

PEREHDYTTÄMINEN HOTELLIN VASTAANOTOSSA

Perehdytyskansio Kauppahotelli Grandin vastaanottoon

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Kokous-, kongressi- ja kannustematkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2008
Tommi Tolvanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

TOLVANEN, TOMMI:

Perehdyttäminen hotellin vastaanotossa
Perehdytyskansio Kauppahotelli Grandin
vastaanottoon

Kokous-, kongressi- ja kannustematkailu sekä tapahtumamarkkinoinnin opinnäytetyö, 21 sivua, 36 liitesivua

Kevät 2008

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä hotellin vastaanotossa. Toimeksiantajana on Lahden Kauppahotelli Grand.

Opinnäytetyön teoriaosassa selvitetään hotellin organisaatiota ja vastaanoton roolia hotellin keskuksena sekä perehdyttämisen ja työnopastuksen merkitystä työpaikoilla. Lisäksi selvitetään, mitä asioita tulisi ottaa huomioon perehdyttämisohjelman suunnittelussa hotellin vastaanottoon.

Opinnäytetyön toiminnallisena osana on tehty perehdytyskansio Kauppahotelli Grandin vastaanottoon. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän tai työharjoittelijan sopeutumista uuteen työpaikkaan toimien apuna perehdyttämisprosessissa. Perehdytyskansio sisältää perustietoa hotellista sekä yksinkertaiset ohjeet yleisimpiin vastaanoton työtehtäviin. Kansio on tehty cd-levyn muotoon, jotta sitä on tarvittaessa helppo päivittää.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että perehdyttämisellä ja työnopastuksella on suuri merkitys sekä yritykselle että uudelle työntekijälle. Perehdyttäminen voidaan nähdä investointina, jolla parannetaan laatua ja työssä jaksamista. Perehdyttämisprosessi on aikaa ja resursseja vaativaa, mutta hyvin suunniteltuna ja toteutettuna prosessi tulee korvaamaan itsensä monin verroin.

Avainsanat: perehdyttäminen, työnopastus, hotellin vastaanotto

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

TOLVANEN, TOMMI:

Job Orientation at Hotel Reception
Job orientation folder for the reception of
Kauppahotelli Grand

Thesis of Tourism Management, 21 pages, 36 appendices

Spring 2008

ABSTRACT

This functional thesis deals with job orientation at hotel reception. The thesis is made as an assignment for Kauppahotelli Grand.

The theory part deals with the hotel organisation and the role of hotel reception as a heart of a hotel. The theory also describes the importance of job orientation at the workplaces. In addition, the theory clarifies the things that should be taken into consideration in planning the job orientation program at a hotel reception.

The functional part of the thesis, the job orientation folder, is made as an assignment for the reception of Kauppahotelli Grand. The purpose of the folder is to help new employees or trainees to adapt to the new job. The folder serves also in the job orientation process. The job orientation folder includes information of the hotel and simple instructions on the most common tasks at the reception. The folder is made in the form of a compact disc so that it would be easy to update whenever needed.

The thesis shows that the job orientation has a great importance for both the company and the new employee. Job orientation can be seen as an investment on a better quality and atmosphere at work. The orientation process requires time and resources but well designed and well carried-out process will be worth it.

Key words: job orientation, hotel reception, front office

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Tavoitteet ja raja	2
1.3	Keskeiset käsitteet	3
2	TOIMEKSIANTAJA	3
3	TYÖSKENTELEMINEN HOTELLIN VASTAANOTOS	4
3.1	Hotellin organisaatio	5
3.2	Vastaanoton tehtävät	5
3.3	Vastaanottovirkailijan työ	6
4	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	8
4.1	Lainsäädäntö ja vastuu	9
4.2	Perehdyttämisen merkitys	9
4.3	Työnopastus	10
4.4	Perehdyttämisohjelman suunnittelu ja toteutus vastaanotossa	12
5	PEREHDYTYSKANSION TEKOPROSESSI	15
6	ARVIOINTI	18
	LÄHTEET	20
	LIITTEET	22
	Liite 1 Perehdytyskansio: Kauppahotelli Grand - Vastaanotto	

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Perehdyttäminen koskettaa kaikkia työpaikkoja ja organisaatioita. Työntekijät vaihtuvat työpaikoilla usein tiuhaankin tahtiin. Lisäksi yritykset käyttävät nykyään yhä enemmän määräaikaista ja tilapäisiä työntekijöitä. Myös eri oppilaitokset sisällyttävät opintoihinsa työssä oppimis- ja työharjoittelujaksoja, jolloin eri työpaikoille riittää lähes aina uusia innokkaita työntekijöitä. Perehdyttämistä tarvitaan aina uuden työntekijän tullessa taloon. (Kangas 2003, 3.) Perehdyttämisen tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää pääsemään mahdollisimman nopeasti talon tavoille, sisään organisaatioon ja tulemaan aikaisemmin tuottavaksi. Tavoitteena siis on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ilman muiden apua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9-14.)

Perehdyttämisen yhteydessä puhutaan työnopastuksesta. Perehdyttämisen käsitteessä kaiken yrityksen toiminta-ajatuksen, liikeidean ja tapojen oppimisesta työtovereihin tutustumiseen, työnopastus käsittää itse työtehtävien opettamisen. Työnopastusta tarvitaan uuden työntekijän tullessa taloon, mutta myös aina uusia työmenetelmiä käyttöönottaessa. Työnopastus koskettaa kaikkia työntekijöitä, myös tarvittaessa pidempään työssä olleita työntekijöitä. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on ollut laatia perehdytyskansio uudelle työntekijälle Kauppa-hotelli Grandin vastaanottoon. Suoritin kyseisessä lahtelaisessa hotellis-

sa perus- ja syventävän työharjoitteluni ja sen jälkeen pääsin vastaanottoon vaki-
tuisiksi työntekijäksi. Opinnäytetyön idea lähti siitä, kun vastaanottoon tuli pian
minun jälkeeni toinenkin uusi työntekijä, jolle piti opettaa talon tavat. Silloin tuli
ilmi, että talon entiset perehdytysmateriaalit olivat jo vanhentuneet ja kaipasivat
pikaista päivittämistä ja uudelleen järjestämistä. Näin ollen uuden kansion tekoa
ehdotettiin minulle opinnäytetyön aiheeksi. Minulla ei vielä ollut aihetta, joten
otin tämän ehdotuksen enemmän kuin ilolla vastaan. Olisin juuri oikea henkilö
laatimaan uuden kansion, koska tunnen talon tavat hyvin siellä työskenneltyäni jo
melkein kaksi vuotta.

1.2 Tavoitteet ja rajaus

Tavoitteena on laatia perehdytyskansio uudelle työntekijälle hotellin vastaanot-
toon. Kansion tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa uuden työntekijän sopeutu-
mista uuteen työpaikkaan toimien apuna perehdyttämisprosessissa. Kansio sisältää
perustietoa hotellista sekä yksinkertaiset ohjeet yleisimpiin vastaanotossa tapahtu-
viin työtehtäviin ja -tilanteisiin. Kansio soveltuu myös hyvin työharjoittelijoiden ja
vuokratyöntekijöiden käyttöön. Hotellissa on lähes joka kuukausi vähintään yksi
työharjoittelija jostakin oppilaitoksesta suorittamassa harjoittelujaksoaan. Harjoit-
telijan perehdyttäminen on mielestäni aivan yhtä tärkeää kuin uuden työntekijän.
Se on tärkeää itse yrityksen kannalta, kuin myös harjoittelijan kannalta. Hän saa
paljon enemmän irti harjoittelujaksostaan tietäessään ja tuntiessaan enemmän har-
joittelupaikkansa taustaa ja käytäntöjä.

Olen rajannut työni koskemaan vain vastaanoton perehdyttämistä, vaikka aluksi
oli puhetta kansioista, joka sisältäisi myös muiden osastojen toimintoja. Vastaan-
oton perehdyttämisessä on kuitenkin yksinäänkin ihan tarpeeksi tekemistä. Sitä
paitsi minulla ei ole tarvittavaa asiantuntemusta muiden osastojen toiminnoista.
Hotellin muiden osastojen perehdytyskansioiden tekeminen jääköön toisen opin-
näytteen aiheeksi. Vastaanotto on koko hotellin keskus, ja vastaanotossa täytyy
olla tiedossa koko talon asiat. Tämän vuoksi kansio tulee joka tapauksessa sisäl-
tämään yleistä tietoa myös muista osastoista.

Toimeksiantajan pyynnöstä teen kansion cd-levyn muotoon, jotta sen päivittäminen olisi vastaisuudessa helpompaa. Nykyiset paperiversioina olevat ohjeistukset monissa eri kansioissa vanhentuvat nopeasti ja unohtuvat nurkkiin pölyyntymään ja kaikenlaisiksi vievät tilaa kaapeissa ja hyllyillä. Cd-levyllä oleva tieto on helposti luettavissa ja päivitettävissä samalla. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön liitteeksi tulevasta kansioista jätetään pois tiettyjä asioita, joita ei voida julkaista yleisesti luettavaksi. Asiat löytyvät kuitenkin toimeksiantajan versiosta.

1.3 Keskeiset käsitteet

Keskeisimmät käsitteet työssäni ovat perehdyttäminen ja työnopastus. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa tavat, ihmiset ja työnsä, sekä siihen liittyvät odotukset. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.) Työnopastuksella tarkoitetaan kaikkia asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen, kuten työkokonaisuus, työn osat ja vaiheet, sekä mitä tietoa ja osaamista työ vaatii. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.)

Olen tutustunut perehdyttämistä ja työnopastusta koskevaan kirjallisuuteen, sekä hotellin toimintaympäristöä ja erityisesti hotellin vastaanoton toimintoja käsittelevään kirjallisuuteen. Työni teoriaosuudessa esittelen aluksi hotellin toimintaympäristöä sekä vastaanoton roolia ja tehtäviä hotellin keskuksena. Seuraavaksi esittelen perehdyttämisen ja työnopastuksen perusteita ja merkitystä sekä organisaation että uuden työntekijän kannalta ja lopuksi kuinka perehdyttäminen tulisi järjestää hotellin vastaanotossa.

2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Lahden Kauppahotelli Grand. Hotelli on perustettu vuonna 1931, jolloin se toimi Lahden Harjukadulla. Hotelli muutti nykyiseen osoitteeseensa Vapaudenkadulle vuonna 1987. Yritys koki konkurssin heinäkuus-

sa vuonna 2004 ja elokuussa uudeksi omistajaksi tuli Set-point Oy. Siitä lähtien hotelli on ollut yksityinen hotelli, kuuluen Set-point Oy:n omistamaan Avainhotellit –ketjuun, johon kuuluu seitsemän hotellia Suomessa. (Kauppahotelli Grandin kotisivut 2008.)

Kauppahotelli Grand on tunnettu liikemies- ja kokoushotellina. Hotellissa on 99 huonetta, joista 45 on yhden hengen huoneita ja 54 kahden hengen huoneita. Huonemäärään sisältyy myös yhdeksän invahuonetta ja kolme sviittiä. Osa huoneista on niin sanottuja allergiahuoneita eli ilman kokolattiamattoa. Huoneista muutama on savullisia. (Kauppahotelli Grandin kotisivut 2008.)

Hotellin yhteydessä toimivassa ruoka- ja seurusteluravintola Paratiisissa on 140 asiakaspaikkaa ja lisäksi pieni kabinetti 10-20 hengelle. Ravintolassa tarjotaan hotelliaamiaisen lisäksi lounasta sekä à la carte -annoksia. Tanssinystävälle on tanssiravintola Tähtitaivas, 300-paikkainen yökerho, jossa järjestetään torstai-illoista lauantai-iltoihin perinteiset lavatanssit huippuesiintyjien säestäminä. (Kauppahotelli Grandin kotisivut 2008.)

Hotellirakennuksen toisessa kerroksessa Grand Arenan monimuotoiset tilat tarjoavat hyvät mahdollisuudet kokouksia, kongresseja, koulutus- ja näyttelytilaisuuksia ja erilaisia tapahtumia varten. Tilat ovat muunneltavissa 40 - 2000 hengelle, ja ne on varustettu viimeisintä tekniikkaa olevalla AV-välineistöllä. (Kauppahotelli Grandin kotisivut 2008.)

3 TYÖSKENTELEMINEN HOTELLIN VASTAANOTOSSA

Jones ja Lockwood (1998, 1) määrittelevät kirjassaan hotellin palveluksi, joka tarjoaa majoituksen ja lisäpalveluita ihmisille, jotka ovat poissa kotoaan. Tarkemmin määriteltynä hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jonka yhteydessä toimii tasokas ravintola ja erillinen vastaanotto. Hotellit tarjoavat myös muita palveluja ja tiloja, kuten kokous- ja saunatiloja. Hotellit voidaan jakaa koon,

tason, sijainnin, omistus pohjan tai kohderyhmän mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 25.)

Hotelli on palveluyritys, jossa juuri ihmisellä on tärkeä rooli. Palveluyrityksen palveluketjun onnistumista kuvataankin sanonnalla ”ketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki”. Yrityksen työntekijät on saatava työskentelemään saman tavoitteen hyväksi. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 29.) Palveluyrityksen tavoitteena on tyytyväinen asiakas.

3.1 Hotellin organisaatio

Organisaatio on johdon alaisuudessa toimiva ryhmä ihmisiä, jotka työskentelevät yhteistyössä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Hotellin organisaatio koostuu usein omistajasta, toimitusjohtajasta tai johtajasta ja eri osastojen päälliköistä alaisineen. Organisaatiota voidaan kuvata organisaatiokaaviolla. Organisaation koko riippuu hotelliyrityksen koosta ja yrityksessä työskentelevän henkilöstön määrästä. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 29-30.) Kauppahotelli Grandin organisaation muodostavat ketjun omistaja ja toimitusjohtaja, hotellinjohtaja, eri osastojen, hotellin, keittiön ja ravintolan päälliköt sekä osastojen työntekijät.

Hotelli toimii osastoittain. Hotellin organisaatio koostuu usein monesta eri osastosta. Hotellin toiminnassa on tärkeää, että eri osastojen välinen yhteistyö toimii saumattomasti ja että kaikkien osastojen tavoitteena on tuottavasti palveltu tyytyväinen asiakas. Tyypillisiä hotellin osastoja ovat hallinto, hotelli, ravintola, keittiö, markkinointi ja myynti. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 29-31.)

3.2 Vastaanoton tehtävät

Asiakkaan saapuminen hotelliin on monesti ensimmäinen kontakti yritykseen ja sen edustajiin. Vastaanottovirkailija on usein ensimmäinen yrityksen edustaja, jonka asiakas tapaa hotelliin saapuessaan. Asiakkaan saapuminen on totuuden

hetki, jolloin ensivaikutelma hotellista ja sen palvelutasosta syntyy. Tämän vuoksi asiakkaan saapumisvaiheeseen kannattaa kiinnittää erityisen paljon huomiota. Vastaanoton ystävällisyys, joustavuus ja sujuva toiminta takaavat asiakkaan tyytyväisyyden. Jokainen asiakas on saatava tuntemaan olevansa odotettu ja tervetullut vieras. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 138-139.)

Hotellin vastaanotto on hotellin keskipiste ja sydän, kommunikaatiokeskus, josta tieto välitetään kaikille hotellin osastoille. Vastaanoton eri tehtäviä ovat itse vastaanoton lisäksi kassatoiminnot, neuvonta ja informaatio sekä vaihde. Vastaanoton yleisilme on erityisen tärkeä, koska asiakkaalle muodostuu palvelutilan perusteella mielikuva ja kokonaisvaikutelma yrityksen palvelusta. Palveluympäristön perusteella asiakas mieltää, millaista palvelua hän voi odottaa ja kuinka laadukasta palvelu on. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 102.)

