakkuda talle kohvi, korraldada tema pagasi hoiustamise või tutvustada piirkonda. Külastajale tuleb täpsustada toa koristamisele kuuluvat aega ning öelda, millal ta saab oma tuba kasutama hakata. Seejärel saab külastaja otsustada, kuidas ta vahepealset aega kasutab.

Töötajad peavad olema valmis pahameelevaldusteks, kui kliendid ei saa oma tuba saabumisjärgselt kasutada. Vastuvõtutöötaja peab andma endast maksimumi, et klient tunneks end oodates mugavalt. Nt võib klienti teavitada ranna asukohast, laste mänguväljakutest, lähipiirkonnas paiknevatest poodidest, huviväärsustest. Kui toa vabanemine võtab vaid paarkümmend minutit, peaks töötajal olema võimalus pakkuda kliendile kohvi, mahla või mingit tegevust, et külastaja võiks end ebamugavas olukorras võimalikult hästi tunda. Nii saab klient ooteaja meeldivalt sisustada ning tõenäoliselt jääb majutusettevõtte teenindusega

(vaatamata väikestele tõrgetele) väga rahule, sest personal on mõelnud probleemolukordade lahendamisele.

## 2 Külastajakaart ehk registreerimiskaart

**Külastajakaart** ehk **registreerimiskaart** (*registration form*) peab olema koostatud majutusettevõttele vajalike andmete kogumise eesmärgil, mitte sellepärast, et majutusasutustes on kombeks neid kasutada. Külastajakaardil sisalduda võivad andmed:

- 1) Nimi kliendi ees- ja perekonnanimi. Oluline on kontrollida, kas need andmed on ikka õiged, sest muidu koostatakse kogu dokumentatsioon, sh arve valede andmetega, mis jätab kliendile ettevõttest väga halva mulje.
- 2) Aadress siia võib lisada ka e-posti aadressi.
- 3) Passi/ID kaardi number - on vajalik isiku tuvastamiseks, sh näiteks erinevate maksevahendite õigele isikule kuulumise tuvastamiseks.
- 4) Kodakondsuse küsimine on statistika tegemiseks ja ettevõtte turundustegevuse planeerimiseks vajalik info.
- 5) Reisi eesmärk - lisatakse enamasti valikuna töö, puhkus, konverents, muu, aga seda saab ettevõtte enda vajadustele vastavalt ka muuta.
- 6) Saabumiskuupäev.
- 7) Lahkumiskuupäev hoolimata sellest, et lahkumiskuupäev on antud tellimuse registris, peab vastuvõtutöötaja selle kliendi käest üle küsima, sest kliendi plaanides võib olla muudatusi toimunud.
- 8) Tubade arv.
- 9) Toa tüüp.
- 10) Külastajate arv inimeste arv ei pruugi olla sama, mis voodikohtade arv toas. Üks inimene võib näiteks peatuda kaheses toas ühese toa hinnaga või kolm inimest olla kaheses toas lisavoodiga.
- 11) Maksmisviisi puudutav info on ettevõtte jaoks väga oluline, seetõttu küsitakse seda sisseregistreerimisel veel kord.
- 12) Allkiri oluline on, et klient kinnitaks andmete õigsust allkirjaga. Seejärel võib külastajakaarti kasutada nõu lepinguna kliendilt kulude väljanõudmiseks.
- 13) Vastuvõtutöötaja allkiri kinnitab, et andmed on üle kontrollitud.

Lisaks täidab vastuvõtutöötaja kaardil veel mõne lahtri:

14) Ettemaks kui kliendilt on nõutud deposiitmakset, peab summa kajastuma kliendiandmetes. Kui klient saabub majutusettevõttesse, kantakse see kliendi arvele ettemaksuks.

15) Toa number kui klient ei ole juba tellimust tehes esitanud oma soove mõne konkreetse toa suhtes, paigutab vastuvõtutöötaja kliendi sobivasse tuppa registreerimise käigus.

16) Toa hind kui klient on teinud tellimuse, on hinnakokkulepe juba olemas. Juhukliendi puhul aga määratakse hind kindlaks registreerimisprotsessi käigus.

