

Lõputöö lühikokkuvõte

Asutus <i>(eesti ja inglise keeles)</i>	Tallinna Tehnikaülikool, Tallinna Kolledž <i>Tallinn University of Technology, Tallinn College</i>
Õppekava	Majandusarvestus
Autor	Triinu Rebane
Juhendaja	Kristo Krumm
Töö pealkiri <i>(eesti keeles)</i>	Tallink Express Hotel'i vastuvõtu iseteenindusalaks muutmise tasuvusanalüüs
Töö pealkiri <i>(inglise keeles)</i>	<i>Cost-benefit analysis of turning Tallink Express Hotel reception into a self-service area</i>
Töö lühikokkuvõte <i>(eesti keeles, 1-2 lk)</i>	

Eesti turismimajandus on arenev ja kasvav majandusharu, kus aasta-aastalt on kasvanud riiki külastavate turistide arv. Reisisihtkohana on Eesti maailmas veel vähetuntud, kuid innovaatilise ja eduka e-riigina juba piisavalt tuntust kogunud. Seega võiksid innovaatilisi iseteeninduslahendusi pakkuda ka Eesti majutusasutused. Majutusteenuse pakkumisel ja hotelli vastuvõtu klienditeeninduse paremaks muutmisel võiksid hotellid mõelda rohkem uuemate tehnoloogiliste lahenduste kasutamisele, arvestades loomulikult külastajate ootusi ja vajadusi, kuid mis annaks teiste majutusasutuste ees konkurentsieelise ja võimaluse teistest eristuda.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on selgitada välja, kas Tallink Express Hotel'i vastuvõtu kontseptsiooni muutmine iseteenindusalaks oleks ettevõttele majanduslikult kasumlik. Töö eesmärgi saavutamiseks viidi lõputöö raames läbi empiiriline uuring, kus kasutati struktureeritud ankeetküsimustikku. Uuringu meetodika valikul sai määravaks asjaolu, et valitava meetodi abil oleks võimalik saada vastuseid võimalikult paljudelt hotelli külastajatelt. Töö analüüsist selgus, et suurem osa küsitluses osalenutest ei ole valmis hotelli sisse- ja väljaregistreerimisel iseteeninduskioskit kasutama. Seega eelistavad kliendid jätkuvalt hotelli vastuvõtu olemasolu ja personaalset teenindust.

Lõputöös on analüüsitud Tallink Express Hotel'ile sobivate iseteeninduslahenduste tasuvust kolme erineva projekti näol. Iseteeninduskioskide alginvesteeringud ei ole kõrged ja kõik

projektid on kergesti teostatavad ning nende haldamine on hotellile lihtne ega nõua suuri igaaastaseid kulusi. Lõputöös käsitletud tasuvusanalüüsi meetodite abil jõuti tulemuseni, kus majanduslikult kõige kiirema ja suurema tasuvusega on projekt, mis muudaks hotelli sisse- ja väljaregistreerimise täielikult iseteeninduseks. Autori ettepanekul võiks vaadata kolme eraldiseisvat projekti edaspidi kui kolmeetapilist terviklahendust. Alustada kõigepealt esimese projekti kui etapiga ning mõne aja möödudes liikuda edasi järgmisega. Uuendustele üleminek on sellisel juhul sujuvam ja annab nii hotelli personalile kui külastajatele aega uuendustega harjuda.

Teeninduse poole pealt annaks iseteeninduslahenduste kasutamine kaasaegsemaid teenindusvõimalusi, lühendaks kõrghooajal järjekordi, leevendaks töajapuudust, andes sealhulgas ettevõttele aga olulist kulude kokkuhoidu. Iseteeninduskioski kasutuselevõtmisel jääb siiski suurimaks riskiks tehnika altvedamine. Hotelli vastuvõtu personali puudumisel on aga suur oht teenindustaseme langusele ja klientide usalduse kaotusele.

Lõputöö tasuvusanalüüsi tulemustele toetudes saab väita, et hotelli vastuvõtu kontseptsiooni muutmine iseteenindusalaks on ettevõttele majanduslikult kasumlik. Autor usub, et iseteeninduslahendustel on Eesti hotellinduses tulevikku ja loodab, et lähiaastatel on neid tänasest rohkem kasutusel.