Vastaanotto on avainasemassa asiakkaiden ja henkilökunnan välisessä kanssakäymisessä. Vastaanoton työn tärkeyttä korostaa se, että vastaanoton työntekijä saattaa olla hotellin ainoa työntekijä, jonka asiakkaat näkevät oleskelunsa aikana. Asiakas saattaa tehdä kaikki päätelmät hotellin palvelutasosta vastaanoton toimintojen perusteella. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 34.) Tämän vuoksi vastaanoton ystävällinen ja kohtelias käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa on erityisen tärkeää.

3.3 Vastaanottovirkailijan työ

Hotellin vastaanotossa työskentelevää henkilöä kutsutaan vastaanottovirkailijaksi. Vastaanottovirkailijan työlle on ominaista suuri vaihtelu. Kiireisimmät ajat ovat yleensä aamu- ja iltapäivät, jolloin asiakkaat poistuvat ja saapuvat hotelliin. Vastaanottovirkailijan työ on varsin moninaista. Harvoin tulee kahta samanlaista päivää peräkkäin. Työtehtävät vaativat hyvää stressinsietokykyä, joustavuutta, kokonaisuusien hallintaa, tarkkuutta ja yleissivistystä. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 32-34.)

Vastaanottovirkailijan keskeisimpiä työtehtäviä asiakkaiden vastaanottamisen ja uloskirjaamisen lisäksi ovat huonevarausten hoitaminen ja varaustilanteen ylläpito sekä vaihteen ja puhelinliikenteen hoitaminen. Virkailijan on hallittava vastaanoton koneiden ja laitteiden, hotelliohjelmien ja varausjärjestelmien käyttö. Virkailijan on tunnettava maksuvälineet ja niiden käyttö sekä tilitysten hoitaminen sekä pidettävä vastaanoton ja aulan tilat asianmukaisessa kunnossa. Virkailijan tehtäviin kuuluu myös oman paikkakunnan nähtävyyksien tunteminen ja niistä informoiminen. Riippuen hotellin koosta, mutta monesti pienemmissä hotelleissa vastaanottovirkailijan tehtäviin saattaa kuulua myös osittain tai kokonaan myyntipalvelun tehtävät hotellin huoneiden ja muiden tilojen myynnin lisäksi. Ennen kaikkea vastaanottovirkailijan työ on asiakaspalvelua. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 103.)

Vastaanottovirkailijan työ on kaksi- tai kolmivuorotyötä. Aamuvuoro on usein kello 7 - 15, iltavuoro klo 15 – 23 ja yövuoro klo 23 – 7 välillä. Vuorojen alkamis- ja päättymisajat voivat tietenkin vaihdella hotelliakohtaisesti. (Vallen & Vallen 2000, 92-93.) Suuremmissa hotelleissa vastaanoton eri työtehtävistä saattaa olla vastuussa omat henkilönsä. Pienemmissä hotelleissa sama henkilö hoitaa kaikkia tehtäviä vuoronsa aikana. (Kasanava & Brooks 2005, 65.)

Sisäänkirjautumis- eli check-in-vaiheessa vastaanottovirkailijan tehtäviin kuuluu ottaa asiakas vastaan, toivottaa hänet tervetulleeksi hotelliin ja auttaa asiakasta täyttämään majoituskortti. Tämän jälkeen virkailija varmistaa, kuinka kauan asiakas asuu hotellissa ja mihin huoneeseen hänet majoitetaan ottaen huomioon mahdolliset erikoistoiveet. Vastaanottovirkailijan täytyy olla tiiviissä yhteydessä keroshoitoon huonetilanteen ylläpitämisessä ja erikoistoiveiden toteuttamisessa. Sisäänkirjautumisvaiheessa virkailija kertoo asiakkaalle yleistä tietoa hotellin käytännöistä ja saattaa mainostaa hotellin muita palveluita. (Kasanava & Brooks 2005, 80-81.)

Uloskirjaamisvaiheessa asiakkaan luovuttaessa huonetta vastaanottovirkailija selvittää asiakkaan veloitukset majoittumisen ajalta ja laskuttaa asiakkaan. Virkailijan täytyy tuntea eri maksuvälineet ja niiden käyttö. Virkailija hyvästelee asiak-

kaan ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen. Vuoron lopuksi virkailija tekee tilityksen ja laskee kassan. (Kasanava & Brooks 2005, 85.)

Varausten vastaanottaminen ja niiden tekeminen ovat yksi osa vastaanottovirkailijan päivittäisiä tehtäviä. Hotelliin tulee huonevarauksia suoraan asiakkailta tai matkatoimistojen ja hotellivaraamojen välityksellä. Varaukset tulevat puhelimitse, faxilla tai sähköpostilla. Virkailija ottaa varauksen vastaan, kirjaa sen varausjärjestelmään ja lähettää vahvistuksen asiakkaalle. Virkailijan täytyy osata tulkita huonetilannetta ja osata kertoa asiakkaalle huoneiden varustelusta, hinnoista ja mahdollisista paketeista ja tarjouksista. Toisinaan varauksia täytyy myös perua. (Kasanava & Brooks 2005, 83-84.)

Vastaanoton toimiessa hotellin keskuksena ja sydämenä sen tehtäviin kuuluu luonnollisesti myös puheluiden vastaanottaminen ja puhelinvaihteen hoitaminen. Virkailijan täytyy tietää hotellin osastojen henkilökunta ja vastuualueet, jotta hän osaa yhdistää puhelun oikealle henkilölle. Jos tavoiteltu henkilö ei ole tavattavissa, virkailija ottaa soittopyynnön tai viestin ja välittää sen eteenpäin. (Kasanava & Brooks 2005, 86.)

Yövuorossa vastaanottovirkailija hoitaa yötoimenpiteet. Yöllä valmistellaan seuraava päivä ja laitetaan menneen päivän tapahtumat ja dokumentit järjestykseen. Virkailijan tehtäviin kuuluu muun muassa tarkastaa huonehinnat ja muut veloitukset oikein seuraavan aamun uloskirjautumisia varten. Lopuksi virkailija tekee yöajon hotellivarausjärjestelmälle eli päivittää järjestelmän seuraavan päivän tasalle. (Kasanava & Brooks 2005, 87.)

4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä, eli uusi työntekijä, oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean, palveluidean sekä työpaikan tavat. Perehdytettävä oppii myös tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat, oppii työtehtävänsä sekä tietää

työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2003, 4.) Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulee kuulua kaikkien henkilöstöryhmien esimiehistä vuokratyöntekijöihin. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.)

Perehdyttämisen avulla pyritään työtehtäviin ja työkavereihin tutustumisen lisäksi luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee korvaantumaan monin kerroin. Mitä nopeammin uusi työntekijä oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään omatoimisesti ilman muiden apua. (Kangas 2003, 5.)

4.1 Lainsäädäntö ja vastuu

Perehdyttämisestä on määrätty laissa. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttämisen on tapahduttava erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2. luku, 14 §.)

Työturvallisuuslain mukaan lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Työpaikalla työskentelevien ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä vastuun ottavat sekä lähettävä että vastaanottava työnantaja. Tällöin työnantajien edustajien tulee sopia keskenään perehdyttämisen käytännön toteuttamisesta. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.) Hotellin vastaanotossa perehdyttämisestä, sen suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa usein vastaanottopäällikkö. Työnopastus tapahtuu yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. (Bardi 2007, 343.)

4.2 Perehdyttämisen merkitys

Yrityksen tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, joita varten se on perustettu. Esimerkiksi hotellin tapauksessa tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman hyvää majoituspalvelua. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät tyytyväisen asiakkaan lisäksi myös itse yritys ja sen työntekijät. Perehdyttämällä helpotetaan ja nopeutetaan uuden työntekijän sopeutumista taloon, tehostetaan oppimista ja lyhennetään oppimisaikaa. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös työn psyykinen kuormitus vähenee, kun työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja ja työntekijä tuntee hallitsevansa tehtävänsä. (Mäntynen & Penttinen 2006, 3.)

Perehdyttäminen voidaan nähdä yrityksessä myös investointina. Huolellisesti suunnitellulla ja hyvin toteutetulla perehdyttämällä lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttämisen tavoitteena on myös luoda myönteistä kuvaa yrityksestä, vähentää virheiden ja niiden korjaamisen määrää ja täten säästää kustannuksia. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.) Palveluyrityksessä hyvä yrityskuva ratkaisee paljon. Asiakkaat valitsevat yrityksen, jonka henkilöstö on osaavaa, palvelualtista ja viihtyy työssään.

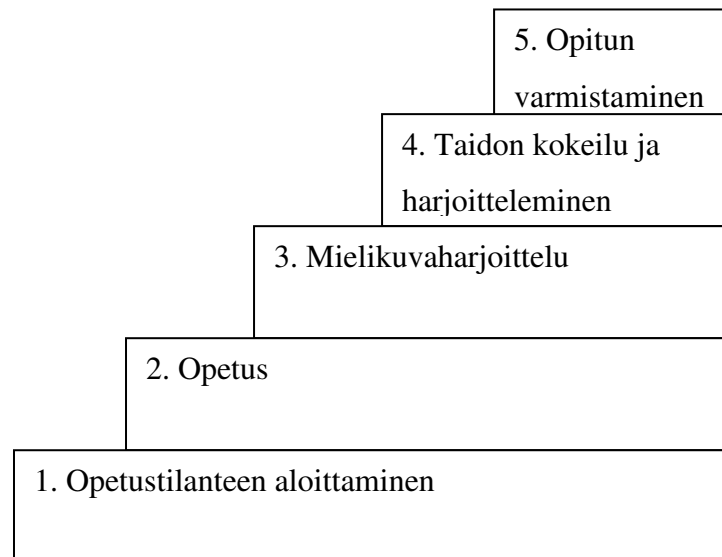
4.3 Työnopastus

Työnopastus on osa perehdyttämisprosessia. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia yrityksen työntekijöitä, myös pitempään työssä olleita. Työnopastukseen kuuluvat kaikki asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, työn osat ja vaiheet sekä työssä tarvittava tieto ja osaaminen. Työnopastus käsittää näin ollen tietoa myös työssä käytettävistä koneista ja välineistä sekä työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista. Työnopastus on

jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Mäntynen & Penttinen 2006, 2.)

Työnopastusta tarvitaan etenkin silloin kun työntekijä on uusi, mutta myös aina kun työtehtävät vaihtuvat tai työmenetelmät muuttuvat tai otettaessa uusia koneita tai laitteita käyttöön. Työnopastukselle voi olla tarvetta myös silloin, kun organisaation toiminnoissa havaitaan virheitä tai puutteita, ja myös silloin kun työntekijä palaa töihin pitkän poissaolojakson jälkeen. (Työturvallisuuskeskus 2008.)

Kangas (2003, 14) havainnollistaa työnopastuksen kulkua yleisesti käytetyllä niin sanotulla viiden askeleen menetelmällä.



KUVIO 1. Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä (Kangas 2003, 14)

Ensimmäisessä vaiheessa arvioidaan opastettavan lähtötaso ja selvitetään oppimistavoitteet. Opastettava saattaa olla käyttänyt aikaisemmassa työpaikassaan esimerkiksi samaa hotellivarausjärjestelmää, jolloin tämä huomioidaan eduksi opastettavissa asioissa. Voi olla, että opastettava tarvitsee vain pientä kertausta palauttaessaan muistiin järjestelmän käyttämistä. Kun lähtötaso on selvitetty, voidaan siirtyä opetusvaiheeseen, jolloin tarkoituksena on antaa opastettavalle kokonaiskuva työtehtävästä, esimerkiksi huonevarauksen tekemisestä. Opastaja näyttää itse kuinka

työtehtävä tehdään ja samalla selittää tehtävän kulun vaihe vaiheelta. Vuorovaikutus opastajan ja opastettavan välillä on tässä vaiheessa tärkeää, koska voi olla, ettei opastettava pysy mukana tai muista heti kaikkea. Tällöin opastajan tulee kuunnella opastettavaa ja edetä työvaihe kerrallaan, kunnes opastettava on ymmärtänyt asian. (Kangas 2003, 14 - 15.)

Kolmas vaihe on mielikuvaharjoittelu, jolloin opastaja pyytää opastettavaa kuvailemaan juuri läpi käytyä työtehtävää vaihe vaiheelta. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen sekä auttaa luomaan sisäisiä malleja, jotka ohjaavat toimintaa. (Kangas 2003, 15.)

Neljännessä vaiheessa on tarkoitus kokeilla ja harjoitella taitoja käytännön harjoittelun avulla. Opastettava tekee itse koko työvaiheen alusta loppuun ja harjaannuttaa näin taitojaan. Opastaja arvioi onnistumisen ja harjoittelua jatketaan niin kauan kuin on tarpeen. Tämän jälkeen opastettavalla tulisi olla riittävät tiedot ja taidot itsenäiseen työskentelyyn. Viidennessä eli viimeisessä vaiheessa opastettava tekee työnsä itsenäisesti ja opastaja vain tarkastaa työskentelyn silloin tällöin. (Kangas 2003, 15.)

4.4 Perehdyttämisohjelman suunnittelu ja toteutus vastaanotossa

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) mukaan perehdyttäminen on aikaa vievä prosessi. Perehdyttämisjakson kesto on yleensä lyhimmillään sama kuin koeajan pituus. Usein työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen organisaatioon vie vähintäänkin puoli vuotta. Perehdyttämis aika riippuu tietenkin organisaation toiminnan luonteesta ja laajuudesta. Perehdyttäminen loppuu silloin, kun perehdyttämissen tavoitteet on saavutettu.

Työ hotellin vastaanotossa voi toisinaan olla hyvin kiireistä, ja harvoin tulee kahta samanlaista päivää vastaan. Uudelle työntekijälle riittää siis paljon opittavaa. Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Vastaanottovirkailijan on tunnettava hyvin koko ta-

lon asiat ja siksi hyvällä perehdyttämisellä on erityisen suuri merkitys vastaanotto-työssä. Perehdyttämisellä kannustetaan myös omatoimisuuteen. Osaava työntekijä osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Alati elävä ja muuttuva ala vaatii työntekijöiltään enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön muiden työyhteisön työntekijöiden kanssa. Työyhteisön on toimittava saumattomasti, jotta asiakkaille voidaan tarjota parasta mahdollista palvelua. (Mäntynen & Penttinen 2006, 3.)

Perehdyttämismenetelmiä on monia. Perehdyttäminen voi tapahtua perehdyttämismateriaalin avulla kuin myös työssä oppimisen kautta. Menetelmien valinnassa keskeisintä on niiden sopivuus organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä menetelmien monipuolisuus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205 - 235.) Erilaiset perehdyttämismateriaalit yhdessä työssä oppimisen kanssa ovat yleisesti käytettyjä menetelmiä. Perehdytysmateriaalina voi toimia niin sanottu ”Tervetuloa taloon” -kansio eli perehdytyskansio.

Perehdyttäminen ja työnopastus vaativat aina aikaa, joten perehdyttämisohjelma tulee suunnitella ja laatia huolellisesti. Ohjelman suunnittelu alkaa oppimistavoitteiden määrittelystä: mitä uuden työntekijän tulee oppia, kuinka hyvin ja mihin mennessä. Kun tavoitteet on määriteltä, opastuksen suunnittelu voi alkaa. (Kangas 2003, 14.)

Bardi (2007, 340) esittelee kirjassaan esimerkin siitä, millaisia asioita vastaanoton perehdyttämisohjelman suunnittelussa ja toteuttamisessa olisi hyvä ottaa huomioon. Bardi neuvoo aloittamaan perehdyttämisprosessin aina taustatiedoista, eli hotellin organisaation ja työympäristön esittelystä. Uuden työntekijän on saatava heti aluksi mahdollisimman hyvä kokonaiskuva hotellin toiminnoista, käytännöistä, henkilökunnasta ja tiloista. Taustatietojen lomassa olisi hyödyllistä kertoa uudelle työntekijälle myös hotellin taloudellisesta tilasta ja asemasta markkinoilla. Tämä auttaa osaltaan uutta työntekijää ymmärtämään organisaation asemaa ympäröivässä yhteiskunnassa sekä tuntemaan ylpeyttä työpaikastaan.