Vastuvõtutöötaja vastutab selle eest, et külastajakaart vormistatakse korrektselt. Turismiseaduse paragrahv 24 punkt 6 ütleb, et külastajakaarte tuleb säilitada majutusettevõttes kaks aastat nende täitmise päevast alates. Külastajakaardi andmeid kasutatakse tubade seisu kindlaks tegemisel, statistiliste aruannete koostamisel statistikaametile, vajadusel teistele osakondadele; külastajaandmete arhiivi loomiseks.

Majutusettevõtte esindaja võib küsida isiku tuvastamiseks isikut tõendavat dokumenti. Isiku identifitseerimiseks on Pankade Kaardikeskuse andmetel aktsepteeritavad järgmised dokumendid:

- Eesti Vabariigi pass või ID kaart
- välisriigi pass või ID kaart
- diplomaatiline pass või kaart
- Eesti Vabariigi välismaalase pass või reisipass
- Eesti juhiluba (plastist)
- meremehe teenistusraamat
- rahvusvaheline juhiluba (plastist)

Läbimõeldud külastajakaartide koostamine vastavalt ettevõtte vajadustele ja nende säilitamine annab ettevõttele mitmeid eeliseid. Külastajad on harjunud, et majutusettevõtetes täidetakse külastajakaart ning sinna paneb külastaja vabatahtlikult kirja mitmeid andmeid, mille alusel saab majutusettevõtte teavet oma teenuste arendamiseks ja turundamiseks. Kui külastaja lisab kaardile oma e-posti aadressi, siis võib ettevõtte ta lisada oma kliendiandmebaasi ning saata talle eripakkumisi, infot ettevõtte tegemistest ja pakkumistest. Kodakondsuse ja reisieesmärgi teadmine võimaldab ettevõttel saada konkreetse ülevaate enda kliendisegmentidest ning võrrelda neid andmeid näiteks sellega, kuhu on turundamiseks raha investeeritud ning kas see on nende sihtrühmade puhul end õigustanud.

### 3 Erinevad maksmisviisid

Maksmisviisi kindlaks tegemise eesmärk on majutusettevõtte jaoks eelkõige kliendi valitavast makseviisist teadlikuks saamine. Kui klient soovib maksta tšeki, vautšeri või vähetuntud välisvaluutaga, saab majutusettevõtte arvestada, mida üks või teine viis endaga kaasa toob ja kuidas protsessid käivad või siis hoopis külastajat teavitada, milliste maksevahenditega nende ettevõttes arveldada ei saa.

Kliendarveldustega seonduvas tegevuses võib välja tuua mõne peamise reegli:

- Kui klient on juhukülastaja või tal on garanteerimata tellimus, nõutakse majutuse maksumus sisseregistreerimisel ettemaksuna sisse või täpsustatakse kliendi krediitkaardi andmeid (see eeldab vastavate lepingute olemasolu pankadega).
- Kui külastajal on garanteeritud tellimus ja ta maksab oma arve ise, küsitakse tema krediitkaardi andmeid või nõutakse taas ettemaksu.
- Kui klient soovib maksta sularahas või välisvaluutas, teavitatakse teda kehtivast valuutakursist ja kujunevast toa hinnast.
- Kui kliendi arve tasub reisibüroo, peab vastuvõtu töötaja veenduma, et reisibüroo vautšer oleks kehtiv ja reisibürooga leping tehtud või siis reisibüroo poolt teenused eelnevalt tasutud.

Külastaja võib sageli valida, millal ta soovib oma toa eest maksta, kas kohe sisseregistreerimisel või alles majutusettevõttest lahkudes. Eestis järgivad paljud ettevõtted poliitikat, et anna külastajale võimaluse maksta siis kui ta majutusettevõttest lahkub, sest muidu külastaja ei tule meie ettevõttesse. Seda põhimõtet võib rakendada siis, kui te külastajat hästi tunnete ning temast on saanud teie ettevõtte korduvkülastaja. Kui tegemist on ettevõttega, kus on ööpäevaringselt teenindajad külastajatega seotud, siis võib seda põhimõtet soovi korral rakendada. Väiksematel majutusettevõtetel oleks siiski mõistlik külastajate saabumisel kohe ära arveldada.

