

PEREHDYTTÄMINEN HOTELLIN VASTAANOTOSSA

Tulokkaan tietopaketti Alex Park Hotelin vastaanottoon

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Hotellin johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy 2006
Anne-Maria Suominen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

SUOMINEN, ANNE-MARIA: Perehdyttäminen hotellin vastaanotossa
Tulokkaan tietopaketti Alex Park Hotelin
vastaanottoon

Hotellin johtamisen opinnäytetyö, 29 sivua, 40 liitesivua

Syksy 2006

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä hotellin vastaanotossa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Alex Park Lahti Oy. Yritys harjoittaa Lahdessa majoitus- ja ravintolatoimintaa nimellä Alex Park Hotel.

Opinnäytetyön toiminnallisena osana on tehty tulokkaan tietopaketti Alex Park Hotelin vastaanottoon. Työn pääasiallisena kohderyhmänä ovat hotellin vastaanottoon tulevat työharjoittelijat, työssäoppijat ja uudet työntekijät.

Teoriaosassa käsitellään perusteita perehdyttämiselle turvallisuus-, laatu-, lainsäädäntö- ja koulutusnäkökulmista. Lisäksi työssä perehdytään hotellin toimintaympäristöön sekä perehdyttämiseen ja työnopastukseen hotellin vastaanotossa.

Tulokkaan tietopakettiin on koottu tietoa koko yrityksestä, sen palveluista ja tuotteista, henkilökuntainfoa sekä oleellisia asioita, joita vastaanotossa työskentelevän on tiedettävä. Tietopaketti on koottu kansioon, jota säilytetään Alex Park Hotelin vastaanotossa henkilökunnan saatavilla. Tarkoitus on, että vastaanottoon tuleva tulokas perehtyy siihen ensimmäisinä työpäivinä. Tietopaketin yhtenä tavoitteena on toimia yrityksessä perehdyttämisen apuvälineenä.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että perehdyttäminen on tärkeä prosessi työpaikoilla. Se edesauttaa uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työyhteisöön sekä tulemaan yhteisön toimivaksi jäseneksi. Päävastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, jonka on tarjottava perehdyttävälle heti alusta alkaen oikeita työvälineitä ja -menetelmiä. Perehdyttäminen vaikuttaa osaltaan yrityksen laatuun, tehokkuuteen, työturvallisuuteen, ilmapiiriin, kustannuksiin sekä työntekijöiden vaihtuvuuteen.

Avainsanat: perehdyttäminen, työnopastus, hotelli

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

SUOMINEN, ANNE-MARIA: Job Orientation at Hotel Reception
A newcomer's information package for
the reception of the Alex Park Hotel

Thesis of Management of Hotel, 29 pages, 40 appendices

Autumn 2006

ABSTRACT

This functional thesis deals with job orientation at hotel reception. As the functional part of the thesis a newcomer's information package has been made out as an assignment for Alex Park Lahti Oy. The main target groups are trainees, on-the-job trainees and new employees at the hotel reception.

The theory part describes the basics for job orientation from safety, quality, legislation and educational point of view. The thesis also deals with the field of hotel operations, training and on-the-job training at the hotel reception.

The newcomer's information package consists of facts about the whole corporation, its services and products, as well as essential facts you must know when working at a hotel reception. The information package will be kept in a folder available for the personnel in the Alex Park Hotel. The purpose is that a newcomer gets oriented when using the information package during his or her first working days. One aim of the information package is to serve as a tool in the orientation process.

This thesis shows that training is a very important process in the workplaces. It makes it easier for a newcomer to adapt to a new working community and become its active member. The superior has the main responsibility for the training of the employees. He or she has to provide the newcomer with the right working tools and methods from the start. Training has an impact on the company's quality, effectiveness, job safety, atmosphere, expenses and staff turnover.

Key words: job orientation, on-the-job training, hotel

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Keskeiset käsitteet	2
1.2	Työn rajaukset ja tavoitteet	3
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	4
3	PERUSTEITA PEREHDYTTÄMISELLE	4
3.1	Turvallisuus	5
3.2	Laatu	7
3.3	Lainsäädäntö	8
3.4	Koulutusnäkökulma	9
4	HOTELLIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	10
4.1	Hotelliorganisaatio	10
4.2	Hotellin vastaanotto	11
4.3	Vastaanottovirkailijan tehtävät	12
5	PEREHDYTTÄMINEN VASTAANOTOSSA	13
5.1	Perehdyttäjät ja perehdytysaika	13
5.2	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	14
5.3	Perehdyttämisohjelma	15
6	TYÖNOPASTUS VASTAANOTOSSA	17
6.1	Työnopastuksen merkitys ja tavoitteet	17
6.2	Työnopastuksen viisi askelta	18
7	PEREHDYTTÄMISOPPAAN TEKEMINEN	20
8	ARVIOINTI	23
	LÄHTEET	27
	LIITTEET	30
	Liite 1 Tulokkaan tietopaketti Alex Park Hotelin vastaanottoon	
	Liite 2 Valokuvia tulokkaan tietopaketista	
	Liite 3 Toimeksiantajan arvio	

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on tärkeä osa-alue yrityksen toiminnassa. Työntekijät vaihtuvat jatkuvasti työpaikoilla, ja yhä enemmän myös hotellien vastaanotoissa näkee eri henkilöstövuokrausfirman työntekijöitä sekä oppilaitosten opiskelijoita. Jotta yritys säilyttäisi hyvän palvelutasonsa sekä helpottaisi tulokkaiden ensimmäisiä työpäiviä, on perehdyttämiseen panostettava. Perehdyttämisellä on tärkeä merkitys tulokkaan työmotivaatioon, työn tuloksiin ja työturvallisuuteen (Lepistö 2004, 56). Perehdyttäminen luo perustan myös työn tekemiselle ja yhteistyölle (Kangas 2003, 5).

Perehdyttämisen avulla tulokas oppii työnsä nopeasti ja oppii sen myös heti oikein. Näin virheet vähenevät ja samoin niiden korjaamiseen kuluva aika. Tämä taas säästää yrityksen kustannuksia. Hyvä perehdyttäminen hyödyttää myös koko työyhteisöä, koska kun työntekijä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, hän joutuu pyytämään muiden apua ja neuvoja yhä vähemmän. Perehdyttämisen avulla tulokkaan oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee, turvallisuusriskit vähenevät, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, kustannuksia säästyy sekä yrityksen mielikuva paranee. (Kangas 2003, 5 - 6.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö ja se on tehty toimeksiantona Alex Park Lahti Oy:lle. Yritys harjoittaa majoitus- ja ravintolatoimintaa Lahdessa nimellä Alex Park Hotel. Suoritin yrityksessä opintoihini kuuluvan perusharjoittelun kahden kuukauden mittaisena kesällä 2004. Harjoittelun aikana työskentelin pääasiassa hotellin vastaanotossa, mutta tein myös muutaman työvuoron kerroshoidossa sekä hotellin kahdessa eri ravintolassa. Syksyllä 2005 aloitin hotellissa vastaanottovirkailijan työt hotellin omana ekstra-työntekijänä. Tällä hetkellä en enää työskentele yrityksessä paikkakunnalta muuton vuoksi.

Aloittaessani työt hotellissa, aloin myös miettiä opinnäytetyöni aihetta. Alex Park Hotelissa ei ole varsinaista perehdyttämisopasta. Ollessani itse harjoittelijana

yrityksessä ja aloittaessani työt vuotta myöhemmin kaipasin ensimmäisinä päivinä jonkinlaista opasta, josta löytäisin helposti tarvittavat tiedot. Keskustelin asiasta hotellipäällikkö Maarit Hiltusen kanssa, ja hän innostui ajatuksesta, että tekisin hotellin vastaanottoon perehdyttämisoppaan.

Opinnäytetyössäni esittelen ensin toimeksiantajani, minkä jälkeen syvennyn perehdyttämisen taustoihin. Selvitän perehdyttämistä turvallisuus-, laatu-, lainsäädäntö- ja koulutusnäkökulmista. Tämän jälkeen perehdyn hotelliin organisaationa ja erityisesti vastaanoton toimintaympäristöön ja tehtäviin. Toimintaympäristön jälkeen tarkastelen perehdyttämistä ja työnopastusta vastaanotossa. Opinnäytetyön lopussa kerron produktin eli työn toiminnallisen osuuden sisällöstä ja sen tekemisestä. Varsinainen produktiosa eli tulokkaan tietopaketti on tämän työn liitteenä. Opinnäytetyön liitteenä ovat myös toimeksiantajan arviointi produktista sekä valokuvia valmiista tulokkaan tietopaketista.

1.1 Keskeiset käsitteet

Työn keskeisinä käsitteinä ovat perehdyttäminen, työnopastus ja tulokas. Perehdyttäminen voidaan jakaa yritysperehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen. Yritysperehdyttämisellä tarkoitetaan muun muassa yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sisäistämistä, työpaikan tapojen oppimista sekä työtovereiden ja asiakkaiden tuntemista. Työnopastuksella taas tarkoitetaan työtehtävien oppimista sekä työhön kohdistuvien odotusten ja oman vastuun tietämistä koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2003, 4.) Kerron tarkemmin perehdyttämisestä luvussa 5 ja työnopastuksesta luvussa 6.

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, koska työpaikalle tulee uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita eri oppilaitoksista kuten ammattikorkeakouluista ja ammatillisista oppilaitoksista. Myös yrityksen olemassa olevat työntekijät voivat tarvita perehdyttämistä esimerkiksi tilanteessa, jossa työpaikalle tulee uudet työvälineet tai työmenetelmät tai työntekijän rooli organisaatiossa muuttuu. (Kangas 2003, 5; Kjelin & Kuusisto 2003, 164.) Tarkastelen työssäni kuitenkin perehdyttämistä

tulokkaan kannalta. Rajaus pitää sisällään niin oppilaitoksesta tulevan harjoittelijan kuin myös yritykseen tulevan uuden työntekijän.

1.2 Työn rajaukset ja tavoitteet

Perehdyttämisopas on suunnattu ensisijaisesti eri oppilaitoksista tuleville harjoittelijoille, koska heitä on paljon Alex Park Hotelin vastaanotossa ympäri vuoden. Suurimmalla osalla harjoittelijoista ei ole aiempaa kokemusta vastaanotossa työskentelystä, joten heidän perehdyttämisessään on lähdettävä liikkeelle aivan perusasioista, kuten puhelinkäyttäytymisestä. Mielestäni on tärkeää, että harjoittelijat perehdytetään yrityksen toimintaan samalla lailla kuin uusi työntekijä. Tästä hyötyy paitsi harjoittelija itse myös työpaikka. Monesti yritys saa harjoittelijasta myöhemmin uuden työntekijän.

Perehdyttämisoppaasta muokkautui työn edetessä tietopaketti Alex Park Hotelin vastaanoton tulokkaalle. Toivon, että tietopaketista on hyötyä niin harjoittelijoille kuin uudelle työntekijällekin. Käytän opinnäytetyössäni tietopaketista myös nimiä opas ja perehdyttämisopas.

Vastaanotto on koko hotellin ”sydän” ja on erittäin tärkeää, että vastaanoton työntekijöillä on tarvittava tieto yrityksestä. Oppaan tarkoituksena on antaa Alex Park Hoteliin tulevalle tulokkaalle mahdollisimman paljon tietoa yrityksestä, sen palveluista ja tavoista. Oppaassa on tietoa koko yrityksestä, mutta opas painottuu enemmän vastaanottoon tulevan tulokkaan perehdyttämiseen. Oppaan avulla toivon, että perehdyttäminen yrityksessä helpottuu ja että kaikki tulokkaat saavat saman tiedon yrityksestä. Perehdyttämisopas ei korvaa perehdyttämistä vaan toimii sen yhtenä apuvälineenä.

Olen rajannut työni teoriaosuudessa perehdyttämisen koskemaan pelkästään hotellin vastaanottoa. Perehdyttäminen on prosessina toki melko samanlainen joka alalla, mutta tässä työssä olen yrittänyt huomioida perehdyttämisprosessin enemmän vastaanottoon painottuvaksi. Hotellin vastaanottoon tulevan tulokkaan

perehdyttäminen on erittäin tärkeää, koska vastaanotossa työskentelevällä on keskeinen rooli yrityksen toiminnassa ja asiakkaiden palvelemisessa.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Alex Park Lahti Oy. Yritys on vuokralla Defensit Oy:n omistamassa kiinteistössä Lahden ydinkeskustassa ja se harjoittaa majoitus- ja ravintolatoimintaa nimellä Alex Park Hotel. Hotelli on täysin yksityinen ja se on toiminut nykyisessä omistuksessa vuodesta 1997 lähtien. Alex Park Lahti Oy:n emoyhtiö on Prestart Oy, joka on Deila ja Paavo Prepulan perheyhtiön 100 %:sesti omistama. Prestart Oy omistaa lisäksi Hotelli Pieksämäki Oy:n, joka harjoittaa majoitus- ja ravintolatoimintaa Pieksämäellä Hotelli Savonsolmun nimellä. Deila Prepula on edellä mainittujen hotellyritysten toimitusjohtaja.

Alex Park Hotelissa on yhteensä 137 huonetta. Huoneista 38 on yhden hengen huoneita, 86 kahden hengen huoneita ja 11 sviittiä, joista kolmessa on sauna. Hotellissa on sekä savullisia että savuttomia huoneita. Kaikki hotellihuoneet muutetaan savuttomiksi viimeistään 1.6.2007, jolloin uusi tupakkalaki astuu voimaan. Hotellipalveluiden lisäksi Alex Park Hotelissa on kaksi ruokaravintolaa, viihderavintola, yökerho, kahvila, kuusi kokoustilaa, kolme ryhmätyötilaa sekä saunaosasto uima-altaineen. Alex Park Hotelin liikeideana on tarjota hotelli- ja ravintolapalveluja sekä kokouspalveluja pääasiassa liikemiehille, kokous- ja yritysasiakkaille. Alex Park Hotelissa työskentelee noin 40 henkilöä.

3 PERUSTEITA PEREHDYTTÄMISELLE

Perehdyttämisellä on erittäin keskeinen rooli yritystoiminnassa. Se on tärkeä osa-alue yrityksen menestymisen kannalta. Perehdyttäminen ei ole pelkästään työtehtäviin tutustuttamista, vaan siihen kuuluu monia eri asioita. Kjelinin ja Kuusiston (2002, 15) mukaan perehdyttäminen tähtää siihen, että työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Seuraavassa tarkastelen perehdyttämisen taustaa turvallisuus-, laatu-, lainsäädäntö- ja koulutusnäkökulmista.

3.1 Turvallisuus

Majoitusala on yksi työministeriön työsuojeluosaston määrittelemistä riskialoista. Turvallisuusasioilla onkin tärkeä rooli perehdyttämisessä. Tulokkaalle sattuu yleensä eniten tapaturmia ja onnettomuuksia, koska häneltä puuttuvat turvallisen työskentelyn perustiedot ja -taidot (Kangas 2003, 6). Hyvällä perehdyttämisellä vähennetään näitä turvallisuusriskejä. Turvallisuuteen liittyy paljon eri osa-alueita, joita ovat muun muassa tietoturvallisuus, paloturvallisuus sekä asiakas- ja henkilöstöturvallisuus.

Vastaanotossa työskentelevän on tiedettävä, miten toimia eri tilanteissa, jotka liittyvät esimerkiksi sairastapauksiin, tulipalotilanteisiin ja varkauksiin. Vastaanotto on hotellin kommunikaatiokeskus, johon hotellin asukkaat ja muut työntekijät ilmoittavat eri hätätilanteista. Tästä syystä vastaanotto on myös yleensä se, jonka täytyy reagoida näihin hätätilanteisiin. (Bardi 2007, 382.) Seuraavassa kerron tarkemmin tietoturvariskeistä, paloturvallisuudesta ja maksuvälineongelmista. Nämä ovat tärkeitä turvallisuuden osa-alueita, joiden kanssa ollaan hotellin vastaanotossa tekemisissä lähes päivittäin.

Hotellit ovat riippuvaisia erilaisista tietojärjestelmistä, joita käytetään päivittäin. Tämä riippuvuus on tehnyt organisaatioista entistä haavoittuvampia turvallisuutta uhkaaville tekijöille. Näitä ovat muun muassa erilaiset virukset, hakkerit ja epäluotettavat työntekijät. Tietoturvariskit ovat yleensä tietoihin ja niiden käyttöön kohdistuvan tapahtuman uhka. Ne ovat vahinkoriskejä, joihin ei liity mitään tuotto-odotuksia. Tietoturvariskeillä tarkoitetaan siis teknisiin tietojenkäsittelyihin liittyviä riskejä sekä myös henkilöistä aiheutuvia riskejä. (Suominen 2003, 79.)

Tietojen luottamuksellisuuden, käytettävyyden ja eheyden turvaamiseksi yrityksen on varauduttava erilaisiin tietoriskeihin. Luottamuksellisuus, käytettävyys ja eheys ovat tiedon ominaisuuksia, jotka toimivat tietoturvallisuuden perustana ja lähtökohtana tietoriskien hallinnalle. (Suominen 2003, 80.) Tietoturvan tavoitteena ovat myös tiedon pysyminen muuttumattomana ja oikeansisältöisenä. Ulkopuoliset eivät saa päästä käyttämään yrityksen tietoja, ja uuden tiedon tulee säilyä

jatkuvasti luvallisten käyttäjien käytössä. (Hannula 1998, 223.) Vaitiolovelvollisuus on yksi työntekijän velvollisuuksista työnantajaa kohtaan, ja sillä varmistetaan myös tietoturvariskien minimoiminen.

Palohälytykset ovat hyvinkin yleisiä hotelleissa. Monet hälytykset johtuvat siitä, että asiakas on tupakoinut hotellihuoneessa ja tupakansavu on laukaissut palohälytyksen. Niin hotellien työntekijät kuin asiakkaatkin voivat toiminnallaan vaikuttaa paloturvallisuuteen. Parhaiten paloturvallisuuteen voidaan vaikuttaa ennakoimalla. Pelastuslaki ja -asetus velvoittavat yrityksiä laatimaan pelastussuunnitelman. Yksin pelastussuunnitelma ei vielä pelasta tulipalotilanteissa ketään, vaan yrityksessä on käytävä läpi pelastussuunnitelma yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa. Häätätilanteissa työntekijä osaa toimia ja antaa asiakkaille oikeita tilannekohtaisia ohjeita, kun hän on ensin itse sisäistänyt asiat (Huhtala 1997, 261).

Hotelleissa esiintyy myös paljon erilaisia maksuvälineongelmia, kuten ostojen maksua varastetulla luottokortilla tai väärennetyillä seteleillä, laskutusta keksittyyn yritykseen ja maksamatta poistumisia. Vastaanoton henkilökunta on avainasemassa maksuvälineongelmien ehkäisemisessä. Asiakkaan maksaessa hotelliyöpymistään esimerkiksi luottokortilla on oltava tarkkana, että asiakkaan antamat tiedot täsmäävät kortin tietojen kanssa. Maksuvälineongelmien ehkäisemisessä on tärkeää, että tulokas perehdytetään näihin tilanteisiin ja hän tietää kaikki tarvittavat tarkistustoimenpiteet. (Huhtala 2004, 74.)

Yritys on velvollinen perehdyttämään työntekijänsä turvalliseen työskentelyyn, joka perustuu ennakkointiin, työn tekemiseen harkiten ja suunnitelmallisesti. Hotellialalla työskentelyssä työn kuormittavuutta lisää ehkä eniten työn henkinen kuormittavuus. Hotellin vastaanoton työntekijät työskentelevät suurimman osan ajasta työvuorossa yksin. Yksintyöskentely etenkin yöaikaan aiheuttaa eniten huolta työntekijöiden keskuudessa. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että yöllä on vaikeinta saada hätätilanteessa nopeasti apua. (Huhtala 2004, 14.)