Hotellin tiloihin ja palveluihin tutustuminen ovat tärkeä osa perehdyttämistä. Tämä käsittää muun muassa hotellihuoneiden määrän ja sijainnin, hotellin muut tilat ja osastot ja henkilökunnan organisaatiokaavion. (Bardi 2007, 340.) Nämä tiedot on hyvä sisällyttää perehdytyskansioon kartoin ja kaavioin havainnollistettuna. Esimerkiksi huonekartat hotellihuoneiden järjestyksestä ja varustelusta sekä pohjapiirustukset koko hotellirakennuksesta helpottavat hahmottamaan eri tilojen ja osastojen sijaintia.

Vastaanoton työ on siitä ainutlaatuista, että millään muulla hotellin osastolla työntekijän ei odoteta tuntevan myös kaikkien muiden hotellin osastojen toimintaa. Vastaanottovirkailija joutuu koko ajan neuvomaan asiakkaita mitä erilaisimmissa asioissa. Vastaanoton työntekijä on juuri se, jolta vieraat ja hotellin muut työntekijät kysyvät tapahtumien aikatauluja, ohjeita, neuvoja, etsivät henkilöitä ja mitä tahansa mahdollista. Tämän vuoksi vastaanoton työntekijän perehdyttämisprosessissa on erityisen tärkeää ottaa huomioon työtehtävien lisäksi myös työympäristöön, henkilökuntaan, hotellin taustaan kuin muiden osastojen toimintaan perehdyttäminen. Näin virkailija osaa opastaa asiakkaita ja vastata heidän kysymyksiinsä esimerkiksi ravintolapalveluista. Tarpeen vaatiessa virkailija osaa myös myydä muiden osastojen palveluita tuntiessaan niiden toimintaperiaatteet. Uuden työntekijän tutustuttaminen hotellin muihin osastoihin auttaa häntä myös ymmärtämään vastaanoton suhdetta muihin osastoihin, ja tietämys muiden osastojen toiminnasta antaa uudelle työntekijälle tunteen joukkoon kuulumisesta. (Bardi 2007, 339 - 341.)

Kun uusi työntekijä on tutustutettu taloon, alkaa itse työpisteeseen ja työtehtäviin opastaminen. Opastamisen tukena uuden työntekijän apuna toimii perehdytyskansio. Kansiossa kerrotaan, kuinka eri työtehtävät tehdään. Kansion tulisi Bardin mukaan sisältää ainakin työpisteen eri laitteiden, kuten varausjärjestelmän käyttöohjeet, varausten teko-ohjeet, ohjeet check-in ja check-out -tapahtumien suorittamiseen sekä asiakkaiden kanssa asioimiseen, ohjeet yötoimenpiteisiin ja turvallisuustoimenpiteisiin. Perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna myös tarkistuslistaa, johon on määritelty kaikki tavoitteet, jotka perehdyttämisprosessin aikana tulisi oppia hallitsemaan. Tarkistuslistaan merkitään, mitkä tehtävät perehdytettä-

vä jo hallitsee ja missä on vielä harjoittelemista. (Bardi 2007, 339 - 343.) Vastaanoton työn luonteesta johtuen perehdyttäminen voi viedä aikaa. Vaikka itse perehdyttämisprosessi olisi jo päättynyt, uusi työntekijä oppii vielä sen jälkeenkin uusia asioita, ja talon tavoille pääseminen voi viedä lopulta kauankin aikaa. Kauppahotelli Grandissa uuden työntekijän perehdyttäminen on hoidettu pääasias-
sa työssä oppimisen kautta. Kunnollista perehdytysmateriaalia ei ole tätä ennen ollut käytössä. Uudelta työntekijältä vaaditaan yleensä aikaisempaa kokemusta vastaanottotyöskentelystä ja jonkinlaista hotellivarausohjelmiston tuntemusta. Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa vastaanoton toimintoihin tutustumisella ja työtehtävien harjoittelulla. Harjoittelujakson pituus on ollut yleensä kaksi viikkoa, jonka aikana uusi työntekijä työskentelee perehdyttäjän valvonnan alla, kunnes hänellä on riittävät taidot työskennelläkseen yksin.

Sen sijaan opiskelijoiden perehdyttäminen on Kauppahotelli Grandin vastaanotossa jokapäiväistä, koska uusia opiskelijoita eri oppilaitoksista on lähes joka kuukausi suorittamassa työssäoppimisjaksoaan. Opiskelijoiden perehdyttäminen eroaa uuden työntekijän perehdyttämisestä sillä, että se ei ole niin järjestelmällistä, ja osaamisessa tähdätään usein niihin kohtiin, jotka on määritelty opiskelijan harjoittelusopimuksessa.

5 PEREHDYTYSKANSION TEKOPROSESSI

Aloitin opinnäytetyön varsinaisen kirjoittamisen vasta tammikuussa 2008, vaikka minulla oli ollut aihe tiedossa jo vuoden verran. Alkuun pääseminen tuotti suuria vaikeuksia, koska aina tuntui olevan jokin muu projekti meneillään, enkä osaa keskittyä kuin yhteen asiaan kerrallaan. Halusin siis kaikki muut koulutehtävät alta pois ennen kuin saatoin keskittyä täysin panoksen opinnäytetyön kirjoittamiseen. Olin käynyt mielessäni jo pikkuhiljaa läpi, millaisia asioita perehdytyskansioon kasaisin ja miten sitä kirjoittaisin, mutta työn teoriaosuutta en ollut miettinyt enkä tutkinut vielä yhtään.

Aloitin työn keräämällä ensin aineistoa teoriaosuutta varten. Minulla oli mallina

muutama muu samasta aiheesta tehty opinnäytetyö. Tutkimalla niiden rakennetta ja lähdekirjallisuutta sain hiukan suuntaa ja ideoita teoriaosuuden rakentamiseen ja vinkkejä hyvistä aiheita käsittelevistä kirjoista. Rajasin teoriaosuuden hotellitoimintoihin ja perehdyttämiseen. Ensin oli tarkoitus esitellä hotellin organisaatiota ja vastaanoton tehtäviä, jonka jälkeen tarkoituksena oli esitellä perehdyttämisen teoriaa ja sen soveltamista hotellin vastaanotossa.

Teoriaosuuden kirjoittaminen tuntui aluksi hitaalta. Oli päästävä alkuun, ja alkuun pääseminen tuntui vievän paljon aikaa, kun oli kerättävä ensin aineistoa, josta kirjoittaa. Aineistoa oli kuitenkin suhteellisen helppo löytää ja kun hyviä teoksia alkoi lopulta löytyä, kirjoittaminenkin alkoi edetä. Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta löytyi muutama hyvä teos, jotka toimivat hyvänä pohjana teorialle. Internetistä löytyi myös muutamia hyviä lähteitä. Hotellitoiminnoista on kirjoitettu paljon, joten sen suhteen ei ollut kovin vaikeaa löytää kirjallisuutta. Pysin rajaamaan aineiston 2000-luvun puolella julkaistuihin teoksiin, jotta ne olisivat mahdollisimman ajantasaisia. Aineiston etsiminen ei siis ollut ongelma. Sen sijaan ongelmaksi koin aineiston käyttämisen. Luettuani kirjoja huomasin, että samat asiat toistuivat eri kirjoissa. Päätin valita mielestäni parhaimmat teokset ensisijaisiksi lähteiksi, pitää toiset teokset toissijaisina lähteinä ja jotkin teokset hylkäsin lopulta kokonaan.

Aikataulun suhteen en halunnut tehdä tarkkaa suunnitelmaa, koska olen tottunut tekemään asiat omaan tahtiini. Saan paljon enemmän aikaiseksi silloin, kun saan itse päättää, mitä teen ja milloin teen, eikä minun tarvitse olla sidoksissa aikatauluihin. Ainoana suuntana pidin sitä, että minun on valmistuttava kevään aikana ja se oli suurin motivaationi. Olisin voinut aloittaa kirjallisuuden ja aineiston hankkimisen aikaisemmin, koska ei se lopulta ollutkaan niin työlästä kuin aluksi tuntui. Yllätyin, kuinka nopeasti sain teoriaosuuden valmiiksi. Rajattuani aineiston mieleksiini teoksiin kirjoittaminen oli nopeaa, kun sain pidettyä ajatukseni koossa ja tiesin koko ajan mihin lähteisiin olin viittaamassa.

Vastaanoton tehtävistä kirjoittaessani halusin korostaa vastaanottovirkailijan työn tärkeyttä yrityksen edustajana. Vastaanottotyö on ennen kaikkea asiakaspalvelu-

työtä ja yrityksen edustamista, koska asiakas on saapuessaan yleensä ensimmäisenä tekemisissä vastaanoton kanssa. Vastaanottovirkailija saattaa olla myös ainut yrityksen edustaja, jonka asiakas näkee koko vierailunsa aikana. Asiakaspalvelun perusteita voi opiskella, mutta mielestäni siihen pitää olla luontainen taito ja halu, jota ei voi perehdyttämällä opettaa.

Perehdytyskansion tekoon sain aivan vapaat kädet. Ainoana toiveena toimeksiantajallani oli, että kansio olisi cd-levyn muodossa, jotta sitä pystyisi päivittämään aina tarvittaessa. Vastaanotossa oli olemassa jo ennestään erinäisiä ohjeita joihinkin työtehtäviin. Mitään varsinaista perehdytyskansiota ei kuitenkaan ollut. Ohjeita oli erillisillä papereilla eri kansioissa, joten olikin jo aika jonkun järjestää ne yhteen ja samaan kansioon. Keräilin näitä papereita kasaan ja kirjoitin niitä puhtaaksi. Joitakin vanhoja ohjeita korjailin selkeämmiksi, joitakin kirjoitin kokonaan uusiksi. Ajattelin ehkä aluksi, että tähän on helppo homma, kunhan vain kirjoittelen näitä ohjeita ja kansio on pian valmis. Kun tuli aika viimeistellä kansio valmiiksi, tehtävä ei ollutkaan niin helppo kuin olin kuvitellut. Koska olin pikkuhiljaa kerännyt kansioon palasia sieltä täältä, olivat nyt kaikki palaset sekaisin ilman minkäänlaista järjestystä. Vaikeinta oli alkaa järjestää palasia ja saada kansioista selkeä ja hallittu.

Päädyin rakentamaan kansion niin, että tein alkuun hotellin yleisen esittelyn, joka sisältää yritystiedot, historiaa, organisaatiokuvausta sekä tietoja henkilökunnasta. Yritysesittelyn jälkeen tulee hotellin eri osastot yleisesti tehtävineen, aukioloaikoineen ja hintoineen. Sen jälkeen esittelen vastaanoton jokaisen työvuoron tehtävät ja vastualueet. Keskustellessani ohjaajani kanssa kansion rakenteesta tulimme siihen tulokseen, ettei ole järkevää käydä yksittäisiä työtehtäviä työvuorojen esittelyssä läpi, vaan esitellä ensin yleisesti mitä jokaisen vuoron tehtäviin kuuluu ja kertoa vasta sitten jokaisesta tehtävästä erikseen omassa osiossaan. Tämä oli järkevä ratkaisu, koska muuten kansioista olisi tullut hyvin sekava ja vaikeasti luettava.

Kansion neljänneksi osioksi tuli siis yksittäisten työtehtävien, toimenpiteiden ja käytäntöjen esittely. Tämä osio paisui lopulta niin isoksi, että kansioista tuli kaksi-

osainen. Päätin tehdä ”Tehtäviä ja käytäntöjä” -osiosta kokonaan oman osionsa omalla sisällysluettelolla, ja tässä tapauksessa tehtävien järjestelyssä toimi mielestäni parhaiten aakkosjärjestys. Sivunumerointia mietin kovasti ja hartaasti, mutta päädyin lopulta jättämään sen pois, koska sen hallinnassa pitäminen tulisi jatkossa olemaan liian vaikeaa, kun kansioon mahdollisesti tehdään lisäyksiä ja päivityksiä.

Pyrin ottamaan kansioon mukaan vain kaikista jokapäiväisimmät tehtävät. Esimerkiksi Fidelio –varausohjelman käsittelyyn on oma opaskirjansa, joten Fidelion käyttöohjeita en nähnyt tarpeelliseksi ottaa kansioon mukaan. Ainoastaan jokapäiväisimmät toiminnot, kuten check-in, check-out ja varausten tekeminen olivat mielestäni sellaisia tärkeitä toimintoja, jotka halusin sisällyttää kansioon. Ongelmana oli myös, kuinka tarkkaan ja yksityiskohtaisesti esittelisin eri tehtäviä ja työvaiheita. Tulin siihen tulokseen, että kaikkea ei tarvitse kertoa niin yksityiskohtaisesti, koska kansion tarkoitushan on toimia perehdyttämisprosessissa apuna ja näin ollen enemmänkin niin sanottuna tarkistuslistana. Näin ollen tämä tietopaketti soveltuu hyvin myös vanhoille työntekijöille muistinvirkistäjäksi.

6 ARVIOINTI

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä mahdollisimman kattava mutta samalla selkeä ja yksinkertainen ja helposti luettava perehdytyskansio uudelle työntekijälle Kauppahotelli Grandin vastaanottoon. Talossa oli jo ennestään joitakin ohjeita, jotka kuitenkin kaipasivat pikaista päivitystä. Ohjeita oli kirjoitettu erinäisille papereille ja niitä saattoi olla monessa eri kansiossa ilman minkäänlaista järjestystä. Ajattelin aluksi, että työ tulisi olemaan nopea ja pääsisin siitä suhteellisen helpolla. Toisin kuitenkin kävi. Jouduin kirjoittamaan melkein kaikki vanhat ohjeet alusta asti uusiksi. Luulin myös, että minun olisi helppo kahden vuoden työkokemuksella kirjoittaa perehdytysohjeet, koska tunsinhan talon asiat jo niin hyvin. Tässä kohdassa huomasi, että kokemuksestani saattoi olla myös haittaa, sillä pidän jo joitain asioita työssäni niin itsestään selvinä, etten välttämättä huomaa tai osaa neuvoa asiaa uudelle työntekijälle.

Kansiota rakentaessani minua lohdutti kuitenkin ajatus siitä, että kansio olisi koska tahansa päivitettävissä. Tämän vuoksi sen ei tarvitsisi olla niin sanotusti täydellinen tämän prosessin jälkeen, vaan siihen voisi kuka tahansa tehdä lisäyksiä ja päivityksiä sen jälkeenkin, kun olen sen hotellin vastaanottoon luovuttanut. Toivonkin, ettei minun kirjoittamiani ohjeita pidettäisi ainoina oikeina, vaan jos en ole osannut kertoa jotakin kohtaa tarpeeksi yksiselitteisesti, mikä voi hyvinkin olla mahdollista, joku joka osaisi ilmaista sen selkeämmin, voisi rohkeasti tehdä korjauksia kansioon. Toivon myös, ettei kansio jäisi niin sanotusti pölyyntymään laattikon pohjalle, vaan sitä osattaisiin käyttää hyväksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja tulevat työntekijät huolehtisivat myös sen päivittämisestä.

Olen suhteellisen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiini, ottaen huomioon, että pusersin kaiken kasaan vain parissa kuukaudessa. Jos olisin tiennyt, ettei tämä ollutkaan sellainen mörkö kuin pelkäsin, olisin voinut aloittaa työn teon jo paljon aikaisemmin, heti silloin vuosi sitten kun sain aiheenkin. Ajan kanssa olisin voinut tehdä monen asian toisin ja ehkä paremminkin. Suunnitteluvaiheeseen olisin voinut panostaa enemmän. Nyt kun minulla oli kiire vain alkaa kirjoittaa, huomasin kuinka paljon jouduin jälkikäteen tekemään korjauksia. Teoriaosuus ja lähdemateriaalin käyttö saattoi jäädä hieman suppeaksi, mutta mielestäni olen kuitenkin löytänyt perehdyttämisen pääkohdat menemättä sen suurempiin syvällisyyksiin.