Hotelliteenuste kasutamise eest on külastajatel võimalik tasuda arvega. **Arve** (*account*) on ettevõtte või füüsilisest isikust ettevõtja ja hotelli vaheline kredidivorm. Eelnevalt lepatakse kokku tubade arvus, nende hinnas, lisateenustes. Arvega käib üldjuhul kaasas **garantiikiri** (*guarantee letter*). Garantiikiri vormistatakse maksmist tagava isiku allkirjaga (pitsatit nagu varem, enam ei nõuta). Garantiikiri sisaldab kirjalikku lubadust näiteks tähtajaliselt teostada teatud tingimustel mingi töö, tarnida kaup või sooritada maksed. Garantiikiri ei pruugi sisaldada pöördumist, selle võib välja anda ka asutuse või firma nimele. Garantiikirjale kirjutab alla töötaja, kes on EV õigusaktide ning asutuse- või firmasisese töökorraldusega määratud antud töövaldkonna eest vastutama. Garantiikiri ei asenda lepingut ning see kooskõlastataksegi selliste juhtumite tarvis, kui lepingu ettevalmistamist peetakse liiga aeganõudvaks ja kalliks toiminguks.

**Vautšer** (*voucher*) on reisibüroo väljastatud maksedokument, mis ei kehti ilma poolte kokkuleppe ehk siis lepinguta, sellele märgitakse kõik külastajale tellitud teenused. Vautšeriga kinnitab reisibüroo kliendi laevapileti, teatripileti, toitlustustellimuse või majutuse eest tasumise. Vautšerile märgitakse reeglina kliendi nimi, teenuse pakkuja (*supplier*) ja tasutud teenuste täpne kirjeldus (majutuse puhul nt tubade liik ja arv, hommikusöögi ja käibemaksu sisaldumine hinnas, majutuse kuupäevad jne). **Kõikide vautšerile kandmata teenuste eest maksab klient täiendavalt kohapeal.**

Et vautšer on rahaline dokument, märgitakse sellele ka ostetud teenuste väärtus. Erandiks on majutusmaksumuse tasumiseks kasutatavad vautšerid, mille väärtuseks on reeglina märgitud: kokkuleppel (*as agreed*). Reisibüroo saab majutuskohdade tellimisel soodustusi ning seetõttu on tellimine reisibüroo kaudu kasulik ka kliendile, sest ettemakstud hind on alati letihinnast madalam. Reisibüroole makstava komisjonitasu suurus on konfidentsiaalne ning sellest klienti ei teavitata.

Hotellid aktsepteerivad üldjuhul vaid lepinguliste reisifirmade vautšereid. Lepingut mitteomavatel reisifirmadel nõutakse tellimuse aktsepteerimiseks ettemaksu. Seda põhimõtet on mõistlik järgida ka väiksematel majutusettevõtetel.

#### 4 Võtme andmine külastajale

Viimane registreerimisprotsessi etapp on külastajale toa võtme andmine, mille ta saab pärast registreerimist, hinnakokkuleppeid ja toa määramist. Hotellides on üldlevinud komme anda koos võtmega ka nn võtmekaart. See on personaalne kaart nime, toa numbriga ning saabumis- ja lahkumiskuupäevaga. Võtmekaarti kui abivahendit, mis aitab kliendile meenutada toa numbrit, kasutatakse ka toa võtme saamiseks vastuvõtust või hommikusöögile pääsemiseks. Võtmekaarti võib abivahendina kasutada ükskõik mis tüüpi majutusettevõttes, kus on palju tube ja on vajalik külastajate tuvastamine.