3.2 Laatu

Laatu on käsitteenä varsin laaja. Se pitää sisällään niin tuotteen tai palvelun laadun sekä asiakaslaadun (Lahtinen & Isoviita 2004, 85). Palveluorganisaatioissa, kuten hotelleissa, laatuun vaikuttaa sekä asiakkaan että henkilöstön tyytyväisyys. Henkilöstön tyytyväisyyteen taas vaikuttaa paljon yrityksen sisäinen markkinointi, johon kuuluu muun muassa sisäinen viestintä eli yrityksen tiedonkulku esimiehen ja työntekijöiden välillä. Sisäinen markkinointi alkaa tulokkaan perehdyttämisvaiheessa. (Lehtonen 2002, 95; Lahtinen & Isoviita 2004, 68.)

Yrityksen työntekijöiden tyytyväisyydellä on merkitystä myös yrityksen kannattavuuteen. Kuten Strömmer (1999, 290) toteaa, vain hyvinvoiva henkilöstö voi taata yrityksen toiminnan tuloksellisuuden. Tyytyväiset työntekijät markkinoivat yritystä ystävilleen ja tuttavilleen, jolloin heille välittyy yrityksestä hyvä imago. Myös yrityksen asiakkaisiin heijastuu työpaikan hyvä ilmapiiri sekä työntekijöiden viihtyvyys, jolloin asiakkaatkin viihtyvät. (Bergström & Leppänen 2002, 82.) Työntekijöiden ja asiakkaiden viihtyvyydellä on siis merkittävä vaikutus palvelun laatuun.

Uuden työntekijän palkkaaminen on aina yritykselle merkittävä taloudellinen investointi. Mitä paremmin ihmiset viihtyvät töissä, sitä vähemmän yrityksessä on työntekijöiden vaihtuvuutta (Juuti 2006, 34). Kun työntekijöiden vaihtuvuus vähenee, säästyy rahaa myös uusien työntekijöiden palkkaamisesta aiheutuvista kuluista. Hyvällä perehdyttämisprosessilla saadaan yrityksen tulokas sitoutumaan uuteen työpaikkaansa sekä viihtymään siellä.

Opiskelijat on otettava perehdyttämisessä huomioon samalla tavoin kuin muutkin tulokkaat (Kangas 2003, 5). Hyvin hoidetulla opiskelijoiden perehdyttämisellä on tärkeä rooli yrityksen yrityskuvan kannalta. Tämä vaikuttaa osaltaan yrityksen laatuun. Opiskelijat yleensä kertovat harjoittelukokemuksistaan yrityksestä oppilaitoksen opettajille sekä muille opiskelijoille, ja kuullun perusteella myös nämä muodostavat mielipiteensä yrityksestä. Tämä taas vaikuttaa muun muassa siihen, miten innokkaasti opiskelijat hakevat tulevaisuudessa yrityksestä töitä tai miten

oppilaitoksen opettajat suhtautuvat yritykseen mahdollisena yhteistyökumppanina. (Kangas 2003, 6.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 165) toteavat, että kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on samalla yrityksen imagoon panostamista, koska nämä ovat usein yrityksen potentiaalisia vakinaisia työntekijöitä. Näin voidaan mielestäni ajatella myös harjoittelijoiden kohdalla, koska monta kertaa yritykseen tullut harjoittelija jää myöhemmin yritykseen työntekijäksi. Kun hänet on perehdytetty kunnolla jo harjoittelun aikana, hän on varsinaisen työsuhteen alkaessa jo valmis työntekoon eikä perehdytystä enää tarvita.

3.3 Lainsäädäntö

Suomen lainsäädännössä on eri lakeja, jotka liittyvät perehdyttämiseen. Esimerkiksi työturvallisuudesta on säädetty erilaisia lakeja sekä asetuksia. Työturvallisuuslainsäädäntöön kuuluvat muun muassa työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki sekä asetus nuorten työntekijäin suojelusta. Näiden lakien ja asetusten tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, turvata työntekijöiden työkyky ja ylläpitää sitä sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 §.)

Työturvallisuuslain (738/2002) 14 §:n mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä perehdytettävä työntekijä riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin ja työssä käytettäviin työvälineisiin sekä työhön liittyviin turvallisuuskysymyksiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus on otettava huomioon työntekijän perehdyttämisessä. Työnantajan lisäksi myös työntekijällä on velvollisuuksia. Työturvallisuuslain 18 §:ssä määritellään työntekijän yleisiä velvollisuuksia, joita ovat muun muassa työnantajan määräyksien ja ohjeiden noudattaminen sekä oman ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen.

Lainsäädäntö koskee myös yritykseen tulevia opiskelijoita. Laki velvoittaa sekä työnantajan että koulutuksen järjestäjää vastaamaan opiskelijan työturvallisuudesta. Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/1998) 19 §:n mukaan työnantaja vastaa työpaikalla opiskelijan työturvallisuudesta vaikka opiskelija ei olisikaan työsopimussuhteessa työnantajaan. Opiskelijalla on oikeus turvalliseen opiskeluympäristöön saman lain 28 §:n mukaan.

3.4 Koulutusnäkökulma

Vastaanotossa työskentelyä, kuten muutakaan käytännönläheistä työtä, on vaikea oppia kirjoja lukemalla. Eri oppilaitosten opetusohjelmiin kuuluu erimittaisia työssäoppimis- tai työharjoittelujaksoja. Toisen asteen koulutuksessa näitä työelämään tutustumisjaksoja kutsutaan työssäoppimiseksi ja ammattikorkeakoulussa työharjoitteluksi. Molemmille on yhteistä se, että ne toteutetaan yleensä ilman työsuhdetta ja palkkaa. Harjoittelijat tarvitsevat perehdyttämistä siinä missä työpaikalle tuleva uusi työntekijäkin.

Opiskelu toisessa asteessa aloitetaan yleensä heti peruskoulun jälkeen, joten opiskelijalla ei ole kokemusta työelämästä. Nuori opiskelija luokin yleensä ensimmäisen kosketuksensa työelämään juuri työssäoppimisjaksolla. Tästä syystä on tärkeää, että työssäoppiminen tapahtuu työpaikalla ohjatusti ja turvallisesti. On myös tärkeää, että opiskelija saa oikeanlaisen kuvan alasta ja sen toiminnasta. (Turvallisesti työssäoppimassa hotelli-, ravintola- ja catering-alalla 2003, 8.)

Työharjoittelu-termiä käytetään lähinnä korkeakouluissa. Korkeakoulujen työharjoittelijat ovat hyvin eri-ikäisiä ja eri työkokemuksen omaavia: joukossa voi olla vasta alalle tulevia tai pitkään alan parissa jo työskennelleitä. Tästä syystä työharjoitteluun perehdyttäminen riippuu paljon työharjoittelijasta ja hänen aiemmasta työkokemuksestaan.

Työssäoppijoiden ja työharjoittelijoiden lisäksi työpaikoille on tullut uudenlaisia työssäoppijoita. Elokuun 2006 alusta alkaen kolmivuotisiin ammattitutkintoihin

tuli työssäoppimisen lisäksi ammattiosaamisen näyttö ja sen arviointi osana tutkintoa. Näytöt tapahtuvat pääosin eri työpaikoilla, ja tämä lisää myös yritysten mahdollisuuksia vaikuttaa alan koulutuksen sisältöön. Samalla näytöt asettavat uusia vaatimuksia yrityksille ja opiskelun ohjaamiselle. (Kaunismaa 2006, 20.)

4 HOTELLIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Hotelli määritellään korkeat vaatimukset täyttävänä majoitusliikkeenä, jonka yhteydessä toimii tasokas ravintola ja muita palveluja sekä erillinen vastaanotto. Hotellit voidaan jaotella koon, tason, sijainnin, omistuspohjan tai kohderyhmän mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2000, 23.) Hotellin toimintaan vaikuttaa paljon onko se esimerkiksi yksityinen vai ketjuhotelli tai liikemies- vai lomahotelli.

Hotellin toimintaympäristöön kuuluu paljon muutakin kuin pelkkä hotelli. Kaikki henkilöt ja yhteisöt, joiden kanssa hotelli on vuorovaikutuksessa, muodostavat sen toimintaympäristön. Asiakkaiden ja henkilöstön lisäksi hotelli on vuorovaikutuksessa omistajien, johdon, rahoittajien, julkisen vallan sekä tavarantoimittajien kanssa. Näitä kaikkia voidaan kutsua myös sidosryhmiksi. Sidosryhmällä tarkoitetaan tiettyä ryhmää, jolla on yrityksessä etuja ajettavanaan. (Miettinen & Santala 2003, 66.)

4.1 Hotelliorganisaatio

Hotellien organisaatiot, ihmiset ja työt ovat muuttuneet hotellialalla vuosien aikana. Tyypillisimmät hotelliorganisaatiot koostuvat tänä päivänä toimitusjohtajasta sekä eri osastoista päälliköineen kuten markkinoinnista ja myynnistä, kerrosheidosta sekä ravintolapalveluista. (Rutherford & O'Fallon 2007, 69 - 70.) Monesti yrityksissä on kuvattu organisaatio kaaviona, jossa kerrotaan eri organisaatiotasot tehtäväalueineen ja esimies-alaisuhteineen. Organisaatiokaavio toimii ihmisten yhteistoiminnan ohjausjärjestelmänä. (Miettinen & Santala 2003, 88.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja Alex Park Lahti Oy:n organisaatio koostuu omista-
jista, toimitusjohtajasta, hotellipäälliköstä sekä vastaanotto-, myynti- ja ravintola-
osastoista päälliköineen. Eri osastot toimivat omina yksikköineen, mutta samalla
tiivissä yhteistyössä toistensa kanssa. Osastojen päälliköt pitävät toimitusjohtajan
kanssa kerran viikossa palaverin yrityksen asioihin liittyen. Opinnäytetyön pro-
duktiosassa on kuvattu toimeksiantajan organisaatiokaavio.

4.2 Hotellin vastaanotto

Hotellin vastaanottotilat sijaitsevat yleensä aina hotellin pääsisäänkäynnin ja aulan
yhteydessä ja luovat asiakkaalle ensivaikutelman hotellin tasosta ja laadusta. Vas-
taanotossa työskennellään yleensä ympäri vuorokauden ja kiireisimmät ajat ovat
aamulla klo 7.00 - 10.00 sekä iltapäivällä klo 16.00 - 19.00. Hotellin vastaanotto
on yrityksen keskipiste, jossa jokainen asiakas asioi oleskelunsa aikana vähintään
kaksi kertaa: saapuessaan ja lähtiessään. (Rautiainen & Siiskonen 2000, 50.)

Vastaanotto toimii myös koko hotellin informaatiopisteenä. Yrityksessä tapahtu-
vat asiat on oltava aina ajan tasalla vastaanotossa. Asiakkaat hyötyvät ja arvosta-
vat vastaanottoa, joka on hyvin informoitu ja josta saa ajantasaista tietoa (Bardi
2007, 343). Vastaanotossa tulee olla riittävä tieto talon toiminnoista ja myös paik-
kakunnan tiedoista. Asiakkaiden saatavilla on hyvä olla esimerkiksi kaupungin
karttoja, esitteitä sekä tietoa tapahtumista.

Bardin (2007, 1) mukaan vastaanoton yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin viestintä.
Tehokkaaseen viestintään kuuluu asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden hotelli-
osastojen välinen yhteydenpito. Vastaanoton on otettava johtoasema hyvän yhtey-
denpidon luomisessa muiden osastojen välillä. Etenkin vastaanoton ja ker-
roshoidon välisen yhteistyön on sujuttava, jotta asiakkaille taataan hyvä ja laadu-
kas tuote.

4.3 Vastaanottovirkailijan tehtävät

Hotellin vastaanotossa työskenteleviä henkilöitä kutsutaan yleensä vastaanottovirkailijoiksi. Työ vastaanotossa on ennen kaikkea asiakaspalvelua, joten työntekijöiltä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja sekä tietoon ja taitoon liittyvää osaamista. Asiakaspalvelutaitoihin kuuluu tärkeimpinä ominaisuuksina asiakkaan kuunteleminen, ongelmien ratkaisukyky sekä itsensä kehittäminen vuorovaikutustilanteissa. Vastaanottovirkailijan varsinaisiin työtehtäviin kuuluu muun muassa asiakkaiden vastaanotto ja sisäänkirjoitus sekä asiakkaiden hyvästely ja lähtöselvitys. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13.)

Sisäänkirjoituksen aikana vastaanottovirkailijan on hyvä tarkistaa asiakkaalta varaukseen liittyvät tiedot kuten oleskeluaika, hintatiedot, erikoistoivomukset ja maksutapa. Näin varmistetaan, että tiedot pitävät paikkaansa sekä helpotetaan asiakkaan lähtöselvitystä. (Meinzer 2007, 153.) Asiakkaan lähtöselvityksessä on oltava huolellinen, että asiakkaalta veloitetaan huonelasku ja mahdolliset lisälaskut, kuten ravintolaskut, oikein. Tämä antaa asiakkaalle hyvän kuvan hotellin vastaanoton toiminnasta ja vähentää korjauslaskujen tekoa.

Vastaanotossa työskentely on paljon muutakin kun asiakkaiden vastaanottoa ja hyvästelyä. Vastaanottovirkailijoiden työtehtäviin kuuluu lisäksi muun muassa huonevarausten hoitaminen ja varaustilanteen ylläpito, huoneiden siivoustilanteen ylläpito, puhelinvaihteen hoito, koneiden, laitteiden ja hotelliohjelman hallinta, maksuvälineiden vastaanotto ja tunteminen sekä tilitysten hoitaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2000, 51.) Vastaanoton työntekijöiden oletetaan myös tietävän paljon enemmän asioista kuin muiden hotelliosastojen työntekijöiden. Työntekijöiden on tiedettävä muun muassa yrityksen toiminnoista ja muusta henkilökunnasta. Näiden lisäksi sekä asiakkaat että muut työntekijät kysyvät päivittäin vastaanotosta tietoja eri kokouksista, missä ne pidetään ja miten kokoustilaan löytää perille. (Bardi 2007, 339.)

Työskentely vastaanotossa on hyvin monipuolista ja osin vaativaakin. Vastaanottovirkailijan perehdyttäminen ei tapahdu hetkessä, vaan vie oman aikansa ennen

kuin työntekijä hallitsee työskentelyn itsenäisesti. Seuraavassa on tarkemmin perehdyttämisestä vastaanotossa.

5 PEREHDYTTÄMINEN VASTAANOTOSSA

Tulokkaan odotukset perehdyttämisen suhteen on yleensä helppo täyttää. Hän ei yleensä odota perehdyttämiseltä mitään erityistä, vaan haluaa tietää oman roolinsa organisaatiossa, organisaation tuotteet ja työvälineet sekä tutustua uusiin työtovereihinsa. Perehdyttämiseen vaikuttaa paljon tulokkaan työkokemus ja ammattitaito. Jos hänellä ei ole paljon työkokemusta ja ammattitaitoa, on perehdyttämisessä keskeistä tulokkaan ohjaus ja osaamisen siirtäminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162 - 163.)

Bardin mukaan (2007, 340) kunnan perehdyttämisen jälkeen uuden työntekijän pitäisi pystyä vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin helposti, joko suoraan tai esimällä tietoa kysymyksiin nopeasti. Perehdyttämisen pitäisi valmistaa työntekijää antamaan oikeita ja yhtenäisiä tietoja niin asiakkaille, suurelle yleisölle kuin myös yrityksen muille työntekijöille. Kunnan perehdyttämisellä sekä sillä, että tulokkaalle tarjotaan oikeita työvälineitä ja keinoja työntekoon, on iso merkitys myös yrityksen menestymiseen sekä asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Meinzer 2007, 156.)

5.1 Perehdyttäjät ja perehdytysaika

Perehdyttämisen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista on aina vastuussa yrityksen esimies (Kjelin & Kuusisto 2003, 186). Esimies kuitenkin harvoin toteuttaa vain itse tulokkaan perehdytyksen, vaan hän delegoi sen jollekin alaiselleen. On hyvä pitää mielessä, että vaikka yrityksessä olisikin nimetty joku tietty henkilö perehdyttäjäksi, niin loppujen lopuksi kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä on tekemisissä, osallistuvat perehdyttämiseen. (Kauhanen, 2003, 146.) Hotellin vastaanotossa tämä tarkoittaa jokaisen vastaanottovirkailijan osallistumista perehdyttämiseen. Myös perehdytettävä itse on vastuussa omasta

perehdyttämisestään ja työnopastuksestaan. Hänen on oltava perehdyttämisen suhteen aktiivinen sekä otettava vastuu omasta oppimisestaan. (Kangas 2003, 3.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 187 - 188) kuvaavat, että esimiehen perustehtävänä on johtaa, ja perehdyttäminen, jos mikä on johtamista. Työntekijä on perehdyttämisen vaiheessa vastaanottavainen, mitä tulee esimerkiksi yrityksen toimintaan ja arvoihin. Tästä syystä esimiehen on hyvä hyödyntää tämä tilanne ja suunnata tulokkaan työskentelyä kohti organisaation yhteisiä tavoitteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188.)

Yrityksessä nimetyn perehdyttäjän tehtäviin kuuluu olla tulokkaan apuna arkipäivässä ja neuvoa hänelle yrityksen toimintatavat sekä kertoa työtehtäviin ja -menetelmiin liittyvistä asioista (Kjelin & Kuusisto 2003, 193). Perehdyttäjän tehtäviin kuuluu myös tilojen ja kulkureittien näyttäminen, organisaation esittely sekä ruokalaan ja taukutiloihin tutustuttaminen. Perehdyttäjän lisäksi työpaikalla voi olla myös työnopastaja, jonka tehtävänä on opettaa tulokkaalle työt, oikeat, terveelliset ja turvalliset työmenetelmät sekä eri koneiden ja laitteiden käyttö. (Lepistö 2004, 59.) Monesti yrityksissä ei ole erikseen perehdyttäjää ja työnopastajaa, vaan yksi henkilö perehdyttää tulokkaan sekä perehdyttämiseen että työnopastukseen liittyvissä asioissa.

Varsinainen perehdyttäminen ja työnopastus kestävät yleensä muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen, yrityksestä riippuen. Kauhasen (2003, 146) mukaan voidaan sanoa, että noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta henkilö pystyy antamaan täyden työpanoksensa omassa tehtävässään. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) mukaan perehdyttäminen on loppumassa siinä vaiheessa, kun organisaatio ei osaa enää vastata tulokkaan esittämiin kysymyksiin.

5.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Suunnitteluvaihe on yksi tärkeimmistä vaiheista perehdyttämisessä. Kangas (2003, 7) toteaa, että suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista

etukäteen. Suunnittelun tuloksena syntyy suunnitelma, joka tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta (Kangas 2003, 7). Suunnitelma luo myös perehdyttämisen rungon, aikataulun ja työnjaon (Kjelin & Kuusisto 2003, 198). Perehdyttämissuunnitelmassa on hyvä miettiä muun muassa, mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet, ketkä toimivat perehdyttäjinä, kuinka paljon perehdyttämiseen käytetään aikaa sekä millaisia apumateriaaleja perehdyttämisessä käytetään (Kangas 2003, 7 - 8).

Apumateriaaleja ovat muun muassa Tervetuloa taloon -oppaat, perehdytyskansiot, henkilöstölehdet, tiedotteet, Internet-sivut, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, turvallisuusohjeet sekä esimerkiksi video-ohjelmat. Apumateriaalit ovat nimensä mukaisesti apuna perehdyttämisessä, ja niiden tarkoituksena on tukea tulokkaan asioiden mieleenpainamista ja muistamista. Apumateriaalit ovat hyvänä tukena myös perehdyttämisen jälkeen, koska uusi työntekijä voi aina myöhemminkin tarkistaa niistä asioita. (Kangas 2003, 10.)