Kaikesta huolimatta, kuten sanoin, olen tyytyväinen työni tulokseen ja itse perehdytyskansioon. Se paisui isommaksi kuin olin alun perin ajatellut. Toimeksiantajani on hyväksynyt valmiin kansion ja ilmaissut tyytyväisyytensä siihen. Uskon myös itse, että perehdytyskansiolla on käyttöä työpaikallani ja toivon, että siitä olisi paljon apua niin uusille työntekijöille kuin työssä oppijoillekin.

LÄHTEET

Alén, J., Nenonen, C., Savola, T. & Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Oy Edita Ab.

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Bardi, J. A. 2007. Hotel Front Office Management. 4. uudistettu painos. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Jones, P. & Lockwood, A. 1998. The Management of Hotel Operations. London: Cassel plc.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palveluiloilla. 3. uudistettu painos. Edita Prima Oy.

Kasanava, M. L. & Brooks, R. M. 2005. Managing Front Office Operations. 7. painos. Lansing, Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.

Kauppahotelli Grand 2008 [online]. [viitattu 1.3.2008]. Saatavissa: <http://www.grandhotellahti.com/>

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Talentum.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua [verkkojulkaisu]. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus [viitattu 6.3.2008]. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Hotellivaraukset. 3. painos. Vantaa: Res-

tamark, Dark Oy.

Työturvallisuuskeskus 2008. Työnopastus ja perehdyttäminen [online]. [viitattu 9.1.2008]. Saatavissa: <http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/opastus/>

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Vallen, G. K., & Vallen, J. J. 2000. Check-in check-out. 6. painos. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

KAUPPAHOTELLI GRAND



VASTAANOTTO

SISÄLLYS

1 KAUPPAHOTELLI GRAND

- 1.1 Yritys
- 1.2 Historiaa vuodesta 1931
- 1.3 Hotellin organisaatio

2 OSASTOT

- 2.1 Hotelli
- 2.2 Ravintola Paratiisi
- 2.3 Tanssiravintola Tähtitaivas
- 2.4 Kokoustilat
- 2.5 Saunat
- 2.6 Myyntipalvelu
- 2.7 Kerroshoito
- 2.8 Huolto

3 VASTAANOTON TEHTÄVÄT

- 3.1 Aamuvuoro
- 3.2 Iltavuoro
- 3.3 Yövuoro

4 TEHTÄVIÄ & KÄYTÄNTÖJÄ

LIITTEET

- Fidelion pikanäppäimet
- Huonekartta

1 KAUPPAHOTELLI GRAND

1.1 YRITYS

Partner Hotelli Oy
Kauphotelli Grand

Yhteystiedot

Kauphotelli Grand
Vapaudenkatu 23
15140 Lahti

Puhelin 03-54400
Fax 03-5440702

Sähköposti reception@grandhotellahti.com

Internet-sivut www.grandhotellahti.com
www.avainhotellit.fi

Etäisyydet
Rautatieasema 1 km
Linja-autoasema 500 m
Helsinki-Vantaan lentokenttä 90 km



1.2 HISTORIAA VUODESTA 1931

Kauppahotelli Grandin historia alkoi vuonna 1931 Aholan talosta, Rautatienkatu 12:sta. Hotellin perusti Gunnar Larsson ja se sai nimekseen Oy Kauppahotelli Lahti - Handels-hotellet Lahti Ab. Hotelli sai nimensä asiakaskunnastaan, joka oli suurimmaksi osaksi liikemiehiä ja kauppaedustajia.

Vuonna 1941 omistajiksi tulivat Katri ja Kaarina Peltonen. Johtajana toimi silloin Kaarina Peltonen. Vuonna 1943 hotelli siirtyi helsinkiläisen konsuli Sylvester Mankin hallintaan, jolloin hotellin nimi muutettiin Kauppahotelli Oy Lahdeksi. Vuonna 1950 yhtiön vuokrasopimus irtisanottiin ja yhtiö lopetti toimintansa.

Vuonna 1950 perustettiin yhtiö nimeltä Lahden Uusi Liikehotelli Oy ja hotelli avattiin uudestaan nimellä Uusi Liikehotelli Oy. Vuonna 1953 yhtiö haettiin konkurssiin, joka kuitenkin peruttiin. Konkurssin peruuntuessa hotellin uusiksi omistajiksi tulivat Gabriel Porkka, Elvi Porkka ja Leo Porkka, jotka eivät kuitenkaan selvinneet hotellin entisistä velkarasitteista.

Vuonna 1954 hotelli siirtyi Pentti Pakkalan omistukseen, jolloin hotellin nimeksi tuli jälleen Kauppahotelli. Pakkalan aikana Kauppahotellista tuli suosittu tanssiravintola. Vuonna 1961 omistajaksi vaihtui Leo Laine.

Vuonna 1964 omistajat vaihtuivat jälleen. Uudet omistajat Aili ja Hans Elenij jatkoivat Kauppahotellin tanssiperinnettä. Vuonna 1967 ravintolassa aloitettiin naistentanssit ensimmäisenä Lahdessa. Vuosilta 1977 - 1987 ei ole historiatietoja.

Vuonna 1987 Kauppahotellin vuokrasuhteen päätyttyä Aholan talossa hotelli siirtyi uuteen rakennukseen nykyiselle paikalleen Vapaudenkatu 23:een. Hotellin nimeksi tuli Kauppahotelli Grand. Hotellin toimitusjohtajana ja omistajana toimi Markku Loikala. Hotellissa oli tällöin tanssisali toisessa kerroksessa, hotellihuoneita kolmessa kerroksessa ja pysäköintitilat, kuten nykyäänkin. Vuonna 1989 hotellin alakertaan avattiin ruokaravintola Paradise.

Vuonna 1997 hotelli sai toisen kerroksen liiketilat käyttöönsä. Tilat hyödynnettiin kokoustiloina. Grand Arenan kokoustiloihin mahtuu lähes 1000 asiakasta. Samana vuonna hotellin johtajaksi tuli Kari Anttila. Vuonna 1998 hotellia remontoitiin. Hotellin alakerrassa vuosina 1989 - 1998 toiminut yöravintola lopetettiin, hotellin aulatiloja muutettiin ja saunatiloja uusittiin.

Kesällä 2004 Kauppahotelli Grand koki konkurssin ja hotellin osti porvoalainen yritys Set-point Oy. Omistajaksi ja toimitusjohtajaksi tuli Ossi Pekkanen ja hotelli liittyi Avainhotellit -ketjuun.

1.3 HOTELLIN ORGANISAATIO

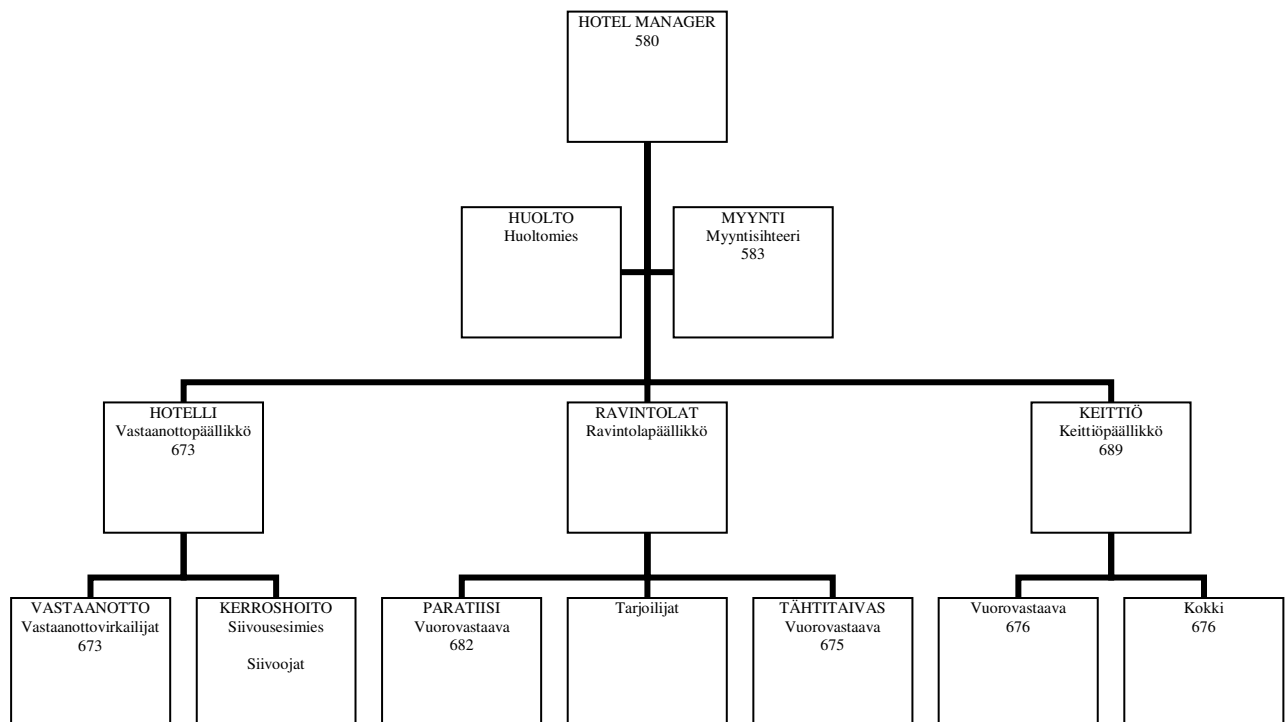
Kauppahotelli Grand kuuluu Avainhotellit -ketjuun. Ketjun omistaa Partner Hotelli Oy, jonka omistajana ja toimitusjohtajana toimii Ossi Pekkanen. Ketjuun kuuluu seitsemän hotellia Suomessa: Hotelli Kivitasku Kaarinassa, Hotelli Hirvi Äänekoskella, Hotelli Sparre Porvoossa, Hotelli Sommelo Kuusankoskella, Hotelli Kauppi Tampereella ja Hotelli Niemenharju Pihlputaalla.

Pääkonttori

Set-point Oy
PL 191
06151 Porvoo

puh. 019 5249733
set-point@set-point.fi

Organisaatiokaavio



Huom! Osastojen henkilökunnan puhelinnumerot löytyvät Fidelion puhelinluettelosta (Shift + F7)

2 OSASTOT

2.1 HOTELLI

Hotellissa on 99 huonetta, joista 45 on yhden hengen huoneita ja 54 kahden hengen huoneita. Huonemäärään sisältyy myös 9 invahuonetta ja 3 sviittiä. Osa huoneista on niin sanottuja allergiahuoneita eli parkettilattialla ilman kokolattiamattoa. Huoneista 17 on savullisia.

Huoneiden varustukseen kuuluu TV, puhelin, hiustenkuivain, housuprässi sekä minibaari. Langaton internet-yhteys toimii osassa huoneita ja hotellin aulassa sekä kokoustiloissa.

Huonehintaan sisältyy aamiainen noutopöydästä, aamusauna sekä ilmainen pysäköinti 3. kerroksen parkkitasanteella ”hotelli” -kyllillä merkityillä paikoilla.

Huonehinnat 2008

ma - pe

1 HH	90 € /vrk
2 HH	105 € /vrk
Suite	135 € /vrk

Lisävuode 22 € /vrk

Viikonloppuhinnat 2008

pe - ma

1 HH	75 € /vrk
2 HH	90 € /vrk
Suite	135 € /vrk

Lisävuode 22 € /vrk

Yrityssopimusasiakkaille on sovittu omat hintansa, ja jokaiselle hinnalle on oma hintakoodinsa Fideliota varten.

Aamiainen

Paratiisi-ravintolassa

ma - la	klo 7.00 - 10.00
su	klo 8.00 - 11.00

Aamiainen on tarkoitettu vain hotellin asiakkaille.

Aamiainen voidaan toimittaa hotellihuoneeseen lisämaksusta.

Jos kyseessä on hääpari, huonepalvelulisää ei peritä.

Huonepalvelulisä on 5 euroa.

2.2 RAVINTOLA PARATIISI

Hotellin yhteydessä toimivassa ruoka- ja seurusteluravintola Paratiisissa on 140 asiakaspaikkaa ja lisäksi pieni kabinetti, Romeo & Julia, 10-20 hengelle. Ravintola tarjoaa hotelliaamiaisen lisäksi lounasta sekä à la carte -annoksia.

Aamiainen (hotellin asukkaille)

ma - la klo 7.00 - 10.00

su klo 8.00 - 11.00

Lounas ma - pe klo 11.00 - 14.00

À la carte ti - to klo 17.00 - 22.00

pe klo 17.00 - 23.00

la klo 16.00 - 23.00

Paratiisi on suljettu sunnuntaisin.

2.3 TANSSIRAVINTOLA TÄHTITAIVAS

Tähtitaivas on 300-paikkainen tanssiravintola, jossa on torstai-illoista lauantai-iltoihin perinteiset tanssit kotimaisten tähtiartistien säestäminä. Joka kuun ensimmäisenä keskiviikkona on markkinatanssit klo 13 - 17.

to klo 20.00 - 01.00

pe - la klo 21.00 - 03.00

Sisäänpääsymaksut saattavat vaihdella esiintyjäkohtaisesti.

Hotellin asukkailla on tanssiravintolaan vapaa sisäänpääsy. Heidän tulee esittää avainkorttinsa vahtimestareille.

2.4 KOKOUSTILAT

Grand Arena

Grand Arenan monimuotoiset tilat hotellirakennuksen toisessa kerroksessa tarjoavat hyvät mahdollisuudet kokouksia, kongresseja, koulutus- ja näyttelytilaisuuksia ja erilaisia tapahtumia varten. Tilojen kokonaispinta-ala on 960 m², joka on muunneltavissa kuuteen erikokoiseen kabinettiin siirreltävillä seinillä 15 - 1000 hengelle. Tilat on varustettu viimeisintä tekniikkaa olevalla AV-välineistöllä.

960 m²

15 - 1000 hlö

Kokoustekniikka

Langaton äänentoistojärjestelmä

Langaton internet-yhteys

Dataprojektori
DVD-soitin
Piirtoheitin
Diaprojektori
Valkokankaat 2400x2400 mm

Kabinetit

Nalle

Käynti Tähtitaivaan kautta.
10-20 hlö

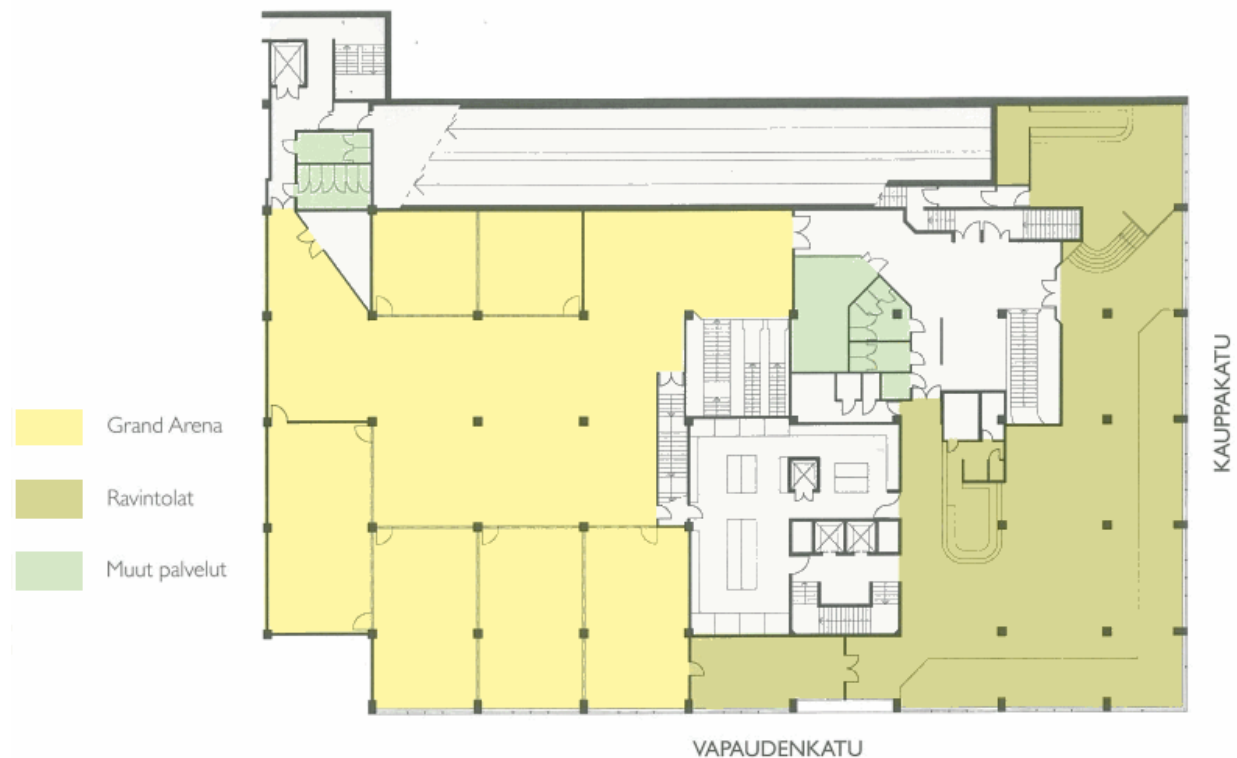
Romeo & Julia

Paratiisin yhteydessä.
10-20 hlö

Iltaravintolan kabinetti

Käynti Tähtitaivaan tai Arenan kautta.
10-20 hlö

Grand Arenan pohjapiirustus



2.5 SAUNAT

Saunaosasto sijaitsee 4. kerroksessa. Sauna 1 on miehille ja hiukan isompi Sauna 2 naisille.