Külastajate tuppa saatmine sõltub majutusettevõtte kvaliteeditasemest või siis ettevõtte tüübist. Enamikes majutusettevõtetes personal tavaliselt klienti tuppa ei saada. Külastajale antakse juhtnõõrid ja nad võtavad ise oma pagasi kaasa. Kõrgema tasemega hotellides aga on nn jooksupoisid või portjeed, kes saadavad kliendi tema tuppa, tutvustavad toas olevaid tehnilisi seadmeid ning viivad sinna külastaja pagasi. Külastaja tuppa saatmine võib vajalikuks osutuda ka keerulise ülesehitusega majutusettevõtte puhul või siis väikemajutusettevõttes, kus teenus peaks võimalikult personaalne olema.

Võtmekaardi näidisel on öeldud, et hotell ei vastuta tuppa jäetud raha ja väärtasjade eest. Sama kehtib kõikide majutusettevõtte tüüpide kohta ja seda tuleb iga kord igale uuele külastajale meenutada. Erinevust ei ole kas on tegemist hotelli või puhkemajaga, majutusettevõtte töötaja/perenaine/omanik ei saa vastutada selle eest, et külastaja sulgeb oma toas kõik aknad, lukustab ukse jne. Seetõttu majutusettevõtted ei vastuta tuppa jäetud väärtasemete säilimise eest. Suuremates majutuskohtades pakutakse külastajatele seifiboksi kasutamise võimalust, väiksemates majutusettevõtetes peaksid külastajad oma väärtasjade eest ise hoolitsema ja endaga kaasas kandma.

#### 5 Tegutsemine ülemüügi puhul

Kui vastuvõttutöötaja tuvastab ülemüügi, tuleb järgida juba enne kliendi saabumist kindlaid protseduurireegleid:

- võrrelge saabujate nimekirju toaseisude aruannetega, selgitage välja garanteeritud ja garanteerimata tellimused. Aruannete andmete põhjal saate teada potentsiaalse inimeste arvu, kelle hulgast mõni võib tulemata jääda;
- teavitage kõiki garanteerimata tellimusega kliente, mis kellani nende tube hoitakse, ning täpsustage, kas kõik on saabujad;
- kontrollige üle, kas mõnda remondis või suurpuhastuses olevat tuba ei saa korda teha;
- pakkuge võimalusel (ühele reisiseltskonnale) tubade vahetust – kahe ühetoa asemel ühte kahe voodiga kahetuba või suuremat lisakohtadega tuba. Kompenseerimaks kliendile ebamugavuste tekitamist, pakkuge väikest allahindlust või mõnda teenust tasuta;
- kui puudub võimalus pakkuda alternatiivseid variante majutusettevõtte sees, valige alternatiivsed majutuskohad, kuhu kliendid ümber paigutada. Tellige vajalikud toad mõnes teile lähedal asuvas ja võimalikult sarnase (või kõrgema) tasemega majutuskohas;
- kui võimalik, paigutage mujale ainult lühikülastajaid. Ümber ei ole soovitatav paigutada püsikliente, suuri korporatiivkliente, reisibüroodega seotud grupikliente;
- korraldage kliendile transport uude majutuskohta, vajadusel ka tagasi; samuti tuleb tagada kliendi tellitud transfeerid.

Eelnevalt toodud käitumisjuhiseid jälgides saate leevendada ülemüügiga kaasnevat küllastajate pahameelt ning pingsituatsioone. Samuti võite korrektse käitumisega võita endale siiski püsikliendi.

Allahindluste või „tasuta“ pakutavate teenuste puhul on oluline silmas pidada paari olulist asja. Kui te ise või teie töötajad pakuvad küllastajale allahindlust, siis see peab olema põhjendatud ja küllastaja jaoks väärtuslik. Kui on tegemist nõudluse kõrgperioodiga, siis ei ole ühe öö majutuse tellija survele maksta madalamat hinda mõistlik alluda. Ja nõ tasuta teenused, mida pakutakse kliendile millegi kompenseerimiseks, oleks mõistlik valida esmalt selliste teenuste hulgast, mille eest majutusettevõtte eraldi ei maksa. Näiteks hotellides võib osadele toatüüpidele olla ettenähtud tasuta hommikusaun – sellisel juhul ei maksa hotell lisaks selle eest kui ta pakub odavama klassi toa kliendile kompensatsiooniteenuseks tasuta hommikusauna. Kõige kallimad kompensatsiooniteenused on need, mida teenindajad personaalselt osutavad, näiteks iluteenused jmt.