5.3 Perehdyttämisohjelma

Perehdyttämisohjelmat vastaanoton työntekijöille voivat vaihdella yrityksen mukaan. Seuraavat pääkohdat olisi hyvä olla mukana perehdyttämisohjelmassa: yrityksen taloudellinen asema, yrityksen yleisesittely, työntekijän perehdyttämisopas, käsikirja yrityksen periaatteista ja menettelytavoista sekä vastaanoton työympäristön esittely. (Bardi 2007, 340.)

Bardin (2007, 340) mielestä uusi työntekijä hyötyy, jos hän tietää, miten yritys sijoittuu alueen taloudellisessa kuviossa. Kun hän saa tietoa esimerkiksi, mikä on uuden työpaikan merkitys matkailualalla, ketkä ovat yrityksen asiakkaita ja paljonko yrityksessä pidetään muun muassa kokouksia, hän vakuuttuu saaneensa hyvän työnantajan sekä tuntee ylpeyttä ollessaan itse mukana organisaatiossa. Uutta työntekijää motivoi tieto siitä, että hänen uusi työnantajansa on arvostettu jäsen liike-elämässä. (Bardi 2007, 340.) Varmasti uutena työntekijänä on helpompaa

mennä uuteen työpaikkaan, jos yrityksellä menee hyvin taloudellisesti. Taloudellinen hyvinvointi näkyy aina työpaikoilla ja helpottaa yleensä työntekoa.

Yrityksen yleisesittelyyn kuuluu talon palveluihin tutustuminen ja kiertäminen eri tiloissa sekä tutustuminen organisaatiokaavioon, josta käy ilmi eri osastoissa työskentelevät henkilöt (Bardi 2007, 340). Hotellihuone on hotellin päätuote, jota myydään, joten vastaanottovirkailijan on perehdyttämävaiheessa hyvä tutustua kerroshoittoon. Olemalla esimerkiksi muutaman päivän ajan kerroshoidon mukana, tulokas saa paremman käsityksen hotellihuoneista ja niiden sijainneista. Tämä auttaa hotellihuoneiden myymisessä sekä asiakkaiden erilaisiin kysymyksiin vastaamisessa. Bardin mukaan (2007, 340) tulokas tuntee olonsa työssään mukavaksi sitä nopeammin, mitä nopeammin hän on tietoinen huoneiden sijainneista sekä varustuksista. Tässä hyvänä apuvälineenä ovat jokaisen kerroksen pohjapiirustukset, joiden avulla tulokas pystyy paremmin muistamaan, onko huoneesta esimerkiksi näköala kadulle vai pihalle päin.

Hotellihuoneiden lisäksi tulokas on perehdytettävä hotellin tarjoamiin muihin palveluihin kuten ravintoloihin, kokoustiloihin ja uima-allastiloihin. Tutustuminen auttaa häntä myöhemmin asiakkaiden neuvomisessa ja ohjaamisessa näihin tiloihin. Myös yrityksen henkilökuntaa ja heidän vastualueitaan on hyvä esitellä. (Bardi 2007, 341.)

Työntekijän perehdyttämisoppaan on tarjottava yleistä tietoa työntekijän työsuhteeseen liittyvistä asioista. Tällaisia ovat esimerkiksi loma-ajat, sairastumiset, palkkapäivät ja vakuutusasiat. Työnantajan on hyvä käydä nämä asiat yhdessä tulokkaan kanssa läpi ja kertoa hänelle henkilökuntasäännöistä. (Bardi 2007, 341.)

Yrityksen periaatteet ja menettelytavat -käsikirjan tarkoituksena on kertoa, miten eri työtehtävät tulee suorittaa. Työtehtäviä ovat esimerkiksi varaukset, sisään- ja uloskirjautumiset, turvallisuuden liittyvät asiat sekä vastaanoton laitteiden toiminnat ja käyttö. (Bardi 2007, 342.)

Perehdyttämisprosessin viimeinen osa on perehdyttäminen varsinaiseen työympäristöön eli vastaanottoon. Tulokas olisi hyvä esitellä kaikille vastaanoton työntekijöille heti ensimmäisinä päivinä. Tämä auttaa häntä sopeutumaan uuteen työporukkaan nopeammin. Myös nykyiset työntekijät pitävät tutustumista uuteen työtoveriin tärkeänä. (Bardi 2007, 342.) Työympäristön esittelyyn kuuluu olennaisena osana perehtyminen vastaanoton eri laitteisiin, kuten hotellin tietokoneiden käyttöjärjestelmään, puhelimeen, faksiin ja kopiokoneeseen (Bardi 2007, 342). Nämä asiat liittyvät enemmän työnopastukseen, jota käsittelem seuraavassa luvussa.

6 TYÖNOPASTUS VASTAANOTOSSA

Työnopastus on osa perehdyttämisprosessia. Se on välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista (Kangas 2003, 13). Työnopastukseen kuuluvat muun muassa työvälineiden kuten kopiokoneiden, puhelimien ja faksien käytön opastus, oikeiden, terveellisten ja turvallisten työmenetelmien käyttö sekä yrityksen omien ohjelmien käytön opastaminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 234). Työnopastuksessa keskitytään siis lähinnä työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen (Kangas 2003, 13).

6.1 Työnopastuksen merkitys ja tavoitteet

Työnopastuksen lähtökohtana on hyvän kokonaiskuvan luominen. Perehdyttävälle on hyvä ensin esittää tehtävän rakenne, sen keskeiset ominaisuudet sekä tehtävään liittyvät säännöt ja periaatteet, jotta hän saa kokonaiskuvan suoritettavasta työstä. Tämän jälkeen on hyvä näyttää vielä käytännössä miten tehtävä suoritetaan. Ennen kuin opastettava kokeilee itse ensimmäisen kerran tehtävän suorittamista, on hänen hyvä käydä työsuoritus ensin ajatuksissaan läpi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

Työnopastusta tarvitsevat niin pitkäaikaisissa kuin myös lyhytkestoisissa työsuhteissa olevat henkilöt. Paunonen-Ilmosen (2001, 12) mukaan käytännössä on ollut havaittavissa, että voimavarojen niukkuus on johtanut siihen, että työnopastusta

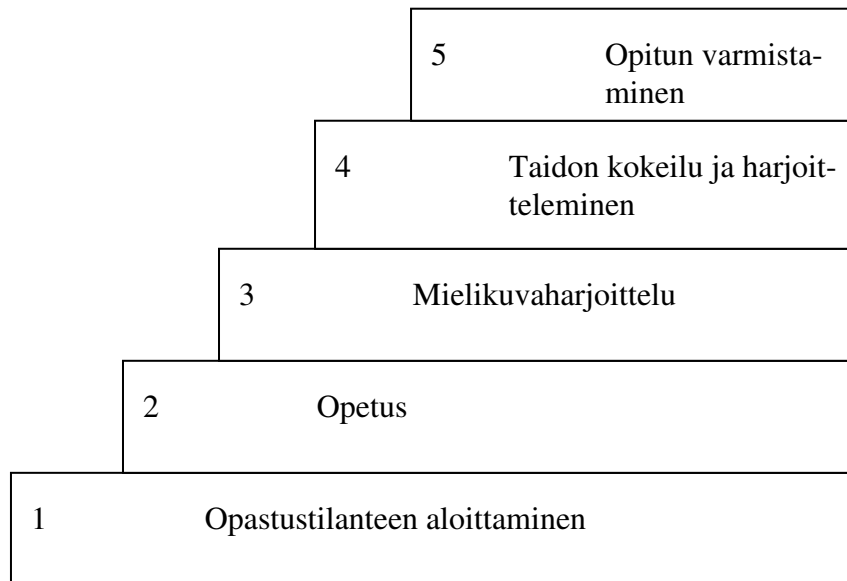
saavat pääasiassa vain pitkäaikaisissa työsuhteissa olevat henkilöt. Tämä ei ole missään mielessä järkevää, koska jokaisen työntekijän työpanos yrityksessä on tärkeää, työsuhteen kestosta riippumatta. Lisäksi lyhytkestoisten työsuhteiden määrä on kasvanut, mikä vaatii sitä, että myös näille henkilöille annetaan työnopastusta (Paunonen-Ilmonen 2001, 13).

Työnopastuksen tavoitteena on kehittää ohjattavan ammatillista osaamista. Työnopastuksen täytyy olla yksilöllistä, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. Työnopastusta on hyvä soveltaa opastettavan ja tilanteen mukaan. (Kangas 2003, 13.) Harjoittelijoiden kohdalla on esimerkiksi hyvä ensin selvittää heidän aiempi kokemus alalta ja tehdä sen mukaan työnopastusta. Hyvä työnopastus edistää pitkällä tähtäimellä myös työn tehokkuutta, koska ammattitaitoinen, jaksava ja motivoitunut työntekijä pystyy keskittymään työssään oleelliseen sekä käyttämään työaikansa hyödyllisesti ja tehokkaasti (Keski-Luopa 2001, 8).

Työnopastuksessa on otettava huomioon paitsi opastettavan aiempi kokemus niin myös hänen asenteensa. Pelkkä tiedollinen ja taidollinen valmius tehtävän suorittamiseen ei vielä riitä, vaan tarvitaan myös hyvää asennetta, jotta vaadittu tulos syntyy. Asennoitumiseen vaikuttavat miten työtä johdetaan, motivoidaan ja annetaanko siitä palautetta. Näihin asioihin on työnopastuksessa kiinnitettävä huomiota. (Lepistö 2004, 63.)

6.2 Työnopastuksen viisi askelta

Työnopastukseen on hyvä varata rauhallinen aika ja paikka. Työnopastuksen apuna on hyvä käyttää myös jotakin menetelmää. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on ns. viiden askeleen menetelmä. Se on toimiva, hyväksi havaittu ja laajasti käytetty työnopastusmalli. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.) Kuviossa 1 on kuvattu nämä työnopastuksen viisi askelta.



KUVIO 1. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2003, 14)

Ensimmäisessä askelmassa eli opastustilanteen aloittamisessa arvioidaan tulokkaan lähtötaso ja selvitetään oppimistavoitteet. Lähtötason arvioinnissa selviää esimerkiksi mitä työmenetelmiä tulokas jo mahdollisesti hallitsee ja kuinka hyvin. (Kangas 2003, 14.) Esimerkiksi voidaan selvittää hallitseeko hän hotellin varausjärjestelmän. Jos varausjärjestelmä on hallinnassa, voidaan siirtyä seuraavan työmenetelmän opastukseen. Jos taas varausjärjestelmä ei ole vielä hallinnassa siirrytään seuraavaan askeleeseen eli opetukseen.

Opetuksen tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä tai asiasta sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista. Opetuksessa on tärkeää perusteleminen eli on hyvä selittää opastettavalle miksi joku asia tehdään näin ja mitä hyötyä siitä on. Usein opetusvaiheessa opastaja näyttää ja tekee koko työvaiheen itse. Olisi kuitenkin hyvä, että opastettava otettaisiin jo tässä vaiheessa mahdollisimman paljon tekemiseen mukaan. (Kangas 2003, 15.)

Kolmannessa askelmassa siirrytään mielikuvaharjoitteluun, jonka tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäiset mallit tarkoittavat ihmisen toimintoja ohjaavia tekijöitä. Kokeneen vastaanottovirkailijan ei tarvitse ajatella jokaista

toimenpidettä erikseen, koska hänelle on jo kokemuksen kautta syntynyt sisäiset mallit, jotka ohjaavat hänen toimintaansa automaattisesti. Mielikuvaharjoituksessa opastettava voi esimerkiksi selittää opastajalle vaihe vaiheelta tilanteen, jonka he ovat yhdessä käyneet aiemmin läpi. (Kangas 2003, 15.)

Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu. Tässä vaiheessa opastettava kokeilee itse opetettavaa asiaa käytännössä. Hän tekee koko opastettavan työvaiheen alusta loppuun, omassa tahdissaan. Tämän jälkeen opastettava arvioi omaa suoritustaan ensin itse ja sen jälkeen opastaja arvioi sen. Viides ja viimeinen askel on opitun varmistaminen. Tämän askeleen tarkoituksena on varmistaa, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. (Kangas 2003, 15.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen seurannan apuvälineenä on hyvä käyttää tarkistuslistaa. Tarkistuslista toimii perehdyttäjälle muistilistana ja sen avulla myös perehdytettävä itse voi seurata perehdytyksensä etenemistä. (Kangas 2003, 16.) Tarkistuslistan avulla tulee varmistettua, että perehdytettävälle perehdytetään kaikki tarvittava. Opinnäytetyön produktiosan liitteenä on tarkistuslistana toimiva perehdytyskortti.

7 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TEKEMINEN

Perehdyttämisoppaan teko oli pitkä prosessi, mutta samalla hyvin mielenkiintoinen ja opettavainen. Oppaan teossa lähdin liikkeelle siitä, mitä sen pitää sisältää. Kävin läpi muutamia eri majoitusliikkeiden perehdyttämisoppaita. Keskustelin myös Alex Park Hotelissa alkuvuodesta 2006 olleilta kahdelta työssäopijalta heidän mielipiteitään oppaan sisällöstä. He toivoivat, että oppaassa olisi yleisasioita yrityksestä, kuten missä ravintolat ja kokoustilat sijaitsevat ja miten asiakkaat niihin neuvotaan. He toivoivat myös opastusta vastaanottoon liittyvistä eri työtehtävistä kuten puhelinkäyttäytymisestä, saunoihin liittyvistä asioista sekä parkkihalli-asioista. Monelle yritykseen tulevalle harjoittelijalle hotellin varausjärjestelmä on

yleensä varsin vieras, joten työssäoppijat toivoivat myös jonkinlaista opastusta varausjärjestelmän käyttöön.

Juteltuani näiden työssäoppijoiden kanssa ja tutustuttuani muutamaaan perehdyttämisoppaaseen aloin laatia alustavaa sisällysluetteloa omaan työhöni. Kävin alustavan sisällysluettelon läpi ensin hotellipäällikkö Maarit Hiltusen kanssa sekä myöhemmin työni ohjaajan Marjaana Salomaan kanssa. Työnteon aikana sisällysluettelo hieman eli koko ajan, mutta lähes kaikki alun perin suunnittelemani pääasiat tulivat myös valmiiseen työhön.

Tietoja oppaaseen sain toimeksiantajalta, etenkin hotellipäällikkö Maarit Hiltunen oli suurena apuna, sekä yrityksen Internet-sivuilta. Apuna olivat myös paljon omat henkilökohtaiset kokemukset ja muistiinpanot harjoittelu- sekä työajoilta yrityksessä. Mietin opasta tehdessäni mitä tietoja itse kaipasin tulokkaana ja mitkä asiat ovat oleellisia tietää työskenneltäessä vastaanotossa. Oppaan teossa otin huomioon myös perehdyttämisen teorian, jonka perusteella olen oppaaseen lisännyt esimerkiksi organisaatiokaavion ja perehdytyskortin.

Perehdyttämisoppaan alussa on hotellinjohtaja Deila Prepulan tervehdys uudelle työntekijälle. Ehdotin hotellipäällikkö Maarit Hiltuselle, että oppaan alussa olisi hyvä olla tervehdysteksti. Hän otti asian esille hotellinjohtajan kanssa ja nopeasti sainkin oppaaseen liitettävän tervehdystekstin. Mielestäni hotellinjohtajan tervehdyksellä on arvoa uuden työntekijän silmissä, koska hän kokee olevansa tervetullut taloon. Tervehdysteksti tekee oppaasta myös virallisemmän ja vakavasti otettavamman.

Opas pitää sisällään seuraavat osa-alueet: organisaatioesittely, henkilökuntainfo, hotelliosasto, myyntipalvelu, kerroshoito ja huolto, vastaanotto ja turvallisuus. Organisaatioesittelyssä kerron tarkemmin yrityksen historiasta, liikeideasta, organisaatiosta, yhteistyökumppaneista, yrityksen asiakkaista sekä tuotteista ja palveluista. Vastaanotto-osio koostuu yleisimmistä asioista mitä Alex Park Hotelin vastaanotossa työskentelevän on tiedettävä.

Oppaan lopussa on liitteenä vastaanottovirkailijan työtehtävät vuorokohtaisesti. Tätä kohtaa en ole itse tehnyt vaan nämä työtehtävät ovat olleet Alex Park Hotelin vastaanotossa käytössä jo aiemmin. Mielestäni työtehtäväkuvaukset ovat erittäin tärkeitä ja hyödyllisiä uudelle työntekijälle, joten liitin ne oppaaseen. Muita liitteitä ovat talon sisäiset puhelinnumerot, hotellikerrosten pohjapiirustukset, perehdytyskortti sekä pohjoismaiset hotellisäännöt.

Mietin opasta tehdessäni ryhdyinkö siinä aivan perinpohjaisesti selvittämään vastaanotto työhön liittyviä asioita tai eri majoitusalan sanastoa. Päätin, että en tee näin, koska opas alkoi muodostua enemmän kaikkien tulokkaiden käyttöön. Yleensä vastaanottoon tulevalle työntekijälle on jo hieman kokemusta majoitusalaan liittyvistä asioista, joten koin tästä syystä tällaisten asioiden käsittelyn turhaksi. Mietin myös, että opiskelijalle joka tulee yritykseen työharjoittelu- tai työssäoppimisjaksolle opetetaan majoitusalaan liittyviä asioita koulussa. Oppaan loppuun lisäsin kuitenkin liitteeksi pohjoismaiset hotellisäännöt, josta käyvät ilmi yleisimmät majoitusalaan liittyvät asiat.

En käy oppaassa läpi myöskään työsuhteeseen liittyviä asioita, koska opas on suunnattu enemmän harjoittelijoiden perehdyttämiseen. Työsuhteeseen liittyviä asioita ovat esimerkiksi koeaika, työsuhteen päätyminen, palkkaukseen liittyvät asiat ja loma-ajat. Harjoittelijat ovat yleensä ilman työsopimusta, joten nämä asiat eivät heille kuulu.

Tein oppaaseen muutamaan otteeseen korjauksia, joissa tiivistin tietoja. Suunnitelin ja toteutin oppaaseen myös Hotellinx-käyttöjärjestelmän pikaoppaan työssäoppijoiden toiveesta. Perehdyttämisoppaasta oli tässä vaiheessa tullut kuitenkin jo liian laaja ja minun täytyi karsia työtä. Hotellinx-käyttöjärjestelmän pikaopas ei vastannut täysin opinnäytetyöni tavoitteita eikä ollut työn kokonaisuuden kannalta niin tärkeä, joten jätin sen työstä kokonaan pois. Opas on edelleen melko laaja, mutta kaikki oppaassa tällä hetkellä oleva tieto on minusta tärkeää.

Perehdyttämisoppaan ulkoasun olen suunnitellut itse ja käyttänyt siihen melko vähän aikaa. Suunnitelmissa oli panostaa ulkoasuun enemmän. Tarkoitus oli liittää

työhön enemmän kuvia, mutta en saanut mielestäni riittävän hyviä ja oppaaseen sopivia kuvia käsiini. Oppaaseen valitsin mahdollisimman selkeän ja helposti luettavan kirjasintyylin. Tein myös muutamia taulukoita tekstin luettavuuden parantamiseksi.

Toimeksiantajan pyynnöstä uuden tulokkaan tietopaketti tulee olemaan yrityksessä kansiossa. Se on luettavissa vastaanotossa ja tarkoituksena olisi, että tulokas tutustuu siihen ensimmäisinä työpäivinä. Oppaassa ei ole sivunumeroita, koska sen päivittäminen olisi hankalaa sivunumeroiden takia. Valmis työ on jaettu välilehtien avulla eri asiakokonaisuuksiin, esimerkiksi turvallisuusasiat ovat oman välilehden alla. Tiedonhaku helpottaa, kun koko opasta ei tarvitse selata läpi jotain tiettyä asiaa etsiessään.