Iltasauna (miehille)	ma - to	klo 17.00 - 19.00
Aamusaunat	ma - pe	klo 7.00 - 9.00
	la - su	klo 7.00 - 11.00

Tilaussaunat

5-20 hlö

5 hlö tai enemmän	12 € / hlö / 2 tuntia
alle 5 hlö	60 € / 2 tuntia

Mahdollisuus tilata syötävää ja juotavaa (ks. Saunat)

2.6 MYYNTIPALVELU

Myyntipalvelu on pääsääntöisesti avoinna ma - pe klo 8 - 16. Myyntipalvelu vastaa kokousten ja tapahtumien tilavarauksista sekä isompien ryhmien ryhmävarauksista. Myyntipalvelu laatii tilauksista tilausmääräykset eli orderit jokaisen osaston tiedoksi. Orderista selviää mm. tilaisuuden henkilömäärä, aika, paikka, tilan varustelu, tarjoilut sekä maksutapa.

2.7 KERROSHOITO

Kerroschoitajat huolehtivat hotellin siisteydestä. Heidän vastualueinaan ovat hotellihuoneiden siivouksen lisäksi yleisten tilojen, kuten käytävien, aulatilojen, ravintoloiden, saunojen sekä kokoustilojen puhtaanapito.

Vastaanotto ja kerroschoito ovat tiiviissä yhteydessä pitkin päivää. Kerroschoidolle tiedotetaan asiakkaan mahdolliset erikoistoiveet, lisävuoteet, välisiivoukset, asiakkaan saapumiset ja lähtemiset.

2.8 HUOLTO

Talon oma huoltomies vastaa hotellin huoltotoimenpiteistä, kuten pienistä remonteista ja korjauksista. Vastaanotossa on huoltomiehelle oma lokero, jossa on huoltomiehen vihko. Vihkoon merkitään talossa ilmenneet viat. Huoltomies käy töissä arkipäivisin ja tarkistaa vihkon joka kerta tullessaan töihin. Hän kuittaa vihkoon, kun korjaukset on tehty.

3 VASTAANOTON TEHTÄVÄT

3.1 AAMUVUORO (klo 6 - 14)

- Hotellin avaaminen (jos yövuoroa ei ole ollut)
 - tee yöajo
 - aamiaisen nostaminen esille
 - avaa ovet ja puhelin
- Selvitä mitä talossa tänään tapahtuu. Käy läpi päivän orderit (kokoukset, saunat yms.) Lue vihkosta edellisen vuoron jättämät viestit.
- Tehotaulukon täyttäminen (lähetettävä sähköpostilla pääkonttoriin klo 8 mennessä ma - pe)
- Maksutapaseurantataulukoiden täyttäminen ja eri osastojen tilitysten tarkistaminen
- Aamusaunat päälle klo 7 - 9.
- Ota ryhmien nimilistat ilman huonehintaa ja hinnalla (raportit -> varaukset -> ryhmän nimilista), jos yövuoro ei ole ottanut.
- Päivän varausten tarkistaminen
 - Tarkista saapuvat, ja huomioi erityistoiveet esim. savuttomat huoneet, invalidihuoneet, lisävuoteet, pöytävaraukset. Ilmoita erikoistoiveista eri osastoille.
 - Tarkista saapuvien ryhmien varaukset, veloitusohjeet, hinnat, nimilistat yms.
 - Katso koneelta lähtevät asiakkaat. Onko ryhmiä, maksavatko itse vai laskutetaanko. Tarkista veloitusohjeet. Tee tarvittavat korjaukset.
 - Tarkista onko huoneita puhtaana tarpeeksi sekä saapuville että myyntiin.
 - Katso että kaikkia huonetyyppejä on puhtaina myös myyntiin! Jos ei ole niin ilmoita siivoajille, että siivoavat tarvittavat huoneet.

(Lauantaisin/sunnuntaisin/maanantaisin)

- Lounaslistan päivitys nettiin ja lähetys faxilla ja sähköpostilla lounasasiakkaille
- Tarkista vastaanoton sähköpostit säännöllisin väliajoin ja vastaa posteihin. Viikonloppuisin vastaanotto huolehtii myös myyntipalvelun sähköposteista.
- Varausten vastaanottaminen ja tekeminen
- Puhelinkeskuksen hoitaminen
- Check-in ja check-out
- Laskujen tarkistus ja laskutus (PM:t)
- Puuttuvien huoneavaimien teko ja vaihtaminen huoneisiin

- Aulabaarin hoitaminen ja juoma- ja savukevaraston täydentäminen iltaa varten
- Postin vieminen
- Tilityksen teko vuoron lopussa ja pohjakassan laskeminen

3.2 ILTAVUORO (klo 14 - 22)

- Selvitä mitä talossa tänään tapahtuu (kokoukset, saunat ym.). Lue vihkosta edellisen vuoron jättämät viestit.
- Postin vieminen (jos aamuvuoro ei ole vienyt) klo 17 mennessä.
- Päivän varausten tarkistaminen
 - Katso saapuvat, ja huomioi erityistoiveet esim. savuttomat huoneet, invalidihuoneet, lisävuoteet, pöytävaraukset. Ilmoita erikoistoiveista eri osastoille.
 - Tarkista saapuvien ryhmien varaukset, veloitushjeet, hinnat, nimilistat yms.
- Muuta likaisten vapaiden huoneiden status puhtaaksi kun siivoojat ovat tuoneet siivouslistat (Huonetilanne -> Likaiset -> Vapaat huoneet -> vaihda status enterillä Dirty -> Clean)
- Minibar-seuranta
- Check-in ja check-out
- Varausten vastaanottaminen ja tekeminen
- Puhelinkeskuksen hoitaminen
- Tarkista vastaanoton sähköpostit säännöllisin väliajoin ja vastaa posteihin. Viikonloppuisin vastaanotto huolehtii myös myyntipalvelun sähköposteista.
- Puuttuvien avainten vaihtaminen huoneisiin
(Sunnuntaisin/maanantaisin)
- Iltapäivälehtipalautuksen tekeminen
- Aulabaarin hoitaminen ja tilitys klo 21.30, jos ei ole yövuoroa
- Tilaussaunojen ja iltasaunojen hoitaminen
 - saunat päälle, pyyhkeet, juomat/ruoat
 - saunojen siivous
- Laskujen tarkistus ja laskutus (PM:t)

- Tilityksen teko vuoron lopussa ja pohjakassan laskeminen
- Hotellin sulkeminen, jos yövuoroa ei ole
 - aulabaarin juomat viinakaappiin
 - avaimet avainkaappiin
 - kaikki kaapit lukkoon
 - ovet lukkoon ja puhelin yötilaan
 - testaa että ovikoodi toimii
 - sammuta vastaanoton valot ja jätä yöinfo tiskille.

3.3 YÖVUORO (klo 22 - 07)

- Selvitä mitä talossa tapahtuu tänään. Lue vihkosta edellisen vuoron jättämät viestit
- Check-in ja check-out
- Puhelinkeskuksen hoitaminen
- Varausten vastaanottaminen ja tekeminen
- Sähköpostien tarkistaminen ja posteihin vastaaminen
- Saunojen hoitaminen ja siivoaminen, jos iltavuoro ei ole ehtinyt
- Seuraavan päivän varausten tarkistaminen ja erityistoiveiden huomioiminen
 - tarkista ryhmien laskut ja nimilistat. Tulosta nimilistat. (Raportit -> Varaukset -> Ryhmän nimilista ilman huonehintaa)
 - tee saapuvien huonejaot ja tarkasta hintatiedot
- Seuraavan päivän orderien tarkistaminen ja laittaminen järjestykseen päivää varten
- Minibar-seuranta
- Lounaslistan päivitys nettiin ja lähetys faxilla ja sähköpostilla lounasasiakkaille
- Iltapäivälehtipalautuksen tekeminen
- Puuttuvien avainten vaihtaminen huoneisiin
- Aulabaarin hoitaminen ja tilitys klo 01.30.
- Aulabaarin siivoaminen (tyhjät pullot pullonkeräykseen, pyyhkii pöydät jne.)
- Tilityksen teko vuoron lopussa ja pohjakassan laskeminen
- Yöajo

- Maksutapataulukoiden täyttäminen ja eri osastojen tilitysten tarkistaminen
- Tehotaulukon täyttäminen
- Kerroshoitajille siivouslistat aamuksi
 - Fidelion raportit -ikkuna -> Asumat -> Siivouslistat -> Jaa raportit kerroshoidon päiväalueisiin -> Myös P-huoneet -> paina P (Print)
 - Kone kysyy siivousalueet. Laita alueesta 4 alueeseen 6. Tämän jälkeen paina enter kaikkiin kohtiin, kunnes kone tulostaa.
- Aamiaisen nostaminen esille

4 TEHTÄVIÄ & KÄYTÄNTÖJÄ

A	Aamiainen		
	Asiakaspalaute		
	Ateriapaketti		
	Aulabaari		
	Avaimet		
		M	Maksutapaseuranta
C	Check-in		Minibar-seuranta
	Check-out		
		O	Opasteet
E	Etupassi		
		P	Peruutukset
F	Fax		PM:t eli Pay Masterit
	Fidelio		Posti
			Puhelin
H	Herätykset		Pysäköinti
	Hotellivaraamot		
	Huonepalvelu	S	Saunat
			Sähköposti
I	Iltalehtipalautukset		
		T	Tehotaulukko
K	Kopiointi		Tilitykset
	Kuun vaihteen työt		
		V	Varaukset
L	Laskutus		
	Lemmikkieläimet	Y	Yrityssopimushinnat
	Lounaslistat		Yöajo
	Löytötavarat		

AAMIAINEN

Paratiisi-ravintolassa

ma - la klo 7.00 - 10.00

su klo 8.00 - 11.00

Aamiaisen nostaa esille yövuoro tai aamuvuoro. Kokki on edellisenä päivänä valmistellut aamiaisen nostamista vaille valmiiksi.

- Laita Paratiisin kylmähauteet ja lämpöhauteet päälle
- Tuo aamiaiskärryt keittiöstä Paratiisiin ja nosta aamiaistarpeet paikoilleen.
- Keitä kaurapuuro
- Paista lämpimät sekä leivät
- Laita leivät asukasmäärän mukaan (ei täysiiä koreja leipää, jos on 10 asukasta)
- Laita valot päälle saliin ja ruokalinjastoon
- Laita radio päälle
- Katso yleisesti, että aamiaistila on siisti
- Laita uudet sanomalehdet telineeseen ja vie vanhat lehtikeräykseen

Jos asukkaita on niin vähän että tarjoilija tulee vasta lounaalle, vastaanotto käy tarkistamassa että aamiainen riittää ja siivoaa pöytiä.

Kaurapuuron keittäminen (40 annosta)

10 litraa vettä

4 litraa kaurahiutaleita

1 dl suolaa

Kuumenna vesi kiehuvaaksi. Sekoita joukkoon hiutaleet ja suola. Keitä puuroa hiljaisella lämmöllä 8-10 minuuttia välillä sekoittaen.

Nakit

Uuni 170 C

Paista nakkeja 15 - 20 min välillä sekoittaen

Karjalanpiirakat

Uuni 170 C

Paista 10 min

Munakokkeli

Uuni 170 C

Paista munamassaa 25 - 30 min välillä sekoittaen jotta saadaan munakokkelin rakenne.

Pyttipannu (viikonloppuisin)

Uuni 170 C

Paista 30 - 40 min välillä sekoittaen

Keitetyt kananmunat

Uuni höyrypaistolla 15 min

Aamiaisleivät 2008

Saarentytön luomuruisleipä

Paahtoleipä

Vaasan vehnä- tai jyväsämpylä

Vilja-albertti tai Elli-emännän leipä

Aamiaisella 2008

Kylmät

Tomaatti

Kurkku

Paprika

Suolakurkku

Salaatinlehdet

Jogurtti

Eksoottinen hedelmämix

Mansikkahillo

Vadelmahillo

Appelsiinimarmeladi

Juustot (2 eri laatua) (sinileima emmental ja perus edam/kermajuusto)

Lihaleikkeleet (3 eri laatua) (kinkku, kalkkuna, meetwursti/balkan)

Kylmäsavulohi / silli

Munavoi

Oivariini

Keiju

Maitojuoma

Kahvimaito ja kerma

Lämpimät

Kahvi

Munakokkeli

Prinssinakit

Karjalanpiirakat

Puuro

Keitetyt kananmunat

Pyttipannu (lauantaisin ja sunnuntaisin)

Kuivat

Murot ja myslit (3 eri laatua) (maissihiutale, omenamysli, Nestle fitness)

Näkkileipä

Riisikakku

Hapankorppu

Sokerit ja makeutusaineet

Pähkinät

Makeat keksit / muffinssit

Kokonainen paistettava leipä (Vilja-albertti, Elli-emännän leipä)

Paahtoleipä

Vaasan vehnärouhesämpylä

Saarentytön luomuruisleipä

Mehut koneesta (appelsiini ja tropical)

ASIAKASPALAUTE

Asiakaspalautelomakkeet löytyvät hotellihuoneista. Lomakepohja löytyy myös vastaanoton koneelta, josta voi tarvittaessa tulostaa.

Kerroshoitajat tuovat täytetyt palautelomakkeet vastaanottoon. Myyntipalvelu käsittelee asiakaspalautteet.

ATERIAPAKETTI

Kanta-asiakkaille tai ns. reppuriasiakkaille voidaan myydä ateriapakettia heidän sitä toivoessaan.

Ateriapaketin arvo on 85 € /vrk sisältäen majoituksen yhden hengen huoneessa, aamiaisen, aamusaunan sekä päivällisen. Päivällisen osuus hinnasta on 13 €.

Laita varausta tehdessäsi hinta-kohtaan koodi PAK1, jotta Fidelio antaa hinnan automaattisesti. Anna asiakkaalle tämän saapuessa päivällislippu. Merkitse lippuun huoneen numero, päivämäärä sekä oma allekirjoituksesi. Päivällislipun voi hyödyntää iltaisin Paratiisin aukioloaikoina. Paratiisin ollessa suljettuna maanantai-iltaisin, neuvo asiakas Hotelli Cumuluksen Huviretki-ravintolaan. Sama päivällislippu käy siellä maanantai-iltaisin. Varmista vain Huviretken aukioloajat.

