



Moonika Lepp

Hotellijuht

Kogenud hotellijuht üle **12-aastase** kogemusega hotellinduse ja külalislahkuse valdkonnas, sealhulgas nii rahvusvahelistes keti- kui ka butiikhotellides. Tugev taust operatiivjuhtimises, tulude optimeerimisel ja meeskonna arendamisel. Tõestatud edu hotelli maine ja külalistajate rahulolu parandamisel konkurentsivõimel Tallinna turul.

HARIDUS

sept 2009 – juuni 2013

Bakalaureusekraad erialal Hotellindus ja turism, EBS (Estonian Business School), Tallinn

Spetsialiseerumine rahvusvahelises hotellinduses ja turismijuhtimises. Vahetusõpe Lausanne'i hotellinduskooliga (EHL) Šveitsis. Lõputöö: „Külaliste lojaalsusprogrammide mõju hotelli tuludele Eesti näitel.“

OSKUSED

Hotelli operatiivjuhtimine • Tulude juhtimine (RevPAR/ADR) • Meeskonna juhtimine ja koolitamine • Klienditeeninduse standardid • Eelarvestamine ja kulujuhtimine • Opera PMS süsteem • OTA kanalihaldus • Kriisijuhtimine • Sündmuste korraldamine • Mitmekeelne suhtlus

SERTIFIKAADID

okt 2019 – okt 2019

Certified Hospitality Administrator (CHA), American Hotel & Lodging Association

juuni 2021 – juuni 2021

Revenue Management sertifikaat, Cornell University (online)

KEELED

Eesti keel (emakeel) • Inglise keel (C1) • Vene keel (B2) • Soome keel (A2)

PROJEKTID

jaan 2023 – detsember 2023

Hotellijuht protsesside optimeerimine
Juhtis ristfunktsionaalset projekti töövoogude optimeerimiseks. Uued protsessid parandasid efektiivsust **25%** ja vähendasid läbimisaega **3 nädala** võrra.

SOOVITAJAD

Ain Hinsberg, Tegevdirektor, Tallink Hotels
Liis Teder, Operatsioonijuht, Nordic Hotel Forum

HUVITEGEVUS

jaan 2021 – detsember 2023

Mentor üliõpilastele, Tallinna Tehnikaülikool
Juhendas hotellijuht eriala üliõpilasi karjäärinõustamise ja erialase arengu teemadel.

Tallinn, Eesti
moonika.lepp@gmail.com
+372 5812 3347
linkedin.com/in/moonikalepp

KOGEMUS

apr 2021 – praeguseni

Hotellijuht, Hotel Telegraaf (Relais & Châteaux), Tallinn
Juhin Tallinna vanalinnas asuvat 5-tärni butiikhotelli, vastutades kõikide operatiivfunktsioonide, tulude juhtimise ja meeskonnaarenduse eest rahvusvahelise Relais & Châteaux standardi kohaselt.

- Tõstsin hotelli **TripAdvisor** reitingut kohale **nr 3** kogu Tallinna hotellide seas esimese kahe tegevusaasta jooksul
- Kasvasin hotelli aastakäivet **34%**, optimeerides tulude juhtimise strateegiat ja kanalihaldurit
- Juhin **47-liikmelist** meeskonda, hoidnud töötajate voolavuse alla **12%** sektoris, kus see on keskmiselt 30%
- Koostas säästva arengu programmi – hotell sai **Green Key** sertifikaadi 2022. aastal
- Sõlmisin partnerluslepingud **15 reisibürooga** Ühendkuningriigist, Saksamaalt ja Skandinaaviast, suurendades grupibroneeringuid **22%**

juuli 2016 – märts 2021

Hotellimajanduse juht, Tallink Hotels, Tallinn
Vastutasin Tallink'i kolme Tallinna hotelli operatiivse koordineerimise ja teenusekvaliteedi standardite rakendamise eest, töötades tihedas koostöös laevanduse ja turismidivisjoniga.

- Koordineerisin **3 hotelli** igapäevast tegevust kokku **780 toaga** ja üle **120 töötajaga**
- Viisin keskmise toahõive tasemelt **71%** tasemele **83%** kolme aasta jooksul
- Juhtsin COVID-19 kriisiperioodil säästmisprogrammi, vähendades tegevuskulusid **28%** ilma kvaliteeti ohverdamata
- Käivitasin uue klientide lojaalsusprogrammi, mis tõi kaasa **40%** korduvkülaliste kasvu

veebruar 2013 – juuni 2016

Vastuvõtjuht, Viru Hotel, Tallinn
Juhtisin 23-liikmelist vastuvõtu- ja concierge'i meeskonda ühes Tallinna ikoonilistest hotellidest, tagades erakordse teenindustaseme kõigile külalistele.

- Parandasin külaliste rahuloluindeksit **15 punkti** võrra, saavutades **92/100** punkti iga-aastases külaliste uuringus
- Rakendasin uue check-in/check-out süsteemi, mis lühendas vastuvõtuaega keskmiselt **4 minutit** **90 sekundile**
- Koolitan ja mentorlidasin **8 vastuvõtotöötajat**, kellest 3 on edutatud juhtpositsioonidele