Kansion lisäksi opas on tallennettu cd-levylle, jonka avulla yritys saa tallennettua sen omalle tietokoneelleen. Näin ollen opasta voi päivittää yrityksen tietokoneella sekä tulostaa päivitetty sivut ja liittää ne kansioon. Oppaan tallennus cd-levylle takaa myös sen, että oppaasta on olemassa yrityksellä koko ajan yksi varmuuskopio jos tietokoneella oleva versio esimerkiksi häviää. Oppaan päivittämisestä on vastuussa koko vastaanoton henkilökunta, mutta päävastuu on hotellipäälliköllä.

Opas ei ole ollut vielä yrityksessä käytössä, koska en ole sitä vielä sinne toimittanut. Tästä syystä en ole saanut myöskään palautetta oppaan käytettävyydestä ja toimivuudesta. Arvioinnin kannalta olisi ollut hyvä jos olisin saanut tehtyä oppaan aikaisemmin valmiiksi ja saanut näin palautetta oppaan käyttäjiltä. Toivon todella, että tekemästäni tietopaketista on hyötyä Alex Park Hotelin tulokkaille.

8 ARVIOINTI

Aloitin opinnäytetyöprosessin syksyllä 2005 työn suunnittelulla ja produktin aineiston keräämisellä. Varsinaiseen kirjoitustyöhön pääsin käsiksi vuotta myöhemmin. Teoriaosuuden kirjoittaminen sujui lopulta yllättävän nopeasti. Minulla oli mahdollisuus tehdä työtä päivittäin, mikä helpotti huomattavasti työntekoa.

Opinnäytetyön kirjoittamiseen ei tullut pitkiä taukoja ja pystyin keskittymään työhön ilman häiriötekijöitä.

Opinnäytetyöprosessin lähtökohtana oli lähteä liikkeelle ensin teoriaosuuden kirjoittamisesta ja sen jälkeen siirtyä itse produktiosan tekoon. Aloitin kirjoittamisvaiheen kuitenkin produktiosan teosta, koska työnteon aloittamisen aikana olin ulkomailla, missä minulla ei ollut mahdollisuuksia tutustua aiheen teoriaosaan liittyvään kirjallisuuteen. Toki nämä molemmat osa-alueet kulkivat lopulta pitkälle käsi kädessä, koska täydensin perehdyttämispasta koko ajan teoriaan tutustumisen ohessa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä hyvä ja mahdollisimman kattava perehdyttämispasta Alex Park Hotelin vastaanottoon. Alun perin ideana oli tehdä opas vastaanottoon tuleville eri oppilaitosten opiskelijoille. Oppaan teon edetessä huomasin, että siitä on myös hyötyä hotelliin tuleville uusille työntekijöille. Oppaaseen sain koottua paljon tietoa, josta vastaanotossa työskentelevälle on varmasti hyötyä.

Perehdyttämisestä on tehty aiemmin useita opinnäytetöitä, joten aiheeni ei sinänsä ollut uusi. Toimeksiantajalleni tekemäni työni oli kuitenkin uusi, koska yrityksessä ei ole käytössä perehdyttämispasta. Idea työn tekemisestä lähti minun ehdotuksesta. Halusin tehdä opinnäytetyön, josta olisi hyötyä paitsi minulle niin myös jollekin muulle.

Kirjallisuutta aiheeseen oli saatavilla jonkin verran, etenkin perehdyttämisestä löytyi useita hyviä teoksia. Hotellialan perusteoksia ei ollut montaa, mutta löysin kaksi englanninkielistä hotellialan teosta, joista oli minulle hyötyä opinnäytetyön teossa. Käyttämistäni lähteistä lähes puolet ovat oman alan kirjallisuutta ja lähes kaikki lähteet ovat ajantasaisia, 2000-luvulla julkaistuja teoksia.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui ongelmitta. Sain työn tekoon vapaat kädet, mutta tarvittaessa sain myös yritykseltä apua. Tapasin hotellipäällikkö Maarit Hiltusen muutamaan otteeseen sekä olimme myös yhteydessä sähköpostin välityksellä työnteon aikana. Hänen kanssaan neuvottelin mitä oppaassa olisi hyvä olla.

Kävimme opasta yhdessä läpi ja häneltä sain palautetta työstäni koko prosessin ajan. Toimitusjohtaja Deila Prepula ja hotellipäällikkö varmistivat oppaan tietojen oikeellisuuden ja ajankohtaisuuden. Näin ollen oppaan tiedot ovat luotettavia. Opasta voisi mielestäni myöhemmin täydentää työsuhteeseen liittyvillä asioilla. Näin oppaasta tulisi vielä kattavampi ja hyödyllisempi uudelle työntekijälle.

Olen opinnäytetyöni produktiosaan tyytyväinen. Oppaasta tuli lähes sellainen kuin olin alun perin ajatellutkin. Olisin halunnut panostaa oppaan ulkoasuun enemmän, mutta aikataulullisista syistä siihen ei ollut mahdollisuuksia. Perehdyttämiso-
ppaassa on paljon tekstiä, mikä voi vaikeuttaa lukemista. Yritin helpottaa tekstin luettavuutta lisäämällä väliin taulukoita. Oppaan laajuus voi olla hieman ongelmallinen, koska siihen tutustuminen vie aikaa.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen myös koko opinnäytetyöprosessini onnistumiseen, mutta ainahan parannettavan varaa on. Mielestäni olisin voinut perehtyä teoriaan liittyvään kirjallisuuteen jo paljon aiemmin. Teoriaosan kirjoittaminen ennen produktin tekoa olisi varmasti selkeyttänyt itselleni paremmin työn kokonaisuutta.

Oma osaaminen on kehittynyt ehkä eniten työn suunnitteluvaiheessa ja aikataulu-
tuksen tekemisessä. Olen osannut antaa itselleni tarpeeksi aikaa työn tekemiseen ja huolehtinut työn etenemisestä aikataulun mukaan. Olen myös ymmärtänyt kuinka tärkeää on työn kunnollinen suunnittelu. Hyvin suunniteltu työ auttaa kirjoittamisvaiheessa todella paljon, koska tietää mitä tekee.

Opinnäytetyön aiheen ansiosta tarkastelen perehdyttämistä tällä hetkellä aivan täysin uusin silmin. Olen oppinut ymmärtämään perehdyttämistä paremmin teoriaan tutustumisen jälkeen ja ymmärtänyt kuinka tärkeästä prosessista todellakin on kyse. Miettiessäni omia kokemuksia perehdyttämisestä, ei ole montaakaan työ-
paikkaa joissa perehdytysprosessi olisi hoidettu kunnolla. Ne työpaikat, joissa perehdytys on hoidettu hyvin, ovat myös ne työpaikat joista minulle on jäänyt positiivinen kuva vielä vuosienkin jälkeen. Näissä työpaikoissa olen myös viihtynyt erinomaisesti. Opinnäytetyön teon aikana olen ymmärtänyt miten suuri vaikutus

kunnon perehdyttämisellä on paitsi uudelle työntekijälle niin myös koko työyhteisölle. Siihen on ehdottomasti varattava riittävästi aikaa.

Toivon, että tekemäni tulokkaan tietopaketti otetaan aktiivisesti käyttöön Alex Park Hotelin vastaanotossa. Tietopaketti on laaja, joten sen lukemiseen on varattava aikaa. Toivon, että yritykseen tuleville työharjoittelijoille, työssäoppijoille sekä uusille työntekijöille varataan siihen aikaa. Toivon myös, että tekemäni perehdytyskortti toimii apuvälineenä perehdyttämisessä ja takaa sen, että tulokkaille perehdytetään kaikki tarvittava.

LÄHTEET

- Bardi, J. 2007. Hotel Front Office Management. 4. uudistettu painos. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2002. Markkinoinnin maailma. 4. uudistettu painos. Edita, Helsinki.
- Hannula, A. 1998. Tietoturvallisuuden haasteet. Teoksessa Riskit ja riskienhallinta. Kuusela, H. & Ollikainen, R. (toim.) Tampere University Press, 223 - 236.
- Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Restamark, Helsinki.
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita, Helsinki.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Täysin uudistettu laitos. Aavarantasarja. Otava, Helsinki.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Edita, Helsinki.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 5. uudistettu painos. WSOY, Helsinki.
- Kaunismaa, M. 2006. Näytöt tulevat ammatilliseen koulutukseen. PAM-lehti 1/2006.
- Keski-Luopa, L. 2001. Työnohjaus vai superviisaus. Metanoia Instituutti, Oulu.

- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum, Jyväskylä.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy, Tampere.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998.
- Lehtonen, J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. (toim.) PS-kustannus, Jyväskylä, 59 - 133.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Meinzer, O. 2007. As I see it: Management of the front office. Teoksessa Hotel Management and Operations. Rutherford, D. & O'Fallon, M. (toim.) John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 149 - 161.
- Miettinen, P. & Santala, H. 2003. Tuloksen tekijät. Yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla. WSOY, Helsinki.
- Turvallisesti työssäoppimassa hotelli-, ravintola- ja catering-alalla. Opetushallitus, Moniste 17/2003 [verkkodokumentti]. [viitattu 25.9.2006]. Saatavissa: <http://www.edu.fi/julkaisut/catering.pdf>
- Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistaja. WSOY, Helsinki.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2000. Hotellivaraukset. 2. painos. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisut D 2/2000, Kuopio.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2001. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 2. uudistettu painos. Restamark, Helsinki.

Rutherford, D. & O'Fallon, M. 2007. Hotel Management and Operations. 4. uudistettu painos. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Edita, Helsinki.

Suominen, A. 2003. Riskien hallinta. 3. uudistettu painos. WSOY, Helsinki.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

TULOKKAAN TIETOPAKETTI - VASTAANOTTO



ALEX PARK HOTEL

SISÄLLYS

HOTELLINJOHTAJAN TERVEHDYS

- 1 ORGANISAATIOESITTELY
 - 1.1 Yritystiedot
 - 1.2 Yrityksen historiaa
 - 1.3 Liikeidea
 - 1.4 Organisaatiokaavio
 - 1.5 Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät
 - 1.6 Yrityksen tuotteet ja palvelut

- 2 HENKILÖKUNTAINFO

- 3 HOTELLIOSASTO

- 4 MYYNTIPALVELU

- 5 KERROSHOITO JA HUOLTO

- 6 VASTAANOTTO
 - 6.1 Arvoesineiden talletus
 - 6.2 Asiakaspalaute
 - 6.3 ATK
 - 6.4 Avaimet
 - 6.5 Hissit
 - 6.6 Huonepalvelu
 - 6.7 Kokousopasteet
 - 6.8 Lemmikkieläimet
 - 6.9 Löytötavaramenettely
 - 6.10 Maksuvälineet ja laskutus
 - 6.11 Parkkeeraus
 - 6.12 Puhelinkäytös
 - 6.13 Pyykki
 - 6.14 Sanomalehdet
 - 6.15 Saunat
 - 6.16 Vaitiolovelvollisuus
 - 6.17 Työtehtävät: (aamuvuoro, iltavuoro ja yövuoro)

- 7 TURVALLISUUS

LIITTEET

VASTAANOTON TEHTÄVÄT
HOTELLIKERROSTEN POHJAPIIRUSTUKSET
TALON PUHELINNUMEROT
PEREHDYTYSKORTTI
POHJOISMAISET HOTELLISÄÄNNÖT

HOTELLINJOHTAJAN TERVEHDYS

Hyvä uusi Alex Park Hotelin työntekijä

Alex Park Hotel aloitti toimintansa vuonna 1997. Nimi on markkinointinimi, jota käytetään mainonnassa ja yleisessä markkinoinnissa. Yhtiön virallinen nimi on Alex Park Lahti Oy. Sitä käytetään kaikissa virallisissa papereissa kuten laskuissa ja sopimuksissa.

Olemme yksityinen hotelliyritys, jonka emoyhtiö on Prestart Oy. Prestart Oy:n omistuksessa on myös Pieksämäellä sijaitseva Hotelli Savonsolmu, viralliselta nimeltään Hotelli Pieksämäki Oy. Teemme mahdollisuuksien mukaan yhteistyötä hotellien välillä, mm. markkinoinnissa ja hankinnoissa. Yhtiöt ovat kuitenkin erillisiä yksiköitä, jotka harjoittavat itsenäistä yritystoimintaa.

Alex Park Hotel sijaitsee Lahden keskustassa, hyvien yhteyksien varrella, kauppatorin vieressä, lähellä kansainvälistä kongressi- ja konserttitaloa sekä messualueetta ja urheilukeskusta. Keskeinen tavoitteemme on palvella asiakasta yksilöllisesti painottaen yksityisen hotellin suomia mahdollisuuksia ja erottua massasta, mm. yksilöllisine viihde- ja ruokaravintoloinen. Kohderyhmiämme ovat yritykset, kokous- ja kongressiasiakkaat sekä Lahteen messu- ja urheilutapahtumiin matkaavat asiakkaat ja toimitsijat. Myös yksityiset lomamatkaajat sekä viihdetapahtumiimme saapuvat vieraat ovat tärkeitä asiakkaitamme.

Sinä olet tärkeä linkki palveluamme asiakkaan ensikohtaamisesta hänen lähtöönsä saakka. Tyytyväinen asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi ja tulee Lahteen matkatessaan mielellään uudelleen asiakkaaksi Alex Park Hoteliin.

Tervetuloa joukkoomme!

Deila Prepula
Alex Park Lahti Oy
toimitusjohtaja

1 ORGANISAATIOESITTELY

1.1 Yritystiedot

Alex Park Lahti Oy

Osoite: Alex Park Hotel
Aleksanterinkatu 6
15110 LAHTI

Puhelin: (03) 52 511

Telefax: (03) 525 1200

E-mail: booking@alexpark.fi

Internet: www.alexpark.fi

Logo:



Yhteydet:

- rautatieasema	800 metriä
- linja-autoasema	200 metriä
- satama ja Sibeliustalo	n. 2 kilometriä
- Helsinki-Vantaan lentoasema	90 kilometriä
- Helsinki	n. 105 kilometriä

1.2 Yrityksen historiaa

- Kiinteistössä aloitti hotellitoiminnan vuonna 1956 Hotelli Valtakulma.
- Hotelli Valtakulma toimi vuosina 1956 - 1983 SOK:n omistuksessa.
- Vuonna 1983 kiinteistössä tehtiin laajamittainen rakennustyö.
- Rakennustöiden seurauksena huhtikuussa 1985 Hotelli Valtakulman tilalle valmistui Lahden suurin hotelli, Ascot.
- Hotelli Ascottia markkinoitiin vahvasti kokoushotellina ja vahvuuksina markkinoitiin yksilöllistä ja hyvää palvelua ihanteellisten liikenneyhteyksien päässä. Yksi vahvuustekijä oli myös liikeidealtaan erilaiset ravintolat saman katon alla.
- Hotelli Ascotin laajennus vuosien 1986 - 1988 aikana.
- Laajennuksen aikana hotelliin tuli muun muassa 90 huoneen lisäys, uusia kokoustiloja (Ascot-sali, Edward ja Diana -kabinetit) sekä ryhmätyöhuoneita.
- Vuonna 1996 Hotelli Ascotin toiminta lakkautettiin ja SOK siirsi hotellitoimintansa Seurahuoneelle, missä se tänä päivänäkin jatkuu.
- Syyskuussa 1997 Hotelli Ascotin tiloissa avattiin Alex Park Hotel, täysin yksityinen hotelli.

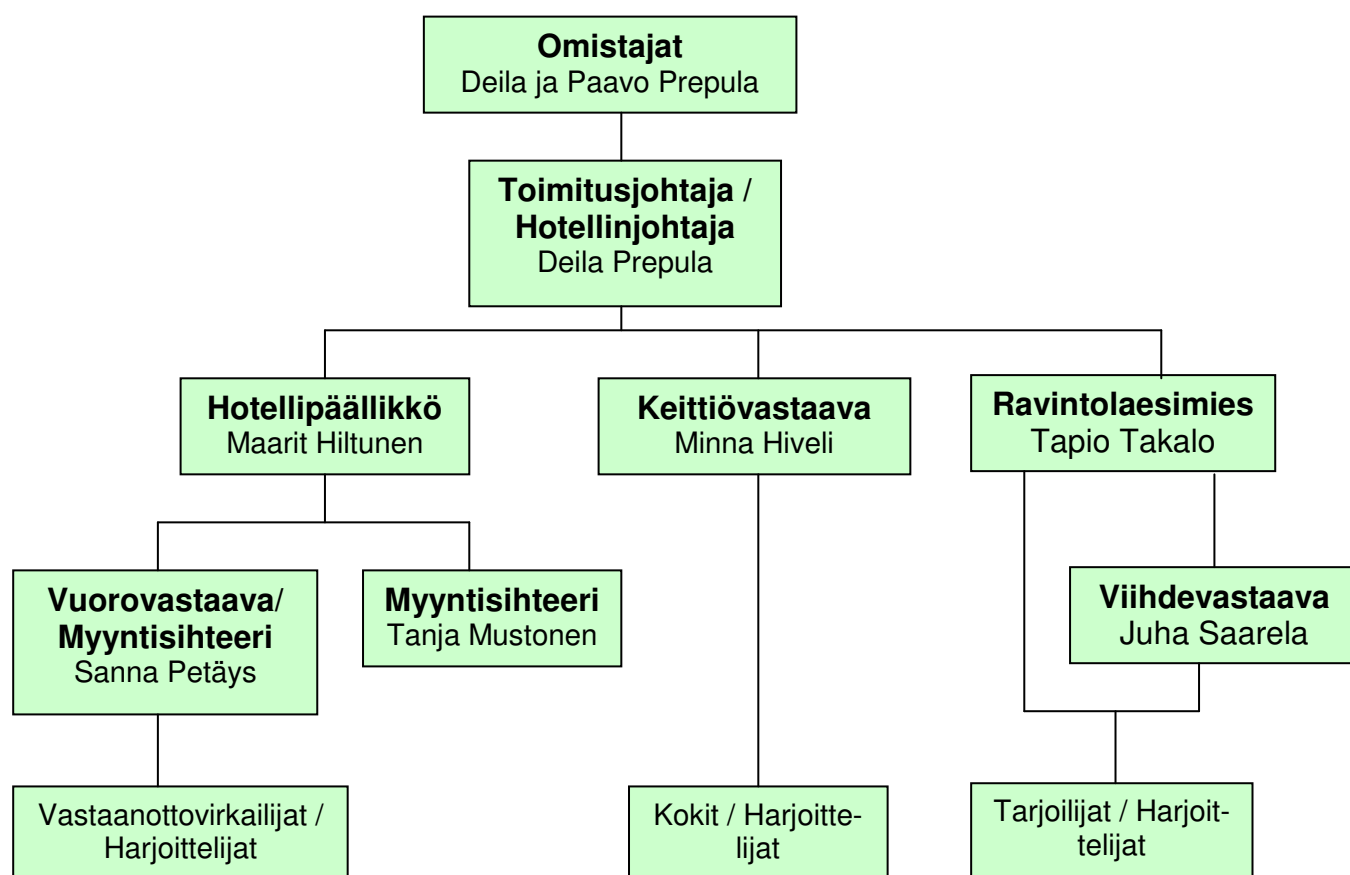
- Pääsisäänkäynti hotelliin muuttui Rauhankadun puolelta Aleksanterinkadun puolelle.
- Vuonna 1998 Hotelli Ascotin laajennusosan hotellihuoneita muutettiin oppilasasuntolaksi.

Muutamit Alex Park Hotelin työntekijöistä ovat työskennelleet talossa jo Hotelli Ascotin aikana sekä myös useat asiakkaat muistavat hotellin Ascotin ajoilta. Hotelli Ascotin ajoilta on vielä tänäkin päivänä toiminnassa muun muassa Ascot-sali, Edward ja Diana -kabinetit. Myös Alex Park Hotelin liikeideassa ja markkinoinnissa on edelleen vaikutteita hotelli Ascotin ajoilta.