AULABAARI

Vastaanotto hoitaa aulabaarin. Aulabaarissa on tarjolla olutta, siideriä, lonkeroa, virvoitusjuomia, väkeviä viinoja, talon viinejä, savukkeita sekä kahvia ja teetä. Vastaanoton työntekijältä vaaditaan näin ollen anniskelupassi. Aulabaaria täydennetään toisen kerroksen viinavarastosta.

Aulabaarilla on anniskelulupa klo 9 - 01.30, jonka jälkeen yövuoro sulkee baarin ja tekee baarin tilityksen. Jos yövuoroa ei ole, iltavuoro sulkee ja tilittää baarin klo 21.30.

AVAIMET

Toisinaan huoneiden avainkortit häviävät tai asiakkaat vievät niitä mennessään. Tällöin huoneisiin pitää vaihtaa uudet avainkortit. Tyhjiä avainkortteja löytyy vastaanoton takaa. Tee avainkortteihin (2 kpl) tarranauhakoneella huoneen numero ja ovikoodi ja käy vaihtamassa avain huoneen oveen.

CHECK-IN

Löydät päivän saapujat Fideliosta kohdasta Saapuvat -> Kaikki saapuvat
Kun asiakas saapuu, toivota hänet tervetulleeksi ja pyydä täyttämään majoituskortti.
Varmista varauksen oikeellisuus (savuton/savullinen huone, kuinka monta yötä jne.)

Anna asiakkaalle huoneavain ja minibaarin avain. Kerro ovikoodista, aamiaisajoista ym. käytännöistä.

Tee asiakkaalle check-in. (Saapuvat -> Kaikki saapuvat -> etsi varaus ja avaa se ikkunaan -> paina Esc tai PgDn -> kone kysyy tehdäänkö check-in -> Kyllä)

Merkitse asiakkaan täyttämään majoituskorttiin tulo- ja lähtöpäivä oikein ja huonenumero kohdalleen. Laita majoituskortti alalaatikkoon.

Huom! Ulkomaalaisten asiakkaiden tulisi kirjoittaa majoituskorttiin myös passinsa tai henkilökorttinsa numero. Ulkomaalaisten asiakkaiden majoituskorteista päällimmäinen osa lähetetään poliisille ja kopio-osa jää meille. Poliisille lähtevät majoituskortit kerätään niille osoitettuun kirjekuoreen ja lähetetään säännöllisin väliajoin poliisille.

CHECK-OUT

Kun asiakas on lähdössä, tehdään hänelle check-out. Asiakas luovuttaa avaimensa ja maksaa majoituksensa ellei se mene laskutukseen.

Kassa -> Check-out -> Kassanumero (1 =aamuvuoro, 2 =iltavuoro, 3 =yövuoro) -> Salasana (F8 salasanan vaihto) -> Huonenumero -> paina 1 -> valitse oikea maksutapa (Käteinen, Laskutus, Visa jne.)

Huom! Samassa ikkunassa olevat veloitukset tulevat samalle laskulle. Veloitusten siirto ikkunasta toiseen: merkitse veloitus +:lla ja siirrä toiseen ikkunaan Insertillä.

Jos asiakas maksaa pankkikortilla tai luottokortilla, valitse oikea maksutapa Fideliosta. Sen jälkeen vedä kortti pankkikorttikoneesta. Näppäile ensin summa ja sen jälkeen vedä kortti. Ensimmäisenä tulostuva kuitti jää meille. Pyydä siihen asiakkaan allekirjoitus. Toisena tulostuva kuitti on asiakkaan kappale.

Huom! Jos kortti on siru-kortti, asiakas näppäilee pin-tunnuksensa, eikä allekirjoitusta tarvitse.

Ensimmäinen kappale huonelaskusta tulee asiakkaalle ja kopio-osa jää meille. Laskutukseen menevistä alkuperäinen kappale lähetetään asiakkaalle, toisesta kappaleesta otetaan kopio ja lähetetään Porvooseen. Toinen kopio jää meille Laskutus-kansioon. Tarkista että laskutukseen menevissä laskuissa on laskutusosoite oikein! Jos laskussa on viitteitä, niidenkin oltava oikein! (Ks. Laskutus.)

Huom! Kun päätät laskun, tekee kone check-outin automaattisesti ko. asiakkaalle. Jos huoneessa asuu useampi henkilö, check-out on tehtävä erikseen jokaiselle, vaikkei veloituksia olisikaan.

Check-outin jälkeen saat laskun esiin vain asiakkaan sukunimellä, et enää huonenumeraalla.

TOIMINTOJA

Veloitusten lisääminen (minibarit, puhelut ym.)

- paina 4 -> tuotteen numero (katso näytön vieressä olevasta lapusta)
- hinta tulee automaattisesti
- lisää tuotteiden kpl-määrä

Summan jakaminen ikkunassa

- vie kursori ko. summan päälle
- paina miinus-merkkiä ja kirjoita jaettava summa
- kone erottaa jaettavan summan ko. summasta

Veloitusten korjaaminen

- saman päivän aikana bongatut veloitukset voi poistaa Delete- näppäimellä.
- muutoin korjaa väärä hinta lisäämällä se 4-näppäimellä uudestaan ja laittamalla kpl-määräksi -1 ja kirjoittamalla viite-kohtaan esim. ”korjaus”
- kun olet korjannut väärän hinnan, voit lisätä 4-näppäimen kautta uuden

Laskun siirto toiseen huoneeseen tai PM:lle

- valitse D -näppäin (veloitusten siirto) ja siirto toiseen huoneeseen
- kirjoita huoneen numero tai PM:n numero
- kone kysyy: koko lasku vai merkityt veloitukset? Jos haluat siirtää vain osan, sinun on merkittävä siirrettävät veloituksen ensin plussalla.

ETUPASSI

Kauppahotelli Grand kuuluu Avainhotellit -ketjuun. Etupassi on Avainhotellien asiakkaille tarkoitettu henkilökohtainen etukortti, johon asiakas saa leimoja majoittuessaan missä tahansa Avainhotellien hotellissa. Etupassi on asiakkaalle maksuton ja passeja saa jokaisesta Avainhotelliketjun hotellista. Kerättyään korttiin 8 leimaa, asiakas saa yhden vapaayön, jonka voi käyttää missä tahansa Avainhotellissa. Etupassi on voimassa 1 vuoden ensimmäisestä leimasta alkaen.

Leima annetaan Etupassiin kullakin yöpymiskerralla listahintaisesta yöpymisestä tai ateriapaketista (majoitus + ateria) hotellin vastaanotossa. Leimaa ei anneta mistään sopimus- tai ryhmähinnoista eikä muista erikoishinnoista (mm. kesähinta, viikonloppuhinta jne.) Viikkomajoituksessa leimojen määrä rajataan 4 leimaa / viikko eli leimat annetaan ma - ti - ke - to -arkiöiltä.

Etupassin leimausohje

Kullakin hotellilla on hotellin nimellä varustettu leimasin, jolla Etupassi leimataan sille varattuun ruutuun. Lisäksi leiman antajan tulee merkitä kyseiseen ruutuun leiman antamisen päivämäärä ja omat nimikirjaimensa.

Uuden Etupassin lunastajalle henkilökunta täyttää passiin seuraavat tiedot:

asiakkaan nimi, asiakkaan sähköpostiosoite tai puhelinnumero sekä päivämäärä, jolloin passi on lunastettu (Etupassi on voimassa 1 vuoden tästä päivämäärästä lukien).

Täysi Etupassi

Kun asiakas on käyttämässä ilmaista yöpymistään, hänen on saapuessaan esitettävä täysi etupassinsa. Lähtiessään täysi etupassi otetaan asiakkaalta ja halutessaan hän voi lunastaa uuden. Kun teet check-outia, Fideliosta löytyy maksutavoista kohta ”Etupassi”, johon huoneveloitus päätetään. Etupassi vähennetään tilityksessä käteisestä samoin kuin pankkikortitkin. (Ks. Tilitykset.) Laita Etupassiin päätetyn laskun kopio Porvooseen menevään postiin. Laita mukaan myös täysi Etupassi.

FAX

Lähettyessäsi faxia muista näppäillä numeron eteen 0, jolla saat linjan ulos talosta. Porvoolle on oma pikavalintanäppäin, jossa lukee ”Set-point”. Myös lounasasiakkaille on pikavalintanäppäin ”Lounas”, kun faxaat lounaslistoja.

FIDELIO

Hotellissamme on käytössä Fidelio -hotellivaraushjelmisto. Fidelion käyttöohjeet löytyvät vastaanotosta.

Fidelion päivystys palvelee ongelmatilanteissa:
Fidelio Helpdesk 030 39101

Ks. Liitteet: Fidelion pikanäppäimet

HERÄTYKSET

Asiakkaat voivat toivoa herätyksiä. Ne asennetaan puhelinkeskukseen, jolloin puhelin soi asiakkaan huoneessa herätykseksi.

Näppäile puhelinkeskukseen
Hotelli -> huonenumero -> Herätys -> herätyksen aika -> OK -> Poistu

HOTELLIVARAAMOT

Huonevarauksia tulee myös hotellivaraamojen kautta. Varaukset tulevat faxilla tai sähköpostitse. Meidän on pidettävä hotellimme varaustilannetta päivitettyinä hotellivaraamoille.

Selvitä säännöllisin väliajoin, esim. kerran viikossa hotellin varaustilannetta ja täysiä päiviä selaamalla Fidelion varaustilannetta. Varaustilanne päivitetään hotellivaraamoille heidän internetsivujensa kautta. Kunkin sivuilta löytyvät ohjeet tilanteen päivittämiseen.

HUONEPALVELU

Asiakas voi tilata huoneeseensa esim. juotavaa aulabaarista. Vastaanotto vie juomat huoneeseen. Huonepalvelusta veloitetaan 5 euron huonepalvelulisiä.

KOPIOINTI

Hinnat asiakkaille

1-10 kpl	0,65 € /kpl
11-50 kpl	0,60 € /kpl
50- kpl	0,50 € /kpl

KUUKAUDEN VAIHTEEN TYÖT

- Lounasseteleiden postitus luottokuntaan (ks. Luottokunnan ohje)
- Lounassopimusasiakkaiden laskujen postitus
 - koneella jokaiselle omat PM:t
 - siirrä lähtöpäivä seuraavalle päivälle, jotta kone laskee eräpäivän oikein
 - tarkista että kaikki lounaskuitit ovat tallella
 - tulosta lasku ja lähetä kurossa lounaskuittien kanssa asiakkaalle
 - siirrä sitten PM:n lähtöpäivä taas seuraavan kuun loppuun
- Tilastot (ks. Tilastokeskuksen ohje)
- Arkistointi (kuukauden tilitykset, yöajot, laskutetut, tehot ym. kansioistaan omiin arkistointimappeihin)
- Minibar-inventaario koneelle
- Aulabaarin inventaario

Porvooseen lähetetään joka kuun 5. päivään mennessä

- Viimeisen päivän yöajosta Porvooseen postitse
 - Tilitys -raportti
 - Avoimet saldot

- Myynnit pääryhmittäin Päivä/Kuukausi/Vuosi
- Kuukauden maksutapaseurantataulukot sähköpostitse Porvooseen. Katsottava ensin että ne täsmäävät.
- Ravintolan kk-myyntiraportti
- Narikan lippukonenauhakopio kuukauden viimeiseltä myyntipäivältä (ota kopio lippukonenauhoista (2 kpl) ja laita Porvooseen menevään postiin)
- Porvooseen lähtevät postit lokeroista
- Pohjakassailmoitus (ks. erillinen ohje)
- Edustus- ja ostolaskut (oltava kuittaukset ja vieraiden nimet)
Johtaja tarkastaa kuitit ennen Porvooseen lähettämistä
- Viimeisenä päivänä myynnin tasaus (ks. erilliset ohjeet)

LASKUTUS

Vain yrityksiä voidaan laskuttaa. Yksittäisille henkilöille ei lähetetä laskuja. Yritysten on saatava laskutuslupa pääkonttorista Porvoosta ennen kuin heitä voidaan laskuttaa.

Kun kysyt laskutuslupaa Porvoosta, sinulla täytyy olla tiedossa yrityksen nimi, y-tunnus, majoittujan nimi ja majoittumisen ajankohta.

Kun teet check-outia laskutukseen menevälle huoneelle tai PM:lle, Fideliosta löytyy maksutavoista kohta ”Laskutus”, johon huoneveloitus päätetään. Laskutus on aina päätettävä laskutukseen! Laskun ensimmäinen kappale lähetetään kirjekuoressa asiakkaalle. Ota laskun kopio-osasta kopio. Toinen kopio jää meille ja toinen lähetetään Porvooseen. Katsothan ennen laskun tulostamista, että osoite on kokonaisuudessaan oikein ja mahdolliset viitteet kohdallaan! Laita kirjekuoreen mukaan mahdolliset ravintolakuitit alkuperäisinä slippeinään. Ota sitä ennen kuiteista kaksi kopiota, toinen Porvooseen ja toinen meille.

Laita toiset kopiot laskuista Porvooseen menevään postiin ja toiset vastaanoton ”Laskutetut” -kansioon päällimmäiseksi.

Jokaisen vuoron lopuksi otetaan Fideliosta laskutukseen päätetyt -raportti (Raportit -> Myynnit -> Laskutukseen päätetyt) ja tarkistetaan, että raportti täsmää kaikkien vuoron aikana laskutukseen päätettyjen kuittien kanssa.

LOUNASLISTAT

Vastaanotto tekee seuraavan viikon lounaslistat lauantaina tai sunnuntaina, tai viimeistään maanantaiaamuna. Vastaanoton koneelta löytyy lounaslistapohja. Kun keittiö on tuonut uuden lounaslistan, kirjoita se pohjaan edellisen päälle ja tulosta kopioita n. 10 kpl (Paratiisin standeihin, asiakkaille jaettavaksi sekä vastaanottoon).

Lähetä yksi kopio faxilla lounasasiakkaille. Lounasasiakkailta on oma pikavalintanäppäin faxissa.

Lähetä lista myös sähköpostin liitteenä. (Vastaanottajana: myynti, piilokopiona: lounas)

ILTAPÄIVÄLEHTIPALAUTUKSET

Iltapäivälehtipalautukset tehdään sunnuntaina tai viimeistään maanantaina. Iltapäivälehtien jakaja noutaa palautuksen viimeistään tiistai-aamuna.

Merkitse iltapäivälehtipalautuslomakkeeseen jokaisen päivän kohdalle kuinka monta lehteä on jäänyt myymättä. Lomake on kaksiosainen. Leikkaa se kahtia. Leveämpi osa laitetaan mukana tulleeeseen kirjekuoreen ja lehtipinon päälle. Kapeampi osa lomakkeesta jää meille. Laita se Sariannan kansioon oikean välilehden alle. Sido lehtipino paketiksi joko narulla tai kuminauhalla. Iltalehtien jakaja noutaa lehtipaketin aamulla jakaessaan uusia.

LEMMIKKIELÄIMET

Käytäntönä on ollut, että koiranomistaja laitetaan asumaan savulliseen huoneeseen. Lemmikistä veloitetaan 10 euron lisämaksu.

LÖYTÖTAVARAT

Löytötavarat kirjataan Fidelion löytötavaralistaan (Muut -> Kirje -> Löytötavarat). Merkitse listaan päivämäärä, mikä esine on kyseessä ja mistä löytynyt. Liimaa myös esineeseen lappu, jossa on päivämäärä ja mistä löytynyt. Laita esine löytötavarakaappiin odottamaan noutajaansa.

Arvoesineet, kuten passit tai lompakot, toimitetaan poliisin löytötavaratoimistoon.

MAKSUTAPASEURANTA

Maksutapaseurantataulukot täyttää yövuoro, tai viimeistään aamuvuoro, jos yövuoroa ei ole. Maksutapaseurannoilla seurataan eri maksutapojen täsmäämistä. Taulukot ovat Excel -tiedostoina ja löytyvät tietokoneen työpöydältä: My Documents - ”Hotelli, maksutapaseuranta” ja ”Maksutavat, ravintola”. Hotellille on oma taulukkonsa ja muille osastoille yhteinen taulukko, jossa eri osastot ovat omilla välilehdillään.