## 6 Arvete tüübid

Vastuvõtt puutub oma töös kokku erinevate arvetega. **Majas viibivate küllastajate arved** – kõik kulutused, mis postitatakse konkreetse toa/küllastaja arvele. Ettevõtete ja reisibüroode klientide arved võivad koosneda sageli kahest eraldiseisvast arvest. Ettevõtted tasuvad üldjuhul oma klientide majutuse ning selle juurde kuuluva hommikusöögi eest, siis nende teenuste eest tasumiseks on üldjuhul eelnevalt saadetud garantiikiri või sõlmitud leping. Kliendil endal tuleb tasuda kõik ülejäänud kulutused mida ta teeb (näiteks telefonikõned, minibaari joogid ja suupisted, lisateenused jm). Sellistel juhtudel koostatakse ühele toale/kliendile kaks eraldi arvet: üks kliendiga seotud ettevõttele või reisibüroole ja teine inimesele endale.

**Üldarved**, kuhu postitatakse teenused, mida tarbivad majutusettevõttes mitteöövivad küllastajad. Tasumine toimub kas ülekandearvega, kohapeal sularahas või kaardimaksena. Nt kohalik äriklient korraldab hotelli restoranis ärikohtumise ja kasutab lisaks veel konverentsisaali; rühm tellib toitlustuse või seltskond rendib öhtuks sauna.

Nõuded arve koostamiseks on määratud kehtiva käibemaksuseadusega. Kliendile koostataval arvel peavad kajastuma:

- Ettevõtte andmed (nimi, aadress, registreerimisnumber).
- Küllastaja andmed (andmed võetakse registreerimislehel).
- Arve detailid (arve number, kuupäev millal on arve koostatud, teenuse osutamise vahemik, maksetähtaeg).
- Osutatud teenuse nimetus - kirjeldus, ööde arv ja summad.
- Maksustatav summa käibemaksuta, käibemaksumäär ja summa käibemaksuga.
- Makseviis ja saadud summa.
- Arve väljastanud teenindaja nimi ja allkiri

## 7 Hea viimase mulje loomine

Meeldiva esmamulje loomine küllastajale on väga oluline. Niisama olulise tähtsusega on ka väljaregistreerimisel kogetav mulje majutusettevõtetest. Ükskõikne või kiirustav töötaja tekitab kliendis tunde, et temalt on selleks korraks kogu raha kätte saadud ja ta ei ole enam majutusettevõtte jaoks oluline. Järgnevad mõtted võiksid abistada vastuvõtutöötajat viimase mulje loomisel:

- arvetele kulutuste kandmine peab olema täpne. Arvete koostamisel tehtud vead jätavad ettevõttest ebaprofessionaalse mulje.
- vastuvõtutöötajad peaksid kliendi väljaregistreerimisel kliendi vastu samasugust hoolivust üles näitama kui sisseregistreerimisel, teda vajadusel abistama ja nõustama.
- mõnikord tekib klientidel arvetel kajastuvate kannete kohta küsimusi, millele nad vastuseid soovivad. Aeg-ajalt on klientidel õigustatud pretensioone arvetel kajastuvate vigade suhtes. Mõlemal juhul tuleb kliendi probleemi hoolikalt lahendada, sest sellest oleneb kliendi rahulolu.
- vastuvõtutöötajad võiksid külastajalt küsida tagasisidet teenuste kvaliteedile. Kas külastaja jäi rahule või on midagi, mida saab järgmisel korral paremini teha. Kui külastaja teeb mõne märkuse, siis tänage teda, sest ta andis teile väärtuslikku infot teenuse parendamiseks.

Kokkuvõtteks võib tõdeda, et viimane mulje ettevõttest ei ole vähem tähtis esmamuljest. Positiivse esmamuljega võidab hotell kliendi, positiivse viimase muljega võidab püsikliendi!