1.3 Liikeidea

Keskeinen tavoitteemme on palvella asiakasta yksilöllisesti painottaen yksityisen hotellin suomia mahdollisuuksia ja erottua massasta, mm. yksilöllisine viihde- ja ruokaravintoloineen. Kohderyhmiämme ovat yritykset, kokous- ja kongressiasiakkaat sekä Lahteen messu- ja urheilutapahtumiin matkaavat asiakkaat ja toimitsijat. Myös yksityiset lomamatkaajat sekä viihdetapahtumiimme saapuvat vieraat ovat tärkeitä asiakkaitamme.

1.4 Organisaatiokaavio



Omistajapariskunta omistaa myös Pieksämäellä sijaitsevan hotelli Savonsolmun. Deila Prepula käy kerran viikossa Lahdessa pitämässä palaveria Alex Park Hotelin päälliköiden kanssa. Toimitusjohtaja tekee Alex Park Hotelissa kaikki suuremmat rahoituspäätökset.

Maarit Hiltunen toimii vastaanoton ja myyntipalvelun esimiehenä. Hän vastaa muun muassa hinnoittelusta, markkinoinnista, laskutusasioista, palkoista ja budjetoinnista. Maarit toimii myös yhteyshenkilönä eri yhteistyökumppaneiden välillä.

Tanja Mustosella on päävastuu myyntipalvelun toiminnasta. Sanna Petäys toimii myyntipalvelussa myyntisihteerinä sekä vastaanoton vuorovastaavana. Hänen tehtävänä on muun muassa tehdä vastaanoton työvuorolistat sekä hotelliharjoittelijoiden ottaminen ja toimiminen yhteyshenkilönä opiskelijan ja koulun välillä.

Minna Hiveli vastaa keittiön toiminnasta sekä toimii yhteyshenkilönä ravintoloiden raaka-ainetoimittajiin. Minna tekee keittiön työvuorolistat sekä hoitaa keittiön työharjoittelijoiden sopimukset ja heidän työvuorojen suunnittelut.

Tapio Takalo toimii ravintoloiden esimiehenä ja hänen tehtäviin kuuluu muun muassa yhteydenpito ravintoloiden tavarantoimittajiin, mainoksien teko, hinnoittelu sekä ruokalistojen suunnittelu ja toteutus yhdessä Minnan kanssa.

Juha Saarela vastaa viihderavintoloiden (Alex Dance ja Velvet Club) paikkojen järjestyksestä ja kunnosta, tarjoilijoiden työvuorolistojen teosta ja työharjoittelijoiden sopimuksista ja heidän työvuorojen suunnittelusta yhdessä Tapion kanssa. Juha toimii myös yhteyshenkilönä ohjelmalveluun ja sopii muun muassa aikatauluista bändien kanssa.

Kaikilla päälliköillä ja esimiehillä on oma lokero myyntipalvelun puolella, johon voi jättää heille kuuluvia papereita ja posteja.

1.5 Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

Alex Park Hotel on ulkoistanut monia palvelujaan. Alla on lueteltuna hotellin tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ja sidosryhmiä sekä niiden tehtäviä.

YRITYS	TEHTÄVÄ
Hotellipalvelu Satu Koivisto Oy	Hotellin puhtaanapito: hotellin kerrossiivonta, ravintoloiden sekä yleistilojen puhtaanapito
Comforta	Liinavaatteiden puhtaanapito
Pesula Pikapuhto	Hotellin asukkaiden vaatteiden pesu, asiakkaan maksaessa palvelusta
Huolto ISS	Huoltoyritys: remontit sekä pienet huoltotoimenpiteet kuten lamppujen vaihdot.
Pretax Toimialapalvelut Oy	Konttori: huolehtii yrityksen tilitykset, kirjanpidon ja osto- ja myyntireskontran
Pretax Palkat Jyväskylä	Hotellin työntekijöiden palkat
Ohjelmatoimisto Oktaavi	Tanssiravintolan esiintyjät
Europcar, autonvuokrausyritys	Hotellin autotallissa on muutamia vuokra-autoja parkissa. Vastaanotto luovuttaa autojen avaimet Europcarin asiakkaille, yrityksen yhteydenoton jälkeen.

1.6 Yrityksen tuotteet ja palvelut

Alex Park Hotelissa on 5 ravintolaa, jotka toimivat eri toimintamalleilla. Kaikissa ravintoloissa tulee valomerkki puoli tuntia ennen sulkeutumisaikaa. Myös ruokaravintoloiden keittiöt menevät kiinni puoli tuntia ennen ravintolan sulkeutumista. Brasserie Alexin ja Bistro Alexin à la carte -ruokalit löydät vastaanotosta.

Brasserie Alex

Ravintola sijaitsee katutasossa, pääsisäänkäyntiä vastapäätä. Asiakaspaiikkoja on yhdessä Café Alexin kanssa 420, joista osa on savullisia. Brasserie Alex toimii sekä lounas- että à la carte -ravintolana. A la carte -ruokalialta saa annoksia koko keittiön aukioloajan.

Hotellin pohjoismainen aamiaisbuffet katetaan aamuisin Brasserie Alexiin. Aamiainen sisältyy huonehintaan. Hotellin ulkopuolisille asiakkaille aamupalan hinta on 8 euroa.

Asiakkaat

- yritysasiakkaat (etenkin lounasaikaan)
- kokousasiakkaat
- yksittäiset asiakkaat

Aukioloajat

ma - to	klo 11.00 - 21.00
pe	klo 11.00 - 22.00
la	klo 12.00 - 22.00
su	klo 12.00 - 15.30

Aamiainen tarjoillaan noutopöydästä

ma - pe	klo 06.30 - 09.30
la - su	klo 07.30 - 10.30

Lounas tarjoillaan noutopöydästä

ma - pe	klo 11.00 - 15.00	(7,80 €)
la - su	klo 12.00 - 15.30	(9,20 €)

Café Alex

Café Alex toimii ravintola Brasserie Alexin yhteydessä katutasossa. Kahviosta saa kahvia, pientä syötävää, olutta, savukkeita ja virvokkeita. Kahviossa on täydet anniskelu oikeudet. Café Alexiin on ikäraja kello 21 jälkeen 18 vuotta. Osa kahviosta on savullista aluetta. Kesäisin Café Alexin yhteydessä toimii Aleksanterinkadun puolella kesäterassi, jossa on noin 80 asiakaspaiikkaa.

Asiakkaat

- arki-aamuisin ja markkinapäivinä kanta-asiakkaita
- paikallisia asukkaita

Aukioloajat

ma - to	klo 09.00 - 22.00
pe - la	klo 09.00 - 24.00
su	klo 09.00 - 15.30

Bistro Alex

Toinen hotellin ruokaravintola on Bistro Alex, joka toimii à la carte -ravintolana. Ravintola sijaitsee hotellin toisessa kerroksessa. Ravintolaan on oma sisäänkäynti Rauhankadun puolelta, mutta ravintolaan pääsee myös hotellin puolelta. Asiakaspaiikkoja on 88, joista osa on saavullisia.

Asiakkaat - yritysasiakkaita
- yksittäisiä asiakkaita

Aukioloajat ma - ti klo 11.00 - 23.00
ke - pe klo 11.00 - 24.00
la klo 12.00 - 24.00
su klo 12.00 - 22.00

Alex Dance -tanssiravintola

Ravintolassa tanssitaan elävän musiikin tahdissa kolmena iltana viikossa. Alex Dance sijaitsee toisessa kerroksessa Brasserie Alexin yläpuolella ja sinne on sisäänkäynti Rauhankadun puolelta. Hotellin asukkailla on vapaa sisäänpääsy ravintolaan, paitsi erikoisiltoina. Erikoisilloista mainitaan erikseen. Asiakaspaiikkoja ravintolassa on yhdessä kokouskabinettien kanssa 540. Ikäraja ravintolaan on 20 vuotta.

Asiakkaat - keski-ikä noin 25 - 35 vuotta, vaihtelee esiintyjästä riippuen
- paikallisia asukkaita
- hotellivieraat

Aukioloajat ke klo 21.00 - 02.00
pe - la klo 21.00 - 03.00

Lippujen hinnat 5 - 15 €:n välillä + 2 € eteispalvelumaksu

Velvet Club -yökerho

Viikonloppuisin hotellissamme on auki myös Velvet Club, jossa on aina DJ soittamassa. Velvet Club sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa ja sinne on sisäänkäynti Brasserie Alexin perältä. Asiakaspaiikkoja ravintolassa on 360. Ikäraja ravintolaan on 20 vuotta.

Asiakkaat - paikallisia asukkaita

Aukioloajat pe - la klo 23.00 - 04.00

Kokoustilat

Hotellissamme on yhteensä 6 kokoustilaa ja 3 ryhmätyötilaa. Kokoustilat soveltuvat koulutus- ja kokouskäyttöön. Kokoustilat Ascot-sali, Edward ja Diana sijaitsevat toisessa kerroksessa ravintola Bistro Alexin läheisyydessä. Nämä kokoustilat voidaan keskenään yhdistää, jolloin tilaan mahtuu yhteensä 300 henkilöä. Tanssiravintola Alex Dancen yhteydessä sijaitsevat kokoustilat Maxim, Victoria ja Alexandra. Ryhmätyötilat (RTH) sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa ravintola Brasserie Alexin perällä.

Tila	Koko	Luokkamuoto	Teatteri	U-pöytä	Banketti	Diplomaatti
Ascot-sali	183 m ²	145 hlöä	160 hlöä	40 hlöä	150 hlöä	44 hlöä
Edward	58 m ²	25 hlöä	30 hlöä	20 hlöä	30 hlöä	20 hlöä
Diana	88 m ²	45 hlöä	55 hlöä	25 hlöä	60 hlöä	30 hlöä
Kaikki yht.	329 m ²	240 hlöä	300 hlöä	-	300 hlöä	-
Maxim	126 m ²	40 hlöä	80 hlöä	24 hlöä	90 hlöä	40 hlöä
Victoria	76 m ²	30 hlöä	40 hlöä	20 hlöä	40 hlöä	20 hlöä
Alexandra	136 m ²	55 hlöä	80 hlöä	24 hlöä	90 hlöä	30 hlöä

Kaikissa kokoustiloissa on piirtoheitin (lukuun ottamatta rth 1 ja rth 2), valkokangas, fläppitaulu ja tusseja sekä kokouslaatikko, jossa on kalvoja, paperia ja kyniä. Kokoustiloissa on sekä langalliset että langattomat Hotel Highway-yhteydet (ryhmätyöhuoneissa vain langalliset yhteydet), jotka toimivat vastaanotosta saatavilla tunnuksilla. Kokoustiloihin on myös mahdollista saada data/videoprojektori, äänentoisto ja diaprojektori.

Saunat

Hotellissamme on neljä asiakassaunaa, jotka sijaitsevat toisessa kerroksessa. Saunoihin pääsee asiakashissien oikealta puolelta olevista portaista. Saunaosastolla on myös uimaallas (8,2 m x 4,2 m, syvyys 1,2 m). Saunan ja uima-altaan käyttö sisältyvät huonehintaan. Kaikissa saunoissa on A-oikeudet.

Aukioloajat

ma - to	klo 17.00 - 19.30
pe	-
la - su	klo 07.00 - 10.00

Muina aikoina saunat toimivat tilaussaunoina. Myyntipalvelu hoitaa saunavaraukset.

Tilaussaunan hinta 11 € / hlö / 1,5 h

2 HENKILÖKUNTAINFO

Parkkeeraus: Henkilökunnan autot AINA alatasanteelle eli A2 tasolle. Jos talli täyttyy (esimerkiksi hotelli on täynnä), henkilökunta ei aja talliin.

Pukeutuminen: Vakituksille työntekijöille hotelli antaa talon puolesta työvaatteet (housut, paita ja jakku). Muut työntekijät noudattavat alla olevia pukeutumisohteita.

Naiset:

- valkoinen paitapusero
- mustat housut tai musta hame
- mustat tai ihonväriset sukkahousut
- avokkaat tai sandaalit
- hillitty meikki
- olet siisti ja puhdas, vältä liiallista hajuveden käyttöä

Miehet:

- valkoinen kauluspaita
- mustat suorot housut
- mustat sukat
- mustat kengät
- olet siisti ja puhdas, vältä liiallista hajusteiden käyttöä

Pukuhuoneet sijaitsevat pohjakerroksessa. Ensimmäisenä päivänä talossa sinulle opastetaan kulkureitti pukuhuoneisiin. Avaimen pukuhuoneisiin saat vastaanotosta. Palautathan avaimen välittömästi takaisin!

Ruokailu: Harjoitteluajana sinulle kuuluu yksi lämmin ateria työvuorossa. Aamu- vuorossa ruokaillaan lounasaikaan Brasserie Alexissa ja iltavuorossa pyydetään Brasserie Alexin keittiöhenkilökuntaa valmistamaan lämmin ateria. Voit ruokailla joko Velvet Clubissa tai vastaanoton takahuoneessa.

Sairastuminen: Ilmoitathan välittömästi vastaanottoon jos et pääse sovittuun työvuoroon sairastuttuasi.

Työlistaan liittyvät asiat:

Sanna Petäys tekee vastaanoton työvuorolistat. Kaikki työvuorotoivomukset yms. Sannan kautta. Toivomukset on esitettävä viimeistään puolitoista viikkoa ennen seuraavan listan alkua.

Henkilökuntahinnat:

Henkilökuntahinnat koskevat Alex Park Hotelin työntekijöitä, heidän puolisoitaan ja lapsiaan sekä harjoittelijoita heidän harjoitteluajanaan. Infon henkilökuntahinnoista löydät vastaanotosta.

3 HOTELLIOSASTO

Hotellissa on yhteensä 137 huonetta. Huoneet sijaitsevat 3. - 8. kerroksissa. Kolmannen ja neljännen kerroksen huoneet ovat savullisia ja muiden kerrosten huoneet savuttomia. Kaikki hotellihuoneet muutetaan savuttomiksi viimeistään 1.6.2007, jolloin uusi tupakkalaki astuu voimaan.

Asiakkaat pääsevät tulopäivänään huoneisiinsa kello 14.00 lähtien. Huoneet tulee luovuttaa lähtöpäivänä viimeistään kello 12.00. Odotusajaksi asiakas voi jättää matkatavaransa vastaanottoon.

Huonevarustus: Huonekohtainen ilmastointi, minibaari, televisio, radio, puhelin, suihku tai amme, kylpy- ja kasvopyyhkeet, suihkushampoo, hiustenkuivaaja, juomalaseja, vaatekaappi.

Internet: Noin 70 huoneessa on Internet-yhteys. Vierailta täytyy olla oma kannettava tietokone mukanaan. Huoneissa ovat valmiina tarvittavat johdot ja pistokkeet. Asiakas saa vastaanotosta Internet-yhteyttä varten tarvitsemansa salasanat. Veloitus Internet-yhteydestä on seuraavanlainen:

1,00 € / 15 min. 3,00 € / 3 h 5,00 € / 8 h

Hotellikerrosten pohjapiirustukset:

Hotellikerrosten pohjapiirustukset löydät tämän oppaan liitesivuilta.

Hotellihuoneiden lukumäärät ja listahinnat:

	LUKUMÄÄRÄ	MA-PE	PE-MA
1 HH	38	104 €	79 €
2 HH	88	123 €	84 €
SUITE	8	183 €	183 €
SAUNASUITE	3	219 €	219 €
LISÄVUODE		27 €	27 €

Hotellissa on käytössä listahintojen lisäksi myös muita hintoja, esimerkiksi eri sopimusasiakkailla on käytössä omat hinnat. Nämä sopimushinnat löydät omasta kansioista, joka sijaitsee vastaanotossa.

4 MYYNTIPALVELU

Myyntipalvelu toimii vastaanoton yhteydessä. Myyntipalvelu on avoinna yleensä arkisin kello 8.00 - 17.00. Myyntipalvelussa eli mypassa toimii pääasiassa päivittäin kaksi työntekijää. Myyntipalvelun työtehtäviin kuuluu muun muassa tilausten vastaanotto, työmääräysten teko, tarjousten laadinta ja kokousasiakkaiden vastaanotto. Myyntipalvelu avustaa myös vastaanotossa tarvittaessa. Kaikki kokoustila ja saunavaraukset sekä niihin tulevat muutokset ehdottomasti aina mypän kautta! Bistro Alexiin tulevat pöytävaraukset yhdistetään myyntipalveluun sen aukioloaikana, muulloin suoraan ravintolaan.

5 KERROSHOITO JA HUOLTO

Hotellin puhtaanapito on ulkoistettu ja siitä vastaa Hotellipalvelu Satu Koivisto Oy. Satu on työskennellyt talossa jo ennen oman yrityksensä perustamista, joten talo on hänelle erittäin tuttu. Kerroshoitajien vastuualueina ovat hotellin kerrossiivonta, ravintoloiden siivoaminen sekä yleistilojen kuten käytävien ja saunatilojen puhtaanapito. Comforta vastaa liinavaatteiden puhtaanapidosta.

Kerroshoitajat ovat päivittäin tekemisissä hotellin eri osastojen kanssa, joista vastaanotto on tärkein "yhteistyökumppani". Kerroshoitajat tarvitsevat päivittäin tietoa hotellin asukkaiden lähtemisistä, asumisista ja saapumisista sekä asiakkaiden erityistoiveista kuten lisävuoteista. Yhteistyö vastaanoton ja kerroshoidon välillä on oltava mahdollisimman saumatonta. Vastaanotossa työskentelevien on ehdottomasti tiedotettava kerroshoitajia päivän aikana ilmenneistä muutoksista.

Huoltoyhtiönä toimii Huolto ISS, jonka vastuualueena ovat eri remontit sekä pienet huoltotoimenpiteet, kuten lamppujen vaihdot. Hotellin huoltomiehenä toimii Marko Ahokas. Vastaanotossa on huoltomiehen vihko, johon merkitään hotellissa ilmenneet viat tai huoltotoimenpiteet. Huoltomies käy joka päivä, maanantaista perjantaihin, tarkastamassa vihkoon kirjoitetut asiat. Viikonloppuisin toimii Huolto ISS:n päivystys.

6 VASTAANOTTO

Seuraavassa yksityiskohtaisemmin kerrottuna yleisimpiä asioita mitä vastaanotossa työskentelevän on tiedettävä.

6.1 Arvoesineiden talletus

Vieraamme voivat tallettaa heidän kallisarvoiset esineensä ja tavaransa vastaanoton kassakaappiin. Laita tavarat esimerkiksi kirjekuoreen ja kirjekuoren päälle asiakkaan huonenumero ja nimi.

6.2 Asiakaspalaute

Jokaisessa hotellihuoneessa on asiakkaiden täytettävissä oleva asiakaspalautelomake. Asiakkaat voivat jättää lomakkeen huoneeseen tai toimittaa sen vastaanottoon. Siivoojat toimittavat huoneeseen jätetyt lomakkeet vastaanottoon sekä laittavat huoneisiin uudet asiakaspalautelomakkeet huonesiivouksen yhteydessä. Kaikki asiakaspalautelomakkeet laitetaan Maaritin lokeroon, joka on myyntipalvelun puolella. Jokainen palautunut lomake käsitellään, jonka jälkeen ne laitetaan asiakaspalaute -kansioon, joka sijaitsee myyntipalvelussa.

Asiakaspalautelomakkeen lisäksi myös suullinen asiakaspalaute on erittäin tärkeää. Kun kuulet asiakkailta suullista palautetta, on hyvä kirjata ne ylös ja toimittaa eteenpäin.

6.3 ATK

Hotellin vastaanotossa käytetään Hotellinx Suite -varausjärjestelmää. Työkoneella ja työaikana ei surffailla netissä eikä hoideta omia pankki- eikä sähköpostiasioita. Myös omien ohjelmien asentaminen tietokoneisiin on kielletty.