Maksutavat, ravintola

Jokaisen osaston tilitys-slipistä merkitään seurantataulukkoon käteisen summa, pankkikorttien summa, luottokorttien summa, huonelaskut jne. Jokaiselle maksutavalle löytyy taulukosta oma sarakkeensa.

Ennen kun merkitset summia taulukkoon, katsothan että tilitys-slipin ja pankkikorttikoneen vuororaportin summat täsmäävät toisiinsa.

Kun olet merkinnyt summat sarakkeisiin, taulukko laskee automaattisesti kaikkien maksutapojen summan yhteensä kohtaan ”maksut yhteensä”. Joka yö koneelta tulostuu ”Ravintolan rahaliikenne -päivä” -raportit, joissa näkyy edellisen päivän

kaikkien hotellin osastojen rahaliikenne. Merkitse tästä rahaliikenne -raportista kohdasta ”Tilitys” seurantataulukkoon osastoittain kohtiin ”myynti yhteensä” tilityksen summat. Jos ”maksut yht.” ja ”myynti yht.” kohdat eivät täsmää, ero näkyy viimeisessä sarakkeessa. Jos summat eivät täsmää, eron syy täytyy selvittää.

Hotelli, maksutapaseuranta

Hotelli-puolen seurantataulukon täytät muuten samoin, suoritusten summat löydät vain yöajon Johdon raportista kohdasta ”Suoritukset”. Merkitse se taulukon kohtaan ”myynti yhteensä”.

MINIBAR-SEURANTA

Tuotteet

Ill-olut	3,70 €
Siideri	4,80 €
Gin Long Drink	5,00 €
Virvoitusjuomat	2,90 €
Tuoremehu	2,00 €
Suolapähkinät	2,00 €

Maksamatta jääneet tuotteet laskutetaan jälkikäteen. Laskutuslisä on 9,00 €.

Minibar tarkistuksen tekee aamu- tai iltavuoro tai viimeistään yövuoro sen jälkeen kun siivoojat ovat tuoneet minibar-listat. Siivoojat merkitsevät listaan käytetyt tuotteet huoneittain.

Jatkavat asukkaat on ympyröity listaan. Heidän veloituksensa lisätään koneelle (ks. Check-out / Veloitusten lisääminen) jonka jälkeen tulostetaan minibar-myyntiraportti koneelta. (Raportit -> Myynnit -> Veloitukset/suoritukset/myyntilaji -> 302 - 314 -> Tulosta)

Vertaa myyntiraporttia ja tarkistuslistoja keskenään ja ympyröi myyntiraportista ja tarkistuslistasta huonenumerot ja tuotteet kun ne täsmäävät keskenään.

Kun kaikki tuotteet ja veloitukset täsmäävät, laita sekä raportti että tarkistuslistat ”Minibar tarkkailulistat” -kansion ”OK” -välilehden alle. Jos tarkistuslistasta jää tuotteita ympyröimättä, tarkista edellisten päivien raportit. Jos tuotteita ei löydy niistäkään, merkitse tuotteet ”Hävikki” -vihkoon ja jätä tarkistuslista kansion päällimmäiseksi.

Huom! Minibar myyntiraportti otetaan päivittäin aina ennen yöajoa, myös sunnuntaisin, vaikka tarkistuslistoja ei olisikaan. (Sunnuntaisin ei mahdollisesti täytetä jatkavien asukkaiden minibareja eikä siivota huoneita puhtaiksi. Maanantaina koneelta ei saa enää sunnuntain myyntiraporttia.)

OPASTEET

Vastaanotto tekee päivän kokousopasteet. Koneelta löytyy valmis pohja Word-tiedostona nimellä "Opastepohja", jolle voit kirjoittaa yrityksen tai tilaisuuden nimen sekä kokoustilan. Ota opasteita ainakin kolme kopiota. Yksi vastaanottoon, yksi aulaan, yksi kokoustilan ovelle.

PERUUTUKSET

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa yksi huone ilman kuluja, jos peruutus tapahtuu klo 18 mennessä saapumista edeltävä päivänä.

Sairaustapauksissa emme veloita peruutusmaksuja.

Näistä ehdoista voidaan poiketa, kun asiasta on sovittu erikseen asiakkaan ja hotellin välillä. Käytäntönä on ollut, että hotellin tullessa täyteen saapumispäivänä tehdyt peruutukset / no-showt veloitetaan.

Ryhmävaraukset

Yli viiden huoneen varaukset ovat Kauppa-hotelli Grandissa ryhmävarauksia. Ryhmävarauksista vastaa pääsääntöisesti myyntipalvelu.

Peruutusehdot ovat seuraavat:

- huoneet voi kuluttomasti peruuttaa 30 vrk ennen saapumispäivää
- 30 - 40 vrk ennen saapumista tehdyistä peruutuksista veloitamme 50 % perutun varauksen arvosta.
- 13 vrk tai sen jälkeen tehdyistä peruutuksista veloitamme 100 % perutun varauksen arvosta.

Näistä ehdoista voidaan poiketa, kun asiasta on sovittu erikseen asiakkaan ja hotellin välillä.

PM:t eli PAY MASTERIT

PM:lle eli yhteislaskulle voidaan bongata veloituksia kaikilta hotellin osastoilta. Esimerkiksi kokousasiakkaiden veloitukset bongataan PM:lle, jolloin vieraat voivat maksaa laskun kerralla lähtiessään tai lasku voidaan laittaa laskutukseen (ks. Laskutus).

PM:n voit avata Fideliosta kohdasta Check-in -> Laskun avaus, tai tekemällä uuden varauksen. Kirjoita kenttään yrityksen nimi. Jos yrityksellä ei ole historiatietoja, sinun täytyy ennen laskun avausta luoda uuden yrityksen tiedot koneelle kohdasta Asiakkaat. Kun avaat laskua, kone kysyy segmenttejä. Voit valita "ryhmäasiakas", "kokousasiakas" jne. Kun olet valinnut nämä, kone arpoo jonkin PM-numeron. PM:t ovat aina nelinumeroisia, 90-alkuisia. Tämän jälkeen voit mennä Asumat -kohtaan ja normaalisti hakea PM:ää yrityksen nimellä tai huonenumeroilla. Aktivoi PM laittamalla asumat -kohdassa maksutavaksi esim. KT tai LA riippuen maksaako yritys paikanpäällä

vai lähetetäänkö lasku. **Huom!** Muista aina aktivoida PM, muuten bongaukset muilla osastoilla eivät onnistu!

POSTI

Tuleva posti

Hotelliin tuleva posti jaetaan päivittäin vastaanottoon, josta se toimitetaan henkilöille, joille se on osoitettu. Posti voidaan laittaa osastokohtaisiin lokeroihin vastaanoton takana.

Etelä-Suomen Sanomat ja Helsingin Sanomat jaetaan aamuisin Kauppakadun puoleisen oven tuulikaappiin, josta yövuoro tai aamuvuoro vie lehdet Paratiisin lehtitelineeseen ja vastaanoton tiskille asiakkaiden luettavaksi.

Iltapäivälehdet jaetaan joka aamu vastaanottoon. Vastaanotto laittaa lehdet telineeseensä ja lööpit ikkunaan.

Lähtevä posti

Posti viedään päivittäin postin hinnoittelupalveluun. Lähin posti on Kauppakeskus Trion Hansassa. Postin vie joko harjoittelija tai vastaanoton aamuvuoro kotiin lähtiessään. Lähtevä posti pakataan yhdeksi paketiksi kuminauhalla. Mukaan laitetaan hinnoittelupalvelutosite, joka löytyy lähtevän postin lokeroista vastaanoton takaa.

PUHELIN

Puhelinkeskus toimii koko talon vaihteena.

Soittaessasi talon sisällä näppäile osaston kolminumeroinen pikavalintanumero tai huoneen numero, johon olet soittamassa.

Soittaessasi talon ulkopuolelle muista näppäillä ensin 0, jolla saat linjan ulos talosta, ja sitten numero, johon olet soittamassa.

Yhdistäessäsi puheluja toisille osastoille tai huoneisiin näppäile osaston tai huoneen numero ja paina ”Yhdistä”. Tämän jälkeen puhelu yhdistyy ja voit laskea luurin alas.

Linjojen sulkeminen

Huoneiden puhelimien linjat ovat oletuksena auki ja asiakkaat voivat soittaa huoneistaan myös talon ulkopuolelle. Jos on syytä epäillä väärinkäytöksiä, linjan voi tarvittaessa sulkea. Paina puhelinkeskuksen painiketta ”Hotelli” ja näppäile huoneen numero. Näet näytössä kaksi pallukkaa huoneen numeron kohdalla. Kaksi pallukkaa on merkinä siitä että linja on auki. Kun toinen pallukoista sammuu, linja on kiinni, eikä ulkopuheluita voi soittaa huoneesta. Avaat linjan samoin: ”Hotelli” ja huoneen numero, kunnes toinen pallukka syttyy takaisin.

Veloitukset

Jos asiakas on soittanut ulkopuheluita, tulee hänen maksaa veloitukset lähtiessään. Ennen kuin olet tehnyt check-outin, katso puhelujen veloitukset. Paina puhelinkeskuksen painiketta "Hotelli" ja huoneen numero. Näyttöön tulee puheluista kertyneet veloitukset. Lisää veloitus koneelle (ks. Check-out / Veloitusten lisääminen) ja tee check-out. Poista veloitukset puhelimesta painamalla "Ulos -> Ulos -> Poistu".

Yötila

Vastaanoton ollessa suljettuna öisin iltavuoron tulee muistaa laittaa puhelin yötilaan lähtiessään. Paina "Yötila" -painiketta ja näppäile koodi 1954. Näin puhelin sulkeutuu ja yönauhoitus menee päälle. Yönauhoitus kertoo soittajalle vastaanoton ollen suljettu yöaikaan. Yötilan saat pois päältä näppäilemällä "Yötila" ja koodin.

Soitonsiirto

Kun poistut vastaanotosta toimittamaan muita asioita, on hyvä ottaa kannettava sivupuhelin mukaan. Paina puhelinkeskuksen painiketta "Soitonsiirto" ja näppäile koodi 1954. Näin puhelut ohjautuvat sivupuhelimeen. Soitonsiirron saat pois näppäilemällä "Soitonsiirto" ja koodin.

Herätykset

Puhelinkeskuksesta ohjelmoidaan myös huoneiden herätykset. Ks. Herätykset.

PYSÄKÖINTI

Hotellin 3. kerroksessa on parkkitasanne. Auton pysäköinti tasanteella on ilmaista kaikille hotellin asiakkaille "Hotelli" -kyllillä merkityillä paikoilla. Paikkoja on rajoitettu määrä, joten asiakkaalle tulee tehdä selväksi, että pysäköinti on ilmaista nimenomaan hotelli-kyllillä merkityillä paikoilla, jos niitä on vapaana. Paikkoja ei voi varata. Muut paikat ovat maksullisia. Hinnoittelu löytyy lippuautomaateista tasanteelta.

Ongelmatilanteissa neuvotaan ottamaan yhteyttä pysäköinti-yhtiöön, jonka yhteystiedot löytyvät lippuautomaateista. Hotelli ei ole vastuussa väärin pysäköidyistä autoista eikä sakkolapuista.

SAUNAT

Saunat löytyvät 4. kerroksesta. Saunoja on kaksi ja niiden välissä on varasto, josta saunat laitetaan päälle. Varaston seinällä on musta taulu, jossa on kaksi ajastinkytkintä, joista voit kääntää saunoille tarvittavan ajan.

Sauna 1 on miehille ja sauna 2 naisille.

Aamusaunat ovat päällä ma - pe klo 7-9 ja la - su klo 7-11.

Iltasauna miehille on päällä ma - to klo 17 - 19.
Muutoin saunat ovat päällä tilauksesta.

Tilaussaunat

5-20 hengen ryhmille

5 hlö tai enemmän	12 € / hlö / 2 tuntia
alle 5 hlö	60 € / 2 tuntia

Vastaanotto hoitaa saunat ja laittaa ne valmiiksi. Jos vastaanotto ei ehdi, tarjoilija tai kokki laittaa.

- laita saunat päälle
- vie tarvittava määrä pyyhkeitä
- jos tilattu ruokaa, kata tila valmiiksi (lautaset, ruokailuvälineet, servietit, muovituopit, hauteet ruokia varten)
- laita opastelappu oveen

Keittiö laittaa ruoat valmiiksi ja vastaanotto vie ne saunalle. Ruoat viedään haudeastioissa, jotta pysyvät lämpiminä. Mukaan katetaan myös tarvittava määrä astioita (lautaset, ruokailuvälineet, servietit) ja muovituopit juomia varten (ei viedä laseja, etteivät ne säry).

Saunalla pitää aina olla pullonavaaja ja tarvittava määrä pyyhkeitä.
Saunan oveen viedään opastelappu, joita löytyy vastaanotosta. Opasteeseen kirjoitetaan varaajan nimi, henkilömäärä ja kelloaika.

Saunalle tilattavia ruokia

KIUSAUS	
Janssonin kiusausta, Salaattia, leipää ja levitettä	14 e /hlö

Kinkku-juustokiusausta, Salaattia, leipää ja levitettä	14 e /hlö
---	-----------

WOKKI	
Härkää ja vihanneksia makeassa soijakastikkeessa, Riisiä, vihersalaattia, leipää ja levitettä	16 e /hlö

Kananpoikaa ja vihanneksia hapanimeläkastikkeessa, Riisiä, vihersalaattia, leipää ja levitettä	15 e /hlö
---	-----------

MAKKARALAJITELMA	14 e /hlö
Salaattia ja viskisinappia	

Saunajuomaksi

III-olut	3,70 e
IV-olut	4,20 e
Siideri	4,80 e

Gin long drink	5,00 e
Virvoitusjuomat	2,90 e

Saunojen siivous

Vastaanotto siivoaa ja laittaa saunat pois päältä. Saunasta kerätään likaiset pyyhkeet välivaraston lattialle ja puhtaat varaston hyllylle. Roskat, pullot, ruoat, astiat ym. kerätään ja tuodaan saunalta pois (astiat tiskiin, pullot pullojenkeräykseen jne). Pöydät ja lattiat pyyhitään, jos näyttävät likaisilta. Opastelaput otetaan pois ovesta.

SÄHKÖPOSTI

Vastaanoton sähköpostia tulee seurata säännöllisesti päivän aikana. Siihen tulee huonevarauksia ym. tiedusteluja, joihin tulee vastata mahdollisimman pian. Tulosta sähköpostiin tulleet varaukset ja tee ne koneelle. Tämän jälkeen vahvista varaus vastaamalla varauksen tekijän sähköpostiin. Laita tulostamasi tehty ja vahvistettu varaus ”Nimilistat, tapahtumat ja orderit” -kansioon saapumispäivän kohdalle.

Sähköpostiin saattaa tulla esim. myyntipalveluun suunnattua postia. Välitä postit edelleen osastoille, joita ne koskettavat.

TEHOTAULUKKO

Aamuvuoro tai yövuoro täyttää tehotaulukon ja lähettää aamulla sähköpostin liitteenä Porvooseen, johtajalle, ravintolapäällikölle sekä keittiöön. Tämän lisäksi tuntitaulukko ja yöajon Johdon raportti faxataan Porvooseen.

Ravintoloiden rahaliikenne -raportit tulostuvat aamuyöllä automaattisesti koneelta, mutta jos eivät ole tulostuneet saat ne ravintolapäällikön koneelta. (Ohje koneen vieressä)

Tehotaulukko on Excel -tiedostona ja löytyy koneelta My Documents -> Tehot -> etsi oikea vuosi ja kuukausi -> klikkaa taulukosta oikean päivän välilehti.