## 8 Vastuvõtutöö auditeerimine

Iga päev toimub külastaja ja majutusettevõtte vahel äritehinguid, mille korrektsust vastuvõtupersonal sama päeva õhtul kontrollib. Kõik maksedokumendid säilitatakse ning lisatakse külastaja arvele. Nende abil saab nii vastuvõtt kui ka raamatupidamine üle kontrollida kõik tehingud, nende õigsuse ning vastavuse kliendi arve ning teiste osakondade koondaruannetega.

Iga majutusettevõtte peaks koostama just talle sobivad aruanded, mis lihtsustaksid igapäevast tööd mitte aga ei muudaks seda keerukamaks. Järgnevalt on toodud kaks võimalikku näidet, mida väikeettevõtte on kasutanud.

Päeva koondaruanne							
<b>Kuupäev:</b>	<b>12.06</b>						
<b>Nimi</b>	<b>Tuba</b>	<b>Makseviis</b>	<b>Majutus</b>	<b>Saun</b>	<b>Seminariruum</b>	<b>Müük</b>	<b>Kokku</b>
Maia Jänes	204	arve	90	40		6	136
Oskar Ohakas	110	sularaha	50			8,30	58,30
OÜ Mänd		arve			80		80
AS Kuusk	101	sularaha	90				90
<b>Päev kokku:</b>							<b>364,30</b>

Joonis 2 Päeva koondaruanne väikemajutusettevõttes – näidis 1.

Päeva koondaruanne						
<b>Kuupäev:</b>	<b>12.06</b>					
<b>Nimi</b>	<b>Makseviis</b>	<b>Teenus</b>	<b>Periood</b>	<b>Kogus</b>	<b>Ühiku hind</b>	<b>Summa</b>
Maia Jänes	Arve	Majutus (tuba 204)	11.06-13.06	2 ööd	45	90
	Sularaha	Sauna rent	12.06	2 tundi	20	40



	Sularaha	Müük (õlu)	12.06	4	1,50	6
Oskar Ohakas	Sularaha	Majutus (tuba 110)	12.06-13.06	1 öö	50	50
	Sularaha	Müük (mahl)	12.06	3	1,50	4,50
	Sularaha	Müük (pudelvesi)	12.06	4	0,95	3,80
OÜ Mänd	Arve	Seminariruum	12.06	1 päev	80	80
AS Kuusk	Sularaha	Majutus (tuba 101)	12.06-14.06	2 ööd	45	90
<b>Päev kokku:</b>						<b>364,30</b>

Joonis 3 Päeva koondaruanne väikemajutusettevõttes – näidis 2.

Aruannete selgituseks - lahter müük hõlmab siin kõiki majutusettevõttes müüdavaid tooteid - pudeliveest kuni linnakaartideni. See on jälle iga ettevõtte otsustada kui detailselt ta soovib asju kirja panna.

Aruandeid koostatakse üldjuhul õhtuti või öösi kui on aega tegelda aruandluse korrastamise, maksedokumentide ja sularahamaksete kontrollimisega. Vastuvõtupersonal peab laekunud sularaha üle lugema ning võrdlema maksedokumentidega. Samuti kontrollitakse kõiki maksekaartidega toimunud arveldusi, ettevõtetele ja reisibüroodele väljastatud arvete korrektsust. Sageli on majutusettevõttes müügil linnakaardid, hügieenitarbed, joogid jm külastajale vajalik varustus. Igal õhtul koostatakse päevase müügi kohta aruanne, mis koosneb üldjuhul toodete algseisust, müüdüd toodete arvust, lõppseisust ning müügikäibe lahtrist.

Kokkuvõttes võib öelda, et töö majutusettevõtte vastuvõtus nõuab suurt vastutust ning korrektsust. Iga valesti koostatud arve tekitab ettevõttele majanduslikku kahju. Seetõttu on oluline, et kõiki maksedokumente käsitletakse ning kontrollitakse vastutustundlikult.

## 9 Kasutatud allikad

Viin, T. Hotelli vastuvõtt. Tartu Ülikooli Kirjastus, 2005.

Viin, T.; Villig, R. Hotellimajanduse alused. Kirjastus Argo, 2010.