6.4 Avaimet

Alex Park Hotelin vakituisilla työntekijöillä on käytössään avaimet, joilla he pääsevät pukuhuonetiloihin. Muut työntekijät saavat pukuhuonetiloihin avaimet hotellin vastaanotosta. Nämä avaimet on palautettava takaisin vastaanottoon heti pukuhuonetiloista poistuttaessa. Kaikkien osastojen avaimet säilytetään kassakaapissa, joka sijaitsee vastaanoton tiloissa.

Vuorossa oleva vastaanottovirkailija on vastuussa avainten luovutuksista. Hotellin yleisavaimen luovutusta esimerkiksi erilaisille huolto- ja korjaushenkilöille kontrolloidaan hotellin vastaanotossa olevaa kuittausvihkoa käyttäen. Kuittausvihkoon vastaanottovirkailija täyttää yleisavaimen luovutusajan, kenelle avain on annettu (nimi, yritys, puhelinnumero), kuka avaimen on antanut ja kuka on vastaanottanut palautetun avaimen.

Esimerkiksi:

6.9.2006 klo 9.00, Ari Heikkinen, Hissi-Kone Oy, 040 123 4567 / Sanna

6.5 Hissit

Hotellin kaksi asiakashissiä sijaitsevat Rauhankadun puolella, tanssiravintolan naulakkoja vastapäätä. Hisseillä pääsee parkkihallin A1-tasolle, saunaosastolle sekä hotellihuoneisiin. Hissien mahdollisista toimintahäiriöistä on ilmoitettava välittömästi Hissi-Lahteen tai ISS:lle. Vastaanotossa on hissihälytys-taulu. Jos taulussa palaa valo, toimi ohjeiden mukaisesti:

Kohta A → soita Hissi-Lahteen, puh. 0400 525 138.

Kohta B → soita ISS → kiireellinen!

Kohta C → soita ISS → ei kiireellinen.

Työntekijöiden käytössä oleva tavarahissi sijaitsee ryhmätyökäytävällä löytötavarahuoneen läheisyydessä. Tavarahissillä pääsee kulkemaan tanssiravintolaan, lastauslaiturille, varastoihin sekä saunaosastolle. Tavarahissin käyttö opastetaan sinulle ensimmäisinä työvuoroinasi.

6.6 Huonepalvelu

Huonepalvelusta vastaa ravintola Brasserieen henkilökunta. Ravintolan huonepalvelulisä on 6 €. Huoneeseen vietävän aamiaisen hinta on 11 €.

6.7 Kokousopasteet

Iltavuorossa oleva vastaanottovirkailija on vastuussa kokousopasteiden teosta. Ohjelmalista seuraavan päivän kokouksista on vastaanotossa.

* Kaikki opasteet kirjoitetaan samalla tyyllillä ja keskelle paperia (vastaanoton vasemman puoleisen koneen respan kansiossa on kokousopasteita varten valmis pohja valmiina).

* Mikäli opasteeseen tulee yrityksen ja kokouksen/tilaisuuden nimi, niin opasteeseen laitetaan ensin yritys ja vasta sen jälkeen kokouksen/tilaisuuden nimi.

* Opasteita tarvitaan 3-5 kappaletta riippuen kokoustilasta.

- Ascot-sali, Edward ja Diana: 5 kpl
- Alexandra, Victoria, Maxim: 4 kpl
- Ryhmätyöhuoneet: 3 kpl

* Kokoustila Dianan yhteen opasteeseen tehdään koneella nuoli oikealle, tilaisuuden nimen alle.

* Kokoustila Edwardin yhteen opasteeseen tehdään koneella nuoli vasemmalle, tilaisuuden nimen alle.

* Vastaanotto laittaa opasteet ilta- tai yövuorossa paikoilleen seuraavasti ja korjaa samalla vanhaat opasteet pois:

- 1 opaste vastaanoton infotauluun
- 1 opaste narikan aulan infotauluun

Ascot-sali, Edward ja Diana:

- 1 opaste Bistron palo-oven vasemmalle puolelle

Alexandra, Victoria ja Maxim:

- 1 opaste tanssin rappujen yläpuolelle olevaan tauluun

Ryhmätyöhuoneet:

- 1 opaste Brasseriin miesten wc:n vieressä olevaan seinään

* Loput opasteet jätetään Brasseriin pöydälle, josta tarjoilijat kiinnittävät ne paikoilleen.

6.8 Lemmikkieläimet

Asiakkaat voivat hotelliin majoituessaan tuoda mukanaan lemmikkieläimiä. Lemmikkieläimen kanssa matkustavia asiakkaita ei laiteta majoittumaan allergiahuoneisiin. Lemmikkieläimistä ei peritä lisämaksua.

6.9 Löytötavaramenettely

Löytötavarat toimitetaan vastaanottoon. Vastaanotossa on löytötavaroille varattu kaappi, josta löytyy myös kaksi vihkoa. Toinen vihko on järjestyksenvalvojen, joihin he merkitsevät tanssi-iltoina narikkaan jääneet tavarat. Toinen vihko on muualta hotellista löydettyjä tavaroita varten. Vihkoon merkitään milloin tavara on löydetty, mitä on löydetty ja mistä.

Esimerkiksi: 20.7.2006 miesten sininen t-paita H-704

Myös itse löytötavaraan merkitään yllä olevat asiat, esimerkiksi paperille, joka kiinnitetään tavaraan. Jos löytötavara löytyy omistaja, vedetään tavara aina vihkosta yli ja kirjoitetaan siihen kohtaan esimerkiksi *haettu*. Löytötavara voidaan tarvittaessa lähettää omistajalleen postiennakolla eli tällöin vastaanottaja maksaa postikulut.

Maanantai-tiistai -välisenä yönä vastaanoton työntekijä käy läpi löytötavarat. Arvotavarat luetteloidaan lomakkeeseen, joita löytyy löytötavara-kaapista olevasta kansiosta. Arvotavarat ja lomake laitetaan esimerkiksi kirjekuoreen. Arvotavarat viedään tiistaisin löytötavaratoimistoon eli poliisilaitokselle.

Muut löytötavarat viedään ryhmätyökäytävälle ensimmäiseen huoneeseen. Ryhmätyöhuoneen lattialla on laatikoita kolmelle viimeiselle kuukaudelle. Tavarat laitetaan oikean kuukauden laatikkoon. Myös narikkaan jääneet takit, muut vaatteet, tavarat ja sateenvarjat, joihin on laitettu päivämäärä, viedään henkarissa ryhmätyötilaan. Löytötavaravihkoon merkitään ko. tavaran kohdalle, mihin se on viety (RTH eli ryhmätyöhuone tai löytötavaratoimisto). Maarit hoitaa vanhojen tavaroiden (yli 3 kk) hävittämisen ryhmätyöhuoneesta.

6.10 Maksuvälineet ja laskutus

Maksuvälineinä hotellissa käyvät käteinen, kotimaiset pankkikortit, Visa Electron, kansainväliset luottokortit kuten esimerkiksi Visa, Master Card, Eurocard, Diners Club ja American Express. Kortit käyvät maksuvälineinä myös hotellin kaikissa ravintoloissa.

Laskutukseen menevistä huone- tai ravintolalaskuista on asiakkaan kanssa sovittava aina etukäteen, palvelujen varausvaiheessa. Myyntipalvelu hoitaa laskutusasioita eli tekee muun muassa asiakkaiden kanssa laskutussopimukset.

6.11 Parkkeeraus

Hotellin alakerroksissa sijaitsevat parkkihallasot A1 ja A2. Parkkihalliin mahtuu yhteensä 70 ajoneuvoa. Autotallin tasojen korkeudet ovat: A1

taso 1,95 metriä ja A2 taso 1,85 metriä. Parkkeerauksesta veloitetaan 7,00 € / yö ellei toisin ole sovittu. Esimerkiksi sopimusasiakkailta voi olla käytössä eri hinnat parkkeerauksessa.

Parkkihalliin pääsee ajamaan sisälle sekä Rauhankadun että Vapaudenkadun puoleisista ovista. Seuraavassa on ajo-ohjeet molemmista sisäänkäynneistä.

Ajo-ohje parkkihalliin: (Rauhankatu)

*Ovi aukeaa automaattisesti kun autolla ajaa tarpeeksi lähelle sitä. Automaattiovet toimivat S-Market Mascotin aukioloaikoina eli ma - pe klo 7 - 21 ja la klo 7 - 18. Ovien ollessa kiinni ovet saa avattua vastaanotosta.

*Aja Rauhankadun puoleisesta ovesta sisään.

*Jatka ajamista ja seuraa hallin opasteita.

*Käänny oikealle, mutta älä kuitenkaan käänny alas menevälle tielle.

*Aja vähän matkaa eteenpäin ja käänny taas oikealle.

*Vasemmalla puolella on S-Market Mascotin paikoitusalue.

*Jatka matkaa eteenpäin ja käänny taas oikealle.

*Suoraan edessä näkyy puomi, joka avautuu nappia painamalla -> saat myös samalla parkkilipukkeen.

*Parkkihallasot A1 ja A2 ovat hotellin vieraille varattua paikoitusaluetta.

Ajo-ohje parkkihalliin: (Vapaudenkatu)

*Ovi aukeaa automaattisesti kun autolla ajaa tarpeeksi lähelle sitä. Automaattiovet toimivat S-market Mascotin aukioloaikojen aikana. Muina aikoina hotellin parkkihalliin pääsee Rauhankadun puolelta.

*Aja Vapaudenkadun puoleisesta ovesta sisään.

*Jatka ajamista suoraan ja seuraa hallin opasteita.

*Vasemmalla puolella on S-Market Mascotin paikoitusalue.

*Jatka matkaa eteenpäin ja käänny oikealle.

*Suoraan edessä näkyy puomi, joka avautuu nappia painamalla -> saat myös samalla parkkilipukkeen.

*Parkkihallasot A1 ja A2 ovat hotellin vieraille varattua paikoitusaluetta.

Ajo-ohje parkkihallista ulos:

*Ennen ulosajoa puomista saatu parkkilipuke täytyy leimauttaa ja maksaa vastaanotossa.

*Leimattu parkkilipuke syötetään puomiin ja puomi nousee automaattisesti.

*Puomin jälkeen ajetaan vähän matkaa eteenpäin ja käännyttään vasemmalle.

*Jatka matkaa eteenpäin ja käänny hetken päästä oikealle.

*Jatka matkaa eteenpäin ja automaattiovi aukeaa.

*Parkkihallista tullaan Vapaudenkadulle.

6.12 Puhelinkäytös

Vastaanotossa työskenneltäessä puhelin on osa jokapäiväistä työtä. Puhelin soi päivittäin, enemmän ja vähemmän. Puhelinkäyttäjyminen on yksi tärkeä osa asiakaspalvelua ja siitä syystä, siihen on kiinnitettävä huomiota. Puhelimeen vastataan mahdollisimman pian ja kerrotaan selkeästi, että ”Alex Park Hotel”. Harjoittelija voi vastata puhelimeen sanomalla harjoittelija sekä oman sukunimensä, kuten ”Alex Park Hotel, harjoittelija Nieminen”. Näin vastattaessa puhelimen soittaja tietää, että hän keskustelee harjoittelijan kanssa. Puhelinkäyttäjytymisessä on tärkeää kuunnella mitä toinen osapuoli haluaa kertoa tai tietää. Jos et osaa neuvoa asiakasta, pyydä asiakasta ystävällisesti odottamaan ja kysy työkalulta apua.

Kun puhut puhelimesta paina luurin sivussa olevaa nappia ja pidä se pohjassa koko ajan kun puhut. Jos et pidä nappia pohjassa, puhelimen toisessa päässä oleva ei kuule sinua.

Hotellin asiakkaista ei saa antaa mitään tietoja puhelimesta kenellekään ulkopuoliselle henkilölle. Myöskään hotellin henkilökunnan koti- tai matkapuhelinnumeroita ei saa luovuttaa kenellekään. Tämän oppaan liitteenä on hotellin oma sisäinen puhelinnumeroluettelo, josta näkyvät jokaisen osaston sisäiset numerot. Ensimmäisinä työvuoroina sinulle opastetaan miten vastaanottoon tulevat puhelut voidaan yhdistää halutulle henkilölle.

Omia asioita ei hoideta talon puhelimella. Myöskään oman matkapuhelimen käyttö työvuoron aikana ei ole sallittua. Lyhyet asiapuhelut, kuten esimerkiksi lääkärille soittaminen, ovat sallittuja.

6.13 Pyykki

Teemme yhteistyötä paikallisen Pesula Pikapuhdon kanssa. Hotellihuoneista löytyy muovipussi, johon asiakas voi laittaa pyykkinsä sekä paperilomake, joka asiakkaan on täytettävä. Asiakkaan on toimitettava pyykki vastaanottoon. Pyykki, joka tuodaan ennen kello yhdeksää aamulla vastaanottoon, palautetaan asiakkaalle saman päivän iltapäivänä kello

16.00. Pesulapalvelu ei ole käytettävissä lauantaina eikä sunnuntaina. Vastaanoton tehtävänä on soittaa Pikapuhdun kun asiakas on tuonut pyykki vastaanottoon sekä toimittaa asiakkaan puhtaat vaatteet takaisin asiakkaan huoneeseen. Pesula Pikapuhdon puhelinnumero on: 03 782 6655.

6.14 Sanomalehdet

Hotelliin tulee Etelä-Suomen sanomat, Helsingin Sanomat, Lahden alueen ilmaisjakelulehtiä, Kauppalehti sekä molemmat iltapäivälehdet (Ilta-Sanomat ja Iltalehti). Iltapäivälehdet ovat maksullisia, mutta muut hotelliin tulevat lehdet ovat asiakkaiden luettavissa Brasseriessä. Asiakkaat maksavat iltapäivälehdet vastaanottoon tai Brasserieen.

Sunnuntai-maanantai -välisenä yönä vastaanottovirkailija tekee lehtipalautukset. Vastaanotossa on laatikko, mihin jokaisen päivän päätteeksi myymättä jääneet lehdet laitetaan. Palautuslistaan, joka on lehtien kanssa laatikossa, merkitään kunkin päivämäärän kohdalle palautettavien iltapäivälehtien määrä. Lehdet laitetaan narulla nipuksi. Lehtinippu sekä palautuslista laitetaan respan tiskin päähän vasemmalle lattialle.

6.15 Saunat

Hotellin neljä saunaa sijaitsevat toisessa kerroksessa. Saunatilat ovat kahdessa tasossa. Saunat 1 ja 2 sijaitsevat ylemmällä tasolla ja saunat 3 ja 4 alemmalla tasolla.

Saunojen käyttäjämäärät:

Sauna 1	20 henkeä
Sauna 2	3 henkeä
Sauna 3	20 henkeä
Sauna 4	6 henkeä

Saunojen päälle- ja poislaitto kuuluvat vastaanottovirkailijan tehtäviin. Jos kyseessä on tilaussauna, viedään saunalle tarvittava määrä pyyhkeitä sekä tehdään saunan oveen opaste. Valmis opastepohja löytyy vastaanoton vasemman puoleiselta koneelta. Saunat on laitettava päälle vähintään tuntia ennen saunojen alkamisaikaa.

Työvuorossa oleva vastaanottovirkailija vastaa uima-altaan ja sauna-osaston turvallisuudesta. Allasosastolla on kameravalvonta. Vastaanotossa sijaitseva saunojen valvontamonitori on muistettava laittaa päälle aina kun saunat laitetaan päälle.

6.16 Vaitiolovelvollisuus

Työhön ja asiakkaisiin liittyvät tiedot säilytetään omana tietona. Muista, että sinulla on vaitiolovelvollisuus. Työasioista ja asiakkaista ei saa välittää tietoa työn ulkopuolella.

6.17 Työtehtävät: (aamuvuoro, iltavuoro ja yövuoro)

Tämän oppaan lopusta löydät liitteenä työvuorokohtaiset työtehtävät.

7 TURVALLISUUS

Hotellin pelastussuunnitelma on vastaanotossa. Perehdy pelastussuunnitelmaan huolella ensimmäisten työvuorojesi aikana. Seuraavassa on kerrottu toimenpideohjeista sähkökatkon, ryöstön ja tulipalon aikana.

- Yleinen hätänumero (0) 112.
- Poliisi (0) 10022.
- Falck Security hälytysvartiointi p. (0) 020 428 2191.
- Vastaanottoa lähin alkusammutuskalusto löytyy vastaanoton puolelta.
- Kokoonntumispaikka onnettomuuden sattuessa on Lahden tori.

Hätäilmoituksen teko

Kun soitat hätäpuhelun, kerro rauhallisesti ja selvästi:

- Kuka olet, ja mistä soitat.
- Missä on tapahtunut (tarkka osoite!).
- Mitä on tapahtunut, onko ihmisiä vaarassa tai loukkaantunut?
- Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin.
- Kuuntele toimintaohjeet ja toimi niiden mukaan.
- Älä katkaise puhelua ennen kuin saat luvan.

Esimerkkejä toimenpideohjeista

Sähkökatko

Sähkökatko ei normaalioloissa kestä tunteja, tyypillinen sähkökatko on minuuttien luokkaa. Hotelleissa on varauduttava sähkökatkoihin, koska ne voivat aiheuttaa suuria vahinkoja tietojärjestelmille, etenkin jos niitä ei ole tallennettu. Myös hotellin ilmastointi pysähtyy sähkökatkon aikana. Hotellissa on varajärjestelmä merkkivaloille, kuten poistumisteille, jotka jäävät palamaan vaikka sähkö katkeakin.

Sähkökatkon aikana

- pysy vastaanotossa rauhallisena, varavalaistus jää palamaan.
- sytytä taskulamppu, joka löytyy vastaanotosta.
- älä soita turhia puheluita, sillä linjat saattavat ylikuormittua.
- pysy vastaanotossa, koska hotellin asiakkaat soittelevat ja tiedustelevat tilannetta.

Varkaus, ryöstö

Varkauksiin ja ryöstöihin voidaan varautua ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä. Varkautta ja ryöstöä edeltää usein tiedustelu, joten on hyvä tarkkailla oudosti käyttäytyviä asiattomia henkilöitä ja seurata tällaisten henkilöiden toimia ja painaa tuntomerkit mieleen. Kaikki arvokkaat laitteet, avaimet ja rahat on pidettävä poissa näkyviltä.

Jos ryöstö tai varkaus tapahtuu

- pysy rauhallisena ja ole vastustamatta ryöstäjää
- älä ärsytä ryöstäjää äläkä leiki sankaria
- älä hälytä apua, jos olet uhattuna
- paina ryöstäjän tuntomerkit mieleen, kiinnitä huomiota etenkin ryöstäjän erikois-tuntomerkkeihin ja ryöstäjän ääneen
- tarkkaile ryöstäjän poistuessa paikalta hänen pakenemista ja kiinnitä huomio pakotapaan ja mahdollisiin apureihin
- ilmoita ryöstöstä heti kun voit tehdä sen vaaratta
- hälytä poliisi puh. (0) 10022
- ilmoita poliisille paikka, millaisesta ryöstöstä oli kyse (aseellinen/aseeton), tekijöiden määrä, tuntomerkit ja pakotapa

Avunhälyttämisen jälkeen huolehdi jälkitoimista eli

- lukitse ovet,
- huolehdi mahdollisista loukkaantuneista,
- varmista mahdolliset todistajat,
- suojaa jäljet ja esineet sekä
- täytä tuntomerkkilomake.