Tehotaulukon täyttämishjeet

Hotelli

Huonemyynti
Muu myynti

Yöajon johdon raportista riviltä Huonemyynti

Lasketaan yhteen:

Yöajon Tilitys -raportista minibarit + puhelut + iltalehdet + postimaksut + sekalaiset + laskutuslisä + tilavuokra + Ravintolan rahaliikenne -raportista Aulabaarin myynnistä kohdat alko + olut + savukkeet + vesi + tilavuokra ym.

Paratiisi

Ravintolan rahaliikenne -raportista Paratiisin myynnistä ruokamyynti +Aulabaarin ruokamyynti

Arena/Tanssi	Ravintolan rahaliikenne -raportista Arenan ja Tanssin myynnistä ruokamyynä Muuhun myyntiin merkataan alko, olut, savukkeet, vesi, tilavuokra jne.
Narikka	Lippujen kappalemäärä narikan tilityslomakkeesta Myyntiin lippujen ja narikan myynti yhteensä.

Keittiön ja siivouksen tunnit jaetaan osastoittain.

Tehotaulukkoon merkataan siivoustunneista hotelliin 70 % ja loput 30 % jaetaan käytössä olleiden osastojen kesken.

Esim. jos siivoustunteja on ollut yhteensä 9 h ja vain Paratiisi ollut auki, merkataan hotelliin 6,3 h ja Paratiisiin 2,7 h. Tunnit voi pyöristää 6 h ja 3 h.

Keittiön tunnit merkataan ruokamyynnin tunteihin. Tämän lisäksi ne jaetaan osastoittain. Jos vain Paratiisi ollut auki, kaikki keittiön tunnit merkataan Paratiisiin. Jos Arenassa ollut ruokamyynä, jaetaan keittiön tunnit puoliksi Paratiisiin ja Arenan kesken.

Tehot -kansioon tulee kopiot yöajon Tilitys -raportista sekä Johdon raportista Ravintolan rahaliikenne -raportit tuntitaulukko

TILITYKSET

Vastaanoton tilitys

Tilitys tehdään jokaisen vuoron päätteeksi.

Ennen tilityksen tekoa katso onko lähteviä asukkaita vielä paljon jäljellä eli kannattaako tilitystä vielä tehdä.

Lajittele laskujen kopiot kahteen pinoon: laskutukseen menevät toiseen ja muut toiseen.

Laita laskut huonenumerojärjestykseen.

Laske laskujen loppusummat yhteen ja liitä laskukoneen slippi laskupinon päälle.

Laske pankkikorttikoneen kuitit myös yhteen ja ota koneesta vuororaportti (Menu -> Raportit -> Vuororaportti -> nollaa raportti painamalla 0). Tarkista että vuororaportin summa täsmää kuittien yhteenlaskettuun summaan.

Tee tilitys Fideliolla: Kassa -> Hotellikassa -> Kassan sulkeminen -> Kassan numero (1 = aamuvuoro, 2 = iltavuoro, 3 = yövuoro) -> kirjoita salasana -> Veroitusten näyttö? -> Kyllä.

Tarkista että summat täsmäävät yhteenlaskemiesi laskujen summan kanssa.

Paina Enter kunnes kone kysyy Kassan sulkeminen? -> Kyllä -> Raporttien tulostus -> Kyllä.

Laske tilityksen etusivulta yhteen Käteisen, pankkikorttien ja luottokorttien summat. (Ei laskutusta tähän summaan mukaan!). Vähennä yhteissaldosta pankkikorttikoneen vuororaportin summa ja mahdolliset käteiskuitit kassasta. Erotukseksi jää pankkiin tilitettävä rahasumma.

Ota tilityslomake. Kirjoita siihen tilitettävän rahan summa, kolikoiden ja seteleiden kappalemäärät, päivämäärä sekä oma allekirjoitus. Laita päällimmäinen osa lomakkeesta tilityspussiin rahojen kanssa. Sulje pussi, revi sen yläosasta tunnusnumero-osa ja laita pussi säilöön. Alimmainen osa tilityslomakkeesta jää meille. Nido se tilitykseen kiinni tilityspussin tunnusnumeroliuskan kanssa.

Aulabaarin tilitys

Yövuoro tekee aulabaarin tilityksen yöllä klo 01.30, tai jos yövuoroa ei ole, iltavuoro tekee tilityksen klo 21.30, tai ennen vastaanoton sulkemista.

Aulabaarin koneesta: Pöytä auki -> Raportit -> Avaintilitys -> Päivätilitys
Pankkikorttikoneesta vuororaportti: Enter (sininen näppäin) -> paina 2 -> raportin nollaus, paina Enter

Tarkista että Päivätilitys-raportin summat täsmäävät pankkikorttikoneen vuororaportin summien kanssa.

Tilitä käteisen määrä pankkiin. Laita käteinen tilityspussiin (mahdollisimman suurina rahoina) ja laita mukaan päällimmäinen osa tilityslomakkeesta, johon olet merkinnyt rahasumman, seteleiden ja kolikoiden kappalemäärän, päivämäärän sekä allekirjoituksesi. Sulje tilityspussi, revi tunnusnumero-osa ja laita pussi säilöön. Nido alimmainen osa tilityslomakkeesta tunnusnumeroliuskan kanssa tilitykseen kiinni.

VARAUKSET

Varauksia tulee puhelimitse, sähköpostitse ja faxilla.

Huonevaraukset

Kun otat vastaan varausta, tarkista ensin Fidelioista (Ctrl + F2) varaustilanne ajankohdalle, jolle asiakas on tekemässä varausta. Jos on tilaa ja asiakas haluaa tehdä varauksen, muista ottaa ylös asiakkaan nimi, yöpymispäivät, yhden hengen/kahden hengen huone, mahdolliset lisävuoteet, puhelinnumero sekä tuloaika. Asiakkaan puhelinnumeroa ja tuloaikaa on muistettava aina kysyä, koska vastaanoton ollessa öisin suljettu, asiakkaan tulee saapua ennen klo 22 illalla. Jos asiakas ei saavu ajoissa, häntä voidaan tavoitella puhelimitse. Jos asiakas on yritysasiakas, varmista maksutapa ja laskutusosoite.

Sähköpostin kautta tulevat varaukset täytyy vahvistaa asiakkaalle sen jälkeen kun olet tehnyt varauksen koneelle. (Ks. Sähköposti.)

Faxilla tulevat varaukset ovat yleensä hotellivaraamoilta. Niitä ei tarvitse vahvistaa.

Huonevarauksen tekeminen

Tee huonevaraus Fidelioon kohdasta Varaukset -> Uusi varaus. Jos kyseessä on yrityksen kautta tehty varaus, valitse kohta Yritys/Mt/Varaamo. Kirjoita varauksen

nimeksi asiakkaan sukunimi. Fidelio antaa näkymän varaushistoriasta. Jos asiakas on ollut aikaisemmin asiakkaana, hänen tietonsa löytyvät varaushistoriasta. Valitse oikea nimi kursorilla.

Tämän jälkeen täytä varauskenttä:

- tulopäivä ja lähtöpäivä
- henkilömäärä (tärkeää laittaa 1 hlö jos 1HH ja 2 hlö jos 2HH jne, jotta kone laskee hinnan oikein!)
- huoneen tunnus (SGN = savuton 1HH, SGL =savullinen 1HH, DBN = savuton 2HH, DBL = savullinen 2HH, DIL = invahuone, SUI = suite)
- hintakoodi (NOR1, jos normaali listahinta, jos yrityssopimushinta, ks. Yrityssopimushinnat)
- valitse segmentit (individuaali, yritysasiakas, ryhmäasiakas jne.)
- valitse varaustapa (puhelimitse, e-mail jne.)
- maksutapa (KT =käteinen, LA =laskutus jne.)
- merkitse lisävuoteiden määrä
- kirjoita varaajan puhelinnumero sille varattuun kenttään
- Huom. -riville voit lisätä huomioita. Kirjoita myös maininnat lisävuoteista tälle riville. Se helpottaa lisävuoteiden määrän tarkistamista.
- kun olet täyttänyt varauskentän, voit poistua painamalla Esc tai PgDn.

Kokous- ja tilavaraukset sekä ryhmävaraukset

Myyntipalvelu vastaa kokous- ja tilavarauksista sekä isojen ryhmien varauksista. Yhdistä puhelut tai välitä sähköpostit edelleen myyntipalveluun.

Pöytävaraukset

Jos Tähtitaivaaseen tai Paratiisiin tulee yksittäisiä pöytävarauksia muutamilta henkilöiltä, voit ottaa ne vastaan vaivaamatta suotta myyntipalvelua. Jos et ole varma onko pöytiä vapaana, voit tarkistaa asian myyntipalvelun varauskirjasta. Ota pöytävarauksiin ylös asiakkaan nimi, tuloaika, henkilömäärä, mahdollinen pöytätoive ja puhelinnumero. Toimita varaus kyseisen osaston henkilökunnalle.

Saunavaraukset

Muista ottaa saunavarausta tehdessäsi ylös asiakkaan nimi, aika, saunaporukan henkilömäärä, mahdolliset ruoka- ja juomatoiveet sekä asiakkaan puhelinnumero. Jos kyseessä on yritysasiakas, varmista maksutapa ja laskutusosoite. Kirjoita varaus ylös saunavarauskirjaan. (ks. Saunat)

YRITYSSOPIMUSHINNAT

Yrityssopimushinnat ovat neuvoteltavissa myyntipalvelun kanssa. Hintaan vaikuttaa yrityksen yöpymismäärät hotellissamme.

Varausta tehdessäsi laita hintakoodi -kohtaan oikea koodi (esim. YRI1, YRI2, KESÄY), jotta Fidelio antaa hinnan automaattisesti. Yrityssopimushinnat sisältävät aamiaisen, aamusaunan sekä auton pysäköinnin kattotasanteella.

Jos et ole varma mikä hinta tietyllä yrityksellä on aikaisemmin ollut, voit selata Fidelion varaushistoriasta kyseisen yrityksen edellisiä varauksia. Näet aikaisemmin käytetyn hinnan tai mahdollisen hintakoodin sieltä.

YÖAJO

Ennen yöajoa kaikkien kassojen on oltava suljettu. Sulje kassat ja tee tilitykset! (Ks. Tilitykset.)

Ota raportit:

- Asumat numerojärjestyksessä ja laita Fidelio asumat -kansioon
- Myynnit -> Laskutukseen päätetyt ja tarkista päivän laskutukseen päätetyt (ks. Laskutus)

Ennen yöajoa tarkista, ettei ole lähteviä! Siirrä lähtevien lähtöpäivä seuraavalle päivälle, jos et keksi mitä muuta tekisit.

Tarkista myös onko saapuvia. Siirrä nekin seuraavalle päivälle, tai jätä no-showksi.

Sulje kaikki Fideliot.

Varmennusajo

Klikkaa tietokoneen työpöydällä olevaa "Varmennusajo" -kuvaketta. Anna ajon hoitaa itsensä loppuun ja näytön palata ennalleen.

Järjestelyajo

Klikkaa tietokoneen työpöydällä olevaa "Järjestelyajo" -kuvaketta. Järjestelyajo tulee tehdä 3 kertaa.

Ensimmäisellä kerralla laita kohtaan "Asiakkaat" K, muihin kohtiin E. Anna järjestelyajon hoitaa itsensä loppuun. Ikkuna sulkeutuu kun ajo on valmis.

Avaa järjestelyajo -ikkuna uudelleen, mutta tällä kertaa laita kohtaan "Varaushistoria" K, muihin kohtiin E. Jälleen odota että järjestelyajo hoitaa itsensä loppuun ja ikkuna sulkeutuu.

Kolmannella kerralla laita kohtiin "Asiakkaat" ja "Varaushistoria" E, muihin kohtiin K.

Huom! Jos et saa järjestelyajoa alkamaan, vaan ruutuun tulee teksti: "Waiting for other users..." ja itse olet sulkenut Fideliot vastaanoton koneista, saattaa myyntipalvelun Fidelio olla auki. Käy sulkemassa se.

Yöajo

Klikkaa "Yöajo" -kuvaketta.

Kone kysyy ensin tunnusta ja salasaa ja aloitetaanko yöajo. Tarkista päivämäärä ja vastaa kyllä.

Kone kysyy haluatko jättää viestejä. Jos et halua, paina Esc vihreän laatikon kohdalla.

Seuraavaksi kone kysyy asiakkaiden maatunnuksia, jos ne ovat jääneet laittamatta. Voit liikkua kentän sisällä nuolinäppäimillä ja voit lisätä maatunnukset. Painamalla Esc yöajo jatkuu.

Ohjelma hoitaa itsensä loppuun ja tulostaa yöajoraportit. Kun yöajo on valmis, ruudulla lukee Yöajo suoritettu ja tulostettu. Tämän jälkeen voit avata Fidelion ja jatkaa työskentelyä.

Huom! Jos yöajossa ongelmia, ota heti yhteyttä Fidelion huoltopalveluun puh. 0303 9163 (päivystys klo 16 - 08)

Yöajoraportista otetaan kopiot sivuista Johdon raportti ja Tilitys (2 ensimmäistä sivua etusivun jälkeen). Kopiot liitetään Tehot -kansioon. Lähetä kopio Johdon raportista myös faxilla Porvooseen!

LIITTEET

FIDELION PIKANÄPPÄIMET

F2	huonetilanne (menevä päivä)
F3	puhtaat vapaat huoneet
F4	kalenteri
F5	hintatiedot
F6	saapuvat

SHIFT +

F2	päivätilanne
F6	asuvat
F7	puhelinluettelo

CONTROL +

F2	kokonaistilanne
F3	huonesuunnittelu
F4	tapahtumakalenteri
F6	lähtevät
F7	asiakashaku

CHECK-IN / CHECK-OUT

M	menu
4	veloituksen lisäys
Z	kaikki näkyviin
+	veloituksen merkintä
Ins.	siirto toiseen ikkunaan
G	laskun katselu
9	veloitusohjeet
0	yrittystiedot

VAPAUDENKATU

			SGN	SGN	SGN	SGN	SGN			SUI
SAUNAT	HISSI	HISSI	402	404	406	408	410	SIIVOUS		412





TOIMISTO	401	403	405	407	409	411	413	415	417
	DIL	DBN	SGN	SGN	DBN	DBN	DBN	DBN	DBN

			DBN	DBN			TUPAKKA															
SGN	SGN	SGN	508	510	SGN	SGN	SGL	SGL	SGL		SUI	SGL	SGL	SGN	SGN	DBN		DBN	SGN	SGN	SGN	
502	504	506	HISSI	HISSI	512	514	516	518	520	SIIVOUS	522	524	526	528	530	532	OLES-	534	536	538	540	
SILITYS																	KE	SILITYS				
501	503	505	507	509	511	513	515	517	519	521	523	525	527	529	531	533	535	LU	537	539	541	543
DBN	DBN	DBN	DIL	DIL	DBN	SGN	SGL	DBL	DBL	DBL	DBL	DBL	DBL	SGL	SGN	DBN	DIL		DIL	DBN	DBN	DBN

			DBN	DBN																		
SGN	SGN	SGN	608	610	SGN	SGN	SGN	SGN	SGN		SUI	SGN	SGN	SGN	SGN	DBN		DBN	SGN	SGN	SGN	
602	604	606	HISSI	HISSI	612	614	616	618	620	SIIVOUS	622	624	626	628	630	632	OLES-	634	636	638	640	
SILITYS																	KE	SILITYS				
601	603	605	607	609	611	613	615	617	619	621	623	625	627	629	631	633	635	LU	637	639	641	643
DBN	DBN	DBN	DIL	DIL	DBN	SGN	SGN	DBN	DBN	DBN	DBN	DBN	DBN	SGN	SGN	DBN	DIL		DIL	DBN	DBN	DBN

609 suihkussa ei ole "invatuolia"

ALEKSANTERINKATU

	Runkosänky
	Ei ole sohvaa (3 x sui, 2 x dil, 15 x dbn, 2 x dbl, 4 x sgn, 1 x sgl)
	Parketti
	Sänky 120 cm leveä

Allergiahuoneita ovat kaikki savuttomat parketilliset huoneet, lemmikkihuoneiksi mielellään savulliset huoneet