Palohälytys

Kun palohälytys tulee, toimi seuraavasti:

- ➔ Soita hätänumeroon 112 varmistaaksesi, että paloauto on tulossa
- ➔ Laita palohälytysteksti hotellin huoneisiin takahuoneen tietokoneesta:

★ Avaa työpöydässä Palohälytys – linkki
★ Maalaa sen teksti ja kopioi ctrl + c
★ Kirjautu Movie 24 – ohjelmaan (User: rc Password: rc)
★ Laita hälytysteksti ryhmäviestinä: Group Message → ⓄSent message to all rooms
→ Continue → Continue → Laita kursori kohtaan: Enter message text ja liitä teksti
ctrl + v → Sent message

- ➔ Käy avaamassa tanssiravintolan aulan sisäänpääsyovi – paloauto tulee Rauhankadun puolelta
- ➔ Soita ISS:ään, ilmoita palohälytyksestä - huoltomies paikalle
- ➔ Pysy respassa, vastaa puhelimeen. Kerro tilanne asiakkaille, jotka tulevat alas, pyydä pysymään rauhassa ja odottamaan ohjeita
- ➔ Ole palokunnan apuna

Jos tulipaloa ei ole ja tilanne normalisoituu, laita hotellihuoneisiin teksti ”Tilanne ohi”:

★ Avaa työpöydässä Tilanne ohi – linkki
★ Maalaa sen teksti ja kopioi ctrl + c
★ Kirjautu Movie 24 – ohjelmaan (User: rc Password: rc)
★ Laita teksti ryhmäviestinä: Group Message → ⓄSent message to all rooms →
Continue → Continue → Laita kursori kohtaan: Enter message text ja liitä teksti ctrl
+ v → Sent message

Jos palopäällikkö käskee evakuoida hotellin, laita teksti ”Evakuointi”:

★ Avaa työpöydässä Evakuointi – linkki
★ Maalaa sen teksti ja kopioi ctrl + c
★ Kirjautu Movie 24 – ohjelmaan (User: rc Password: rc)
★ Laita evakuointiteksti ryhmäviestinä: Group Message → ⓄSent message to all
rooms → Continue → Continue → Laita kursori kohtaan: Enter message text ja liitä
teksti ctrl + v → Sent message

VASTAANOTON TEHTÄVÄT



AAMUVUORO

- Autotallista hotelliin tulevat vihreät väliovet avataan heti aamuvuoron tullessa töihin.
- Lue päiväkirjasta viestit, merkkää OK kun asia on hoidettu.
- Tutustu viikkolistaan, lue tilausmääräykset.
- Lue yöajossa tullut Saapuvien lista.
- Katso, onko päivällä saunoja. Jos on, laita ne päälle ja huolehdi niihin opasteet ja pyyhkeet.
- Tee asiakkaitten check-out.
- Katso kohdasta Raportit → Asiakkaat → Lähtevät, että kaikki on tsekattu ulos.
- Katso myös Front Office → Selaile asukkaita → Tilit, ettei sinne ole jäänyt roikkumaan turhia avoimia tilejä.
- Tulosta myyntiraportti Raportit → Myynnit → Päivän myynnit.
- Laske yhteen lokeroittain päätetyt laskut [käteinen, pankkikortti, luottokortti ja laskutus] ja vertaa lukuja myyntiraportin lukuihin. Merkitse myyntiraporttiin OK, jos luvut täsmäävät. Säästä raportti käteisnippulokerossa päällimmäisenä.
- Laske kassassa olevat rahat. Vähennä luvusta myyntiraportin käteisluokema. Luvuksi pitäisi jäädä pohjakassana oleva summa. Niittaa laskukonenauha myyntiraporttiin.
- Pidä kerroshoitajat ajan tasalla päivän aikana tulevista muutoksista, esim. uusista lisävuoteista, myöhemmistä huoneen luovutuksista ym.
- Tsekkaa AINA ennen kerroshoitajien kotiinlähtöä, että siivottujen huoneiden piippaukset ovat menneet koneelle, ennaltavaratut huoneet ovat puhtaat ja pyydetyt lisävuoteet ja pinnasängyt on tehty.
- Hoida hyvin puhelinkeskusta. Jos joudut poistumaan respasta, pyydä jotakuta päivystämään.
- Tee päivän aikana puhelimella, faxilla ja sähköpostilla tulleet varaukset koneelle.
- Lue ja pura sähköpostia.
- Tarkista minibar-listat ja kirjaa excel-ohjelmaan.

ILTAVUORO

- Lue päiväkirjasta viestit, merkkää OK kun asia on hoidettu.
- Jos minibar-listoja ei aamuvuorossa ole kirjattu, kirjataan ne iltavuorossa.
- Lue Saapuvien lista.
- Tutustu viikkolistaan, lue tarvittaessa tilausmääräykset.
- Katso, onko illalla saunoja. Jos on, laita ne päälle ja huolehdi niihin opasteet ja pyyhkeet. Kun sammutat asiakassaunat, checkaa ne myös ulos. Päivitä kansio vastaanotto: saunojen määrä = (uimareiden määrä).
- Hoida asiakkaitten check-in. Kerro saunasta, aamiaisesta ja muista talon palveluista.
- Tee vuoron aikana puhelimella, faxilla ja sähköpostilla tulleet varaukset koneelle.
- Lue ja pura sähköpostia.
- Vie postit (myös konttorille menevä kuori, myyn puolelta, konttorin ruskeasta lokeroista) postilaatikkoon klo 17 mennessä.
- Tee seuraavalle päivälle kokousopasteet ohjelman mukaan, respan kansiossa vasemmalla koneella on kokousopasteita varten pohja valmiina. Diana, Edward, Ascot-sali 5 kpl, Alexandra, Maxim, Victoria 4 kpl ja RTH:t 3 kpl. Respa kiinnittää kaikki kokousopasteet 1. kerrokseen. Jätä Brasserien pöydälle loput opasteet. **Muista valmiit laminoidut opasteet takapöydän kansiossa.**
- Laske yhteen lokeroittain päätetyt laskut [käteinen, pankkikortti, luottokortti ja laskutus] ja vertaa lukuja myyntiraportin lukuihin. Merkitse myyntiraporttiin OK, jos luvut täsmäävät. Säästä raportti käteisnippulokerossa päällimmäisenä.
- Laske kassassa olevat rahat. Vähennä luvusta myyntiraportin käteislukema. Luvuksi pitäisi jäädä pohjakassana oleva summa. Niittaa laskukonenauha myyntiraporttiin.

Saapuvien lista:

- Katso koneelta seuraavan päivän saapuvat ja blokkaa kaikille huoneet toiveiden mukaisesti.
- Tulosta saapuvien lista seuraavalle päivälle (raportit → varaukset → saapuvat → saapuvienlista). Liitä listaan mahdolliset faksit ym. laatikossa olevasta huonevaraukset-kansioista.
- Merkitse listaan esim. alleviivaustussilla erityistoiveet ja muut huomioitavat asiat.
- Kirjoita minibar-kortit valmiiksi.

- **Lauantaina** tee seuraavan viikon lounaslista (vasemman puoleisella koneella Brasserie-kansiossa LOUNASLISTA), faksaa & LÄHETÄ SÄHKÖPOSTILLA se sovituille yrityksille (pikavalinta lounas), tee lounaslista (Brasserie-kansiossa LOUNAS), laita yksi kopio sunnuntaina lounaan jälkeen etuoven muovitaskuun ja Brasserieen muutama kopio (n. 10 kpl) viikkolistasta sekä päiväkohtaiset (2 kpl) standiin menevät listat. Kopiokoneen postilokerossa on Brasserien lounaslistasta pohja.

YÖVUORO

- Autotallista hotelliin tulevat vihreät väliovet suljetaan heti yövuoron tullessa töihin.
- Lue päiväkirjasta viestit.
- Tarkista työvuoron alussa, että Rauhankadun puoleiset lasiovet ovat lukossa. –Poikkeuksena tietenkin illat, jolloin tanssiravintola on avoinna.
- Yövuoro lukitsee viikonloppuna inva-wc:n oven ja laittaa oveen ”pois käytöstä” -opasteen. Tanssiravintolan sulkeuduttua, avaa wc:n oven ja opaste pois.
- **Tarkista asukkaiden huonehinnat, että ovat OK. Jos on yritys, onko sopimushinta. Käy läpi huonelaskut, ja tarkista, että huonelaskulokerikossa on lasku ja kopio. Kun käyt hintoja läpi, tarkista, että mahdollisista ravintolaveloituksista on slipit huonelaskulokerikossa.** Kaikilla, joilla on huonelaskuilla ravintolamyyntiä, on myös oltava slipit niistä huonelaskulokerikossa. Jos ei slippiä löydy, niin kerro aamuvuorolle. **Liitä klemmarilla asiakkaan kappaleet ja hotellin kappaleet päiväjärjestyksessä.**
- Tarkista onko yöllä vielä saapuvia / lähteviä asukkaita tai päätettäviä tilejä.
- Noin klo 24.00 vaihda takahuoneessa olevat hotellin ja ravintolan varmuuskopionauhat. KONEESEEN LAITETAAN PÄÄTTYVÄN PÄIVÄN NAUHA!
- Kun kaikki tulijat ovat saapuneet, laita matkustajakortit klemmarilla yhteen ja respan kaappiin. (Ulkomaalaisten asukkaiden matkustajakorteista toinen osa tulee laittaa poliisilaitokselle menevään kirjekuoreen).
- Tarkista onko seuraavan päivän saapuvien huoneita jo vapaana ja siivottu. Jos on, niin laita huoneen avain / avaimet valmiiksi avainkortin sisään ja kortti huonelokerikkoon.

Tilitys

- Tee tilitys (juuri ennen kuin aloitat yöajon)
- Laske yhteen päivän aikana tulleet kuitit maksutavoittain (käteinen, pankkikortti, laskutus ja luottokortit. Tarkista, että summat täsmäävät myyntiraportin kanssa (raportit → myynnit → päivän myynnit).
- Täytä tilityslomake → täyttömalli tilityslomakelaatikon kyljessä, ja ota täytetystä tilityslomakkeesta yksi kopio.

- Tilitettävä summa on myyntiraportin käteissumma (Huom! vähennä tilitettävästä käteissummasta mahdolliset miinus Paid Out -summat, jotka näkyvät myyntiraportissa).
- Jos tilityspussi on harmaa läpinäkymätön malli: Kirjoita tilityspussiin kohtaan mistä: Alex Park Hotel / majoitus + päivämäärä ja kohtaan mihin: Nordea laskenta. Jos tilityspussi on läpinäkyvä, laita tilityslomake siten, että sen tiedot on pussin läpi luettavissa.
- Laske tilitettävä summa tilityspussiin ja laita pussiin myös tilityslomakkeen päällimmäinen kappale. Sulje tilityspussi kunnolla ja laita kassakaapin ylimmälle hyllylle. Laita Tilityslomakkeen toinen kappale + tilityspussista ”tarkistusnauha” konttoriin menevään pinoon. Tilityslomakkeen kopio jää vastaanoton nippuun.
- Laske kassa → kassassa pitäisi olla pohjakassana oleva rahamäärä. Laita kassanlaskunauha kiinni yöajossa tulevaan myyntiraporttiin, joka jää respaan.
- Merkitse Tilitys/myyntiraportit-kansiossa olevaan lomakkeeseen päivämäärä, pohjakassan suuruus, tilitysmäärä ja kuittauksesi.

Käynnistä vastaanoton molemmat päätteet uudestaan!

Yöajo:

- Tehdään, kun kaikki ravintolat ovat bonganneet huonelaskut. Mielellään ei tehdä yhtä aikaa ravintolan yöajon kanssa (joka tulee automaattisesti n. klo 05.00).
- Sulje oikeanpuoleiselta koneelta korttivarmentuslinkki.
- Sulje vasemmanpuoleiselta koneelta puhelinlinkki ja kuittikirjoitinlinkki.
- Kopioi hotellitiedot vasemmanpuoleisella koneella eli avaa Hotellinx ja valitse (toiminto → kopioi hotellitiedot → tarkista, että kone tarjoaa päättyvää viikonpäivää-> paina valikosta kopioi -painiketta). Odota. Sulje Hotellinx vas. koneelta.
- Tee varsinainen yöajo oikeanpuoleisella koneella (toiminto → yöajo). Tee järjestyksessä yöajon toimenpiteet.
- Ota myyntiraportista kaksi kopiota → yksi konttorille
→ yksi respalle
→ alkuperäinen yöajonippuun
- Maksut- listaa tulostuu kaksi kpl → konttorille
→ yöajonippuun

- Lähtevien lista kiinni respan vihreän alustan päälle (Huom! Lähtevien lista, jossa tilit, yöajonippuun)
- Saapuvien lista esille respaan (Huom! Saapuvien lista, jossa tilit, yöajonippuun)
- Merkitse siivoamattomat huoneet -listaan ennalta varatut huoneet (E) ja muut erityishuomautukset (esim. lisävuoteet, paitsi niiden huoneiden kohdalle, joissa on lisävuode vakiona).
- Laita siivoamattomat huoneet -lista + ennaltavaratut huoneet -lista kerroshoidon laatikkoon.
- Laita ennaltavaratut kokoustilat + saunat yöajonippuun
- Laita keskeneräiset tilausmääräykset mypaan

Maksukorttien lähetys + sulkulista TEHDÄÄN OIKEANPUOLEISELLA KONEELLA.

- **Lähetysjärjen luonti:** Kirjaudu Linxiin ja valitse sitten Toiminto-> Korttitiedot... → Luo lähetys. Tarkista, että kaikkien korttien yhteissumma myyntiraportissa on sama kuin korttitiedoissa. Kone tulostaa luodun lähetys eräraportin, ota 1 kopia konttorille, alkuperäinen tilitysmappiin. Valitse sitten sulje. Sulje myös Hotellinx.
- **Maksukorttien lähetys:**
Valitse työpöydältä linkki Maksupäätte (tuuplaklikkaus), -> Choose hotel, Alex Park -> OK.
Maksupäätte ikkunassa, klikkaa KERRAN (Huomio EI TUPLAKLIKKIÄ) Kortit pankkiin –painiketta. Lähetys alkaa automaattisesti. ODOTA maltillisesti, sillä näyttää ettei mitään tapahtuisi. Odota tulosteita lähetysläpimenosta. (Koneen näytöllä ei tapahdu mitään). Tarkista, että lähetys on ok. Ota tulostuvasta lähetysraportista kopia konttorille. Alkuperäinen jää respaan.
- **Sulkulistan haku:**
Maksupäätte -ikkunassa, klikkaa KERRAN (Huomio EI TUPLAKLIKKIÄ) Sulkulista –painiketta. Sulkulistan haku starttaa. ODOTA maltillisesti, sillä näyttää ettei mitään tapahtuisi. Odota tulostetta sulkulistan haun läpimenosta. (Koneen näytöllä ei tapahdu mitään). Ota tulostuvasta raportista kopia konttorille. Alkuperäinen jää respaan.
- **Avaa On line –korttivarmentuslinkki.**
Sulkulistan hakemisen jälkeen käynnistetään korttivarmentuslinkki. Maksupäätte -ikkunassa klikataan taas VAIN YHDEN KERRAN liikennevalokuvaketta eli Varmennus –painiketta. Ko. linkki putoaa automaattisesti alapalkkiin, kuten puhelin- ja ravintolalinkit. Paina sitten vielä Maksukortti ikkunan Sulje –painiketta.

- Avaa vasemmanpuoleiselle koneelle puhelinlinkki (tuplaklikkaus).
- Avaa vasemmanpuoleiselle koneelle kuittikirjoitinlinkki (tuplaklikkaus).
- Kirjaa vasemmanpuoleisella koneella vastaanottokansion alla olevaan budjetit 2006 taulukkoon päivän myynti (yöajossa tulleesta myyntiraportista myynnit yhteensä – ravintolamyyniti) ja respan työtunnit (Maaritin + respan + Tanjan tunnit menneenä vuorokautena yhteensä).
- Liitä konttoriin menevät paperit yhteen klemmarilla ja laita takahuoneessa olevaan lokeroon. (Kopiot päivän aikana laskutukseen menneistä laskuista + laskutuslistasta kopio + myyntiraportista kopio + tilityslapun yksi kpl, jossa tilityspussin tarkistusnauha + maksukorttien lähetysraportista kopio + sulkulistan hakuraportti.)
- Liitä respaan jäävät raportit nitojalla yhteen ja laita kaapissa olevaan tilitysmyyntiraportit kansioon. (Myyntiraportti + maksukorttien lähetysraportti + tilitettävät kortit -raportti + yksi osa tilityslapusta + laskunauha kassan laskusta.)
- Laita yöajonippu yöajokansioon.
- Ravintolan yöajon paperit tulostuvat automaattisesti respan printterille. Laita paperit klemmarilla yhteen ja Susannan lokeroon.
- Tanssiravintolan hälytys pois päältä, kun aamusiivooja tulee.
- Tee aamulla klo 6.00 ravintolan maksukorttien lähetys. Ohjeet ovat takahuoneen seinällä.
- **Tarkista kaikkien asiakkaiden huoneveloitukset (varsinkin walkkina saapuneet), jotta hinnat ja vrk-veloitukset ovat oikein.**
- Tee tilien check in seuraavan päivän kokouksia varten. Tarkista laskutusosoite kuten se on tilausmääräykseen merkitty, muista kirjata yhteishenkilö ja mahdolliset laskuun tulevat viitteet majoitusselitteeseen.
- **TEE PELKKÄ CHECK-IN ASIAKASSAUNOILLE!** Iltavuoro checkaa saunat ulos laitettuaan saunat pois päältä!
- Laita aamiaista varten (viikolla klo 04.30 ja viikonloppuna klo 06.00)
 - Puurovesi kiehumaan isoon kattilaan (kts. aamiaisten määrä).
 - Lämpöhauteet päälle (tarkista, että niissä on jonkin verran vettä pohjalta).
 - Laita murot ym. kuivat aamiaistuotteet esille.
 - Keitä kahvia ja teevettä (viikolla n. klo 05.30 aikoihin ja viikonloppuna klo

06.30 aikoihin. Huomioi aamiaisten määrä, 1 pannu = n. 10 kupillista). Katso, onko aamulla aikaisin (klo 7 – 8.00) alkavia kokouksia. Mikäli on, keitä tarjoilijoille termariin muutama pannullinen kahvia ja vettä valmiiksi.
- Kahvioon myös pannut täyteen ja kermakot. Aamiaishoitaja voi muutenkin autella, jos / kun omilta töiltä ehtii.

- **SU-MA** -yönä tehdään lehtipalautukset (laske iltapäivälehdet / päivä ja merkitse määrät listaan, joka on lehtien kanssa alalaatikossa). Laita lehdet narulla nipuksi ja laita nippu + palautuslista respan tiskin päähän vasemmalle lattialle.
- **SU-TI** - öinä tehdään vastaanoton viikkosiivous. Info-pöytä tarkistetaan. Pölyt pyyhitään kaikilta tasoilta. Laatikot voi järjestellä. Jos yövuorolainen vaihtuu – jätä seuraavalle viesti, mitä olet jo tehnyt!
- **MA-TI** -yönä tarkistetaan avaimet ja tehdään tarvittaessa uudet.

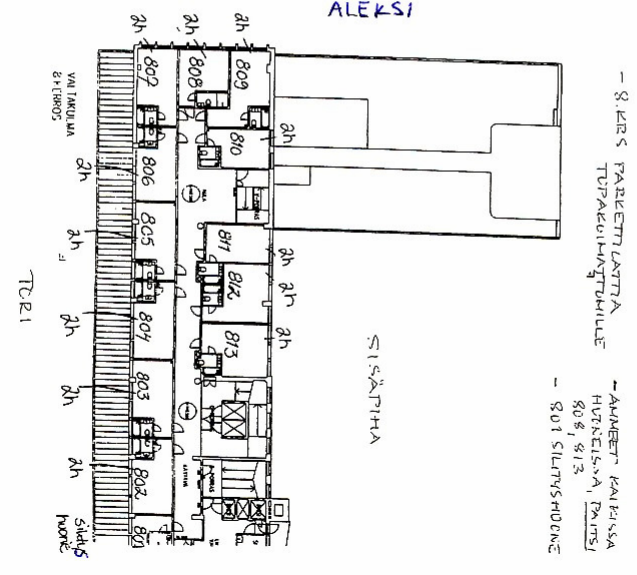
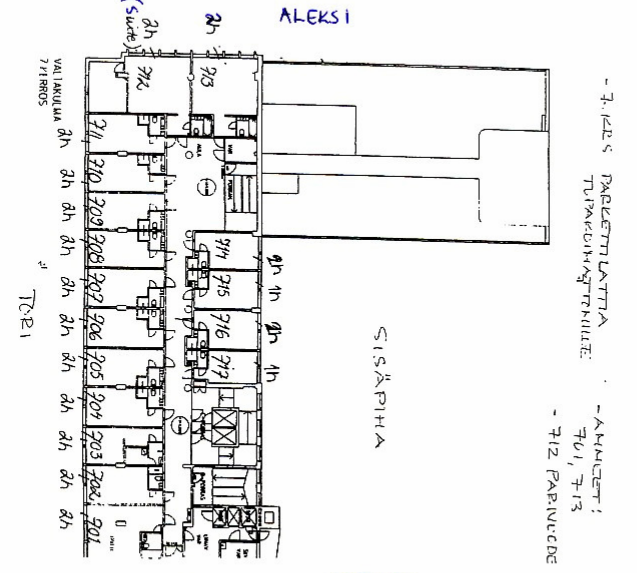
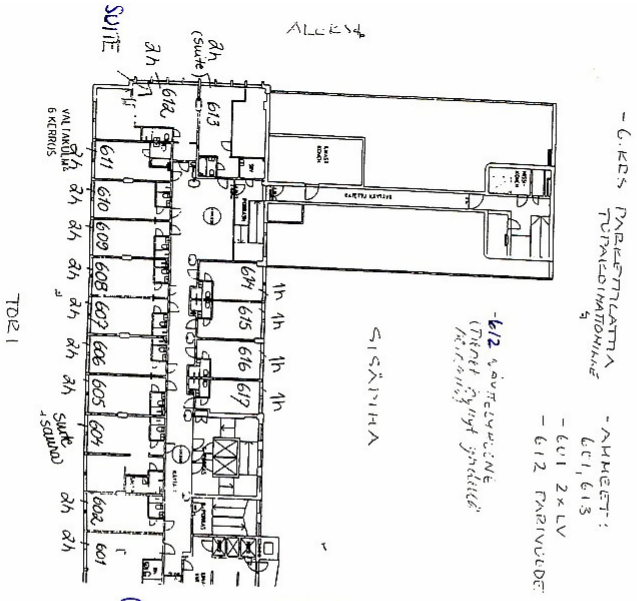
MA-TI -yönä käydään läpi löytötavarat sekä respan löytötavarakaapista että myyntipalvelusta. Arvotavarat luetteloidaan A4:lle ("löytötavarakaapissa" olevasta kansista löytyy valmiita lomakkeita, joita kannattaa käyttää). Laita tavarat ja paperi esim. kirjekuoreen. Arvotavarat viedään tiistaisin löytötavara-toimistoon yhdessä ulkomaalaisten matkustajakorttien kanssa. Muut löytötavarat viedään ryhmätyökäytävälle ensimmäiseen huoneeseen (vanha leikkihuone). Ryhmätyöhuoneen lattialla on laatikoita kolmelle viimeiselle kuukaudelle. Tavarat laitetaan oikean kuukauden laatikkoon. Myös narikkaan jääneet takit, muut vaatteet, tavarat ja sateenvarjat, joihin on laitettu päivämäärä, viedään henkarissa ryhmätyöhuone ykköseen). Löytötavaravihkoon merkitään ko. tavarat kohdalle, mihin se on viety (RTH tai löytötavara-toimisto). Kun asiakas hakee meiltä tavarat, vedetään viiva tuotteen päälle. Maarit hoitaa vanhojen tavaroiden (yli 3 kk) hävittämisen ryhmätyöhuoneesta.

- Sulje lisäksi ulkomaalaisten matkustajien "matkustajakortti-kuori", joka toimitetaan yhdessä löytötavaroiden kanssa poliisilaitokselle.

- Ota respaan valmiiksi uusi kirjekuori tulevia ulkomaalaisten matkustajien matkustajakortteja varten ja kirjoita kuoreen: Lahden kihlakunnan poliisilaitos, ulkomaanasiat.



- **Viikonloppuna** lämmitetään asiakassaunat (la-su klo 7.00 - 10.00). Saunat pitäisi laittaa päälle viimeistään klo 6.30.
- **Viikonloppuna** vartiointiliike käy yöllä hakemassa tilityspussit. Vartijalle annetaan kassakaapista tilityspussit ja respan ylälaatikosta vartijoiden ”kuittausvihko”. Vartijalta saatu ”kuittaus-lappu” laitetaan takahuoneessa olevaan ”kuormakirjat” -kansioon.
- **Kuukauden vaihteessa** laitetaan menneen kuukauden kaikki paperit mapesta (+ käytetyt minibar-kortit ja matkustajakortit) pahvilaatikkoon. Laatikon pätyyn kirjoitetaan selkeästi kuukausi ja vuosi. Laatikko laitetaan respan kaappiin (jossa on mapit ym.). Kaapissa säilytetään viimeisen kolmen kuukauden arkisto.



TALON PUHELINNUMEROT

Alex Park Hotel	Aleksanterinkatu 6, 15110 LAHTI	www.alexpark.fi
Puh. (03) 52 511	Fax. (03) 5251 200	S-posti: booking@alexpark.fi
Ulkolinja 0		
Huoneesta toiseen = huonenumero = puhelinnumero		
Ulkoa soittaessa (03) 5251 + huonenumero / alanumero		
Kännykkään soittaessa 86 + alanumero		
	Ulkoa soittaessa	Alanumero
Vastaanotto	5251 210	210
Respan tiski	5251 209	209
Maarit Hiltunen, hot.päällikkö (työ)	040 822 4846	
Maaritin ja Deilan huone	5251 211	211
Myyntipalvelu		
Sanna Petäys	5251 202	202
Tanja Mustonen	5251 203	203
Ravintolat		
Tapio Takalo, ravintolaesimies	040 820 8647	
Juha Saarela, vuoropäällikkö	040 759 4770	
Minna Hiveli, keittiövastaava	040 822 5504	
Ravintolavastaavien huone		204
Brasserie Alex + keittiö	5251 220	220
Bistro Alex	5251 375	375
Alex Dance		
Yläbaari	5251 226	226
Alabaari	5251 227	227
Velvet Club	5251 240	240
Ruletti		603
Järjestyksenvalvojat		250
Kabinetit		
Alexandra	5251 374	374
Maxim	5251 232	232
Victoria	5251 231	231 +230
Edward	5251 372	372
Diana	5251 373	373
Ascot-Sali	5251 371	371
Kokouskäytävä (uusi puoli)	5251 370	370
Ryhmätyötilat		
RTH 1	5251 222	222
RTH 2	5251 223	223
RTH 3	5251 224	224
Saunat		
Sauna 1		470
Sauna 2		471
Sauna 3		476
Sauna 4		477

Kerros	Hoito	Huolto
Kerros	040 566 1720	720
Kerros		281
Satu Koiviston huone, 4 krs.		280
Satu Koivisto	040 507 7757	
ISS keskus	020 515 2750	
ISS / Marko Ahokas	040 749 8343	

PEREHDYTYSKORTTI

AIHE	SISÄLTÖ	VASTUUHENKILO	OK
<u>Työyhteisö ja toimitilat</u>	<ul style="list-style-type: none">• Tutustuminen lähimpiin työtovereihin		
	<ul style="list-style-type: none">• Talon esittelykierros		
	<ul style="list-style-type: none">• Henkilöstön yhteiset tilat (kahvi-, tauko-, lounastilat, wc)		
	<ul style="list-style-type: none">• Pukuhuoneet		
	<ul style="list-style-type: none">• Kulkureitit		
	<ul style="list-style-type: none">• Hissit		
	<ul style="list-style-type: none">• Toimistotarvikevarasto		
	<ul style="list-style-type: none">• Avainten käytön opastus		
	<ul style="list-style-type: none">• Tavarahissin käyttö		
<u>Työvälineet</u>	<ul style="list-style-type: none">• Kopiokoneet ja faksit		
	<ul style="list-style-type: none">• Puhelimien käyttö ja yhdistäminen		
	<ul style="list-style-type: none">• Hotellinx – käyttöjärjestelmän opastus		
<u>Työ ja tehtävät</u>	<ul style="list-style-type: none">• Huoneavaimien teko		
	<ul style="list-style-type: none">• Saunojen päälle ja pois laitto		
	<ul style="list-style-type: none">• Posti / pankki / löytötavara-asiat		
	<ul style="list-style-type: none">• Miten asiakkaat ohjataan kokoustiloihin, huoneisiin ym.		
	<ul style="list-style-type: none">• Minibar-listat		
<u>Tulokkaan tietopaketti</u>	<ul style="list-style-type: none">• Opas on luettu		

POHJOISMAISET HOTELLISÄÄNNÖT

Yleiset hotelleja koskevat säännöt

Hotelli- ja ravintola elinkeinon pääorganisaatiot Islannissa, Norjassa, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa ovat keskenään sopineet, että seuraavia sääntöjä tulee noudattaa yleisenä alan käytäntönä hotellin ja asiakkaan välisissä suhteissa. On edellytetty, että erityisolosuhteet jossa-kin Pohjoismaassa saattavat johtaa vähäisiin poikkeuksiin, jotka kyseinen hotelliorganisaatio siinä tapauksessa tekee tunnetuksi.

Yleiset näkökohdat

Pohjoismainen lainsäädäntö antaa yleisesti ottaen hotellin asiakkaalle ja hotellille vapauden sopia huoneen luovuttamisen ehdoista. Normaalisti tämä tapahtuu hotellin vahvistaessa varauksen.

Ellei tällaista sopimusta ole tehty, noudatetaan alalla vallitsevaa yleistä käytäntöä. Tämä käytäntö vaihtelee tilaustyyppin mukaan. Näin ollen seuraavan tyyppisille tilauksille on erityissääntönsä:

- hotellien ja matkatoimistojen väliset liikesuhteet
- kokouksia, kongresseja, kursseja ja vastaavia järjestelyjä koskevat tilaukset
- juhlakerrosten, juhlahuoneistojen ja vastaavien tilaukset

Jäljempänä olevat säännöt koskevat sellaisia tapauksia, joissa tällaisia erityisolosuhteita ei esiinny eli ensisijaisesti yksityisten henkilöiden tilauksia hotellille lyhyehköä oleskelua varten.

Varaus ja vahvistus

a) Asiakkaan tekemä varaus on sekä hotellia että asiakasta sitova hotellin tai varauskeskuksen vahvistettua varauksen.

Tämä sopimus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Puhelintilauksessa toimii puhelu vahvistuksena. Mikäli mahdollista, hotelli antaa kirjallisen vahvistuksen, jossa täytyy olla maininta sovitusta palveluista, hinta sekä maksuja ja peruutusta koskevat tiedot.

Varauksen sitovuudesta edellytyksenä hotelli voi vaatia varaus- tai etukäteismaksua. Mikäli käynti tapahtuu sopimuksen mukaisesti, vähennetään tämä summa maksun lopullisen suorituksen yhteydessä.

Asiakkaan on varausta tehdessään ilmoitettava nimensä ja osoitteensa samoin kuin saapumis- ja lähtöajankohta.

b) Jos varaus tapahtuu asiakkaan asiamiehen toimesta, on hotellin tai varauskeskuksen selvítettävä, missä laajuudessa asiamies/varaaja vastaa hotellia kohtaan syntyneistä velvoitteista: siinä yhteydessä selvitetään missä muodossa maksu tapahtuu.

Oleskelun kesto

a) Jos varaus on tehty määrätyksi ajanjaksoksi, sitoo tämä molempia osapuolia.

b) Jos varaus on tehty suurin piirtein ilmoitetuksi ajanjaksoksi (esim. 1-2 viikon ajaksi), katsotaan sen olevan voimassa lyhimmän ilmoitetun ajanjakson.

c) Varauksen, joka on tehty epämääräiseksi ajanjaksoksi, katsotaan olevan voimassa klo 12.00 saakka tuloa seuraavana päivänä, jonka jälkeen sitä pidennetään yksi vuorokausi kerrallaan.

Mikäli hotelli ei enää voi antaa asiakkaan pitää huonetta, on tästä ilmoitettava hänelle viimeistään kello 18.00 lähtöä edeltävänä päivänä.

Mikäli asiakas päättää lähteä, on tästä heti ilmoitettava hotellille.

Asiakkaan tulo ja lähtö

Ellei toisin ole sovittu, huone on asiakkaan käytettävissä kello 14.00 lähtien tulopäivänä ja se on luovutettava kello 12.00 lähtöpäivänä.

Saapuessaan asiakkaan on annettava lain edellyttämät tai hotellin toimintaa varten muutoin tarvittavat henkilötiedot.

Myöhään saapuminen

Tilattua huonetta pidetään varattuna kello 18.00 saakka tulopäivänä, ellei myöhemmästä ajankohdasta ole sovittu.

Peruutus ja saapumatta jääminen

a) Sopimus hotellihuoneen varauksesta on molempia osapuolia sitova. Mikäli jompikumpi osapuoli rikkoo sopimuksen, hän on velvollinen maksamaan korvausta toiselle osapuolelle.

b) Mikäli hotellilla on ollut erityisiä kustannuksia tilauksen johdosta, asiakas korvaa nämä kustannukset kokonaisuudessaan.

c) Korvaus huoneen käyttämättä jättämisestä lasketaan yksityisten asiakkaiden osalta seuraavan käytännön mukaisesti.

d) Yleissäännöt

- Asiakkaalla ei ole korvausvelvollisuutta mikäli hän on peruuttanut varauksensa viimeistään kello 18.00 tuloa edeltävänä päivänä. Mikäli peruutus tapahtuu mainittua ajankohtaa myöhemmin eikä huonetta saada vuokratuksi toiselle asiakkaalle, asiakas maksaa vuorokauden hinnan.

- Asiakas jää saapumatta ilman, että hän olisi peruuttanut tilauksen – asiakas maksaa vuorokauden hinnan.

e) Erityissäännöt, jotka koskevat vähintään kolmen vuorokauden tai viikonlopun tilausta matkailuhotelliin:

- Matkailuhotellilla tarkoitetaan taajamien ulkopuolella sijaitsevaa hotellia, jolle on ominaista suuri kausivaihtelu ja asiakkaiden lomanvietto tai muu pitempiaikainen oleskelu.

Saapumatta jääminen

- Asiakas maksaa sovittujen palvelujen hinnan, kuitenkin enintään kolmelta vuorokaudelta.

Myöhästynyt peruutus

- Peruutus on tehtävä viimeistään 14 päivää ennen saapumispäivää. Mikäli peruutus tehdään tätä myöhemmin eikä huonetta pystytä vuokraamaan toiselle asiakkaalle, maksaa asiakas saman korvauksen kuin saapumatta jäädessään edellä olevan mukaisesti.

Vaikka varaaja peruuttaa varauksensa sääntöjen mukaan liian myöhään, on hänellä mahdollisuus hankkia toinen asiakas tilalle. Tässä tapauksessa ei hotellilla ole korvausvaatimusta.

Peruutussäännöistä tiedottaminen

- Asiakkaalle on annettava riittävästi tietoja peruutussäännöistä.

Mikäli matkailuhotelli markkinatilanteensa vuoksi soveltaa näistä säännöistä poikkeavia ankarampia perussääntöjä, on niistä aina erikseen mainittava asiakkaalle etukäteen. Mikäli näin ei ole toimittu, noudatetaan tämän kohdan mukaisia perussääntöjä.

F) Varausmaksu tai etukäteismaksu

Hotelli voi päättää, että varausmaksu tai osa etukäteismaksusta jää peruutustapauksessa hotellille varauksesta aiheutuvien kulujen peittämiseksi. Ellei näin ole päätetty, maksetaan summa takaisin asiakkaalle. Mikäli peruutus on tapahtunut liian myöhään, vähennetään summasta korvaus, mikä peruutussääntöjen mukaisesti kuuluu hotellille.

Tämän kohdan soveltaminen edellyttää, että siitä on ilmoitettu asiakkaalle varauksen yhteydessä.

Lähtö ennen sovittua ajankohtaa

Mikäli varaus on tehty tietyksi ajaksi ja asiakas lähtee pois ennen sovittua ajankohtaa, hänen on maksettava sovittu hinta käyttämättä jätetyltä ajalta, kuitenkin enintään niiltä ajoilta, jotka on mainittu kohdan 'Peruutus ja saapumatta jättäminen' alakohdissa d) ja e).

Hotellin mahdollisuudet asiakkaan uudelleen sijoittamiseen

Ellei hotelli poikkeuksellisesti pysty tarjoamaan varattua huonetta, sen on ilman asiakkaalle aiheutuvia lisäkustannuksia hankittava yhtä hyvä tai parempi huone omasta tai muusta hotellista.

Maksu

Hotellin lasku eräännyttyä maksettavaksi silloin, kun se annetaan asiakkaalle. Tämä voi hotellin oman päätöksen mukaan tapahtua tulon yhteydessä, oleskelun aikana tai viimeistään lähdön yhteydessä. Maksun viivästyessä hotellilla on oikeus lainmukaiseen viivästyskorkoon. Mikäli hotelli soveltaa alan yleisestä menettelystä poikkeavaa laskutuskäytäntöä, on tästä ilmoitettava asiakkaalle.

Luottokortit, shekit, kupongit jne.

Hotelli ei ole velvollinen hyväksymään maksuvälineenä luottokortteja, shekkejä, kuponkeja tai ulkomaan valuuttaa ellei hotelli erillisellä sopimuksella ole siihen sitoutunut.

Ulkomaisia henkilökohtaisia shekkejä tai yritysten shekkejä ei ilman eri sopimusta oteta vastaan lunastuskustannusten vuoksi.

Mikäli hotelli noudattaa alan yleisestä menettelystä poikkeavaa maksutapakäytäntöä, on tästä ilmoitettava asiakkaalle.

Hotellin vastuu asiakkaasta ja asiakkaan omaisuudesta

Hotellin vastuu asiakkaalle aiheutuvista henkilövahingoista sekä ajoneuvolle tai muulle irtaimelle omaisuudelle aiheutuneista vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausta koskevien periaatteiden mukaisesti.

Mikäli hotelli asiakkaan pyynnöstä ottaa säilöön tämän arvoesineitä tms., on hotellilla oikeus periä tästä kohtuullinen maksu.

Varkaus- ym. riitatapauksissa asiakas ja hotelli laativat yhdessä muistion asiaan liittyvistä näkökohdista.

Asiakkaan vastuu vahingoista

Asiakas on vastuussa vahingosta, jonka hän tai hänen vieraansa aiheuttavat henkilöille, rakennuksille, huonekaluille tai hotellin muille varusteille.

Asiakkaan esiintyminen hotellissa

Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja vieraillessaan hotellissa ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut hotellin vahvistetut säännöt. Mikäli asiakas on vakavasti tai toistu-

vasti toiminut vastoin näitä sääntöjä, katsotaan hänen rikkoneen hotellin kanssa tekemänsä sopimuksen ja hänet voidaan välittömästi poistaa. Tällaisessa tapauksessa hän ei voi vaatia alennusta summaan, jonka hän on velkaa hotellille tai jo suoritettun summan palauttamista.

Kotieläimet

Mikäli asiakas aikoo tuoda mukaan kotieläimiä, hänen on etukäteen varmistettava, että hotelli sallii tämän.

Hotellin oikeus pidättää asiakkaan irtainta omaisuutta

Hotellin oikeus pidättää asiakkaan irtainta omaisuutta saatavan vakuutena, määräytyy pidätys-oikeutta koskevien lainsäännösten sekä yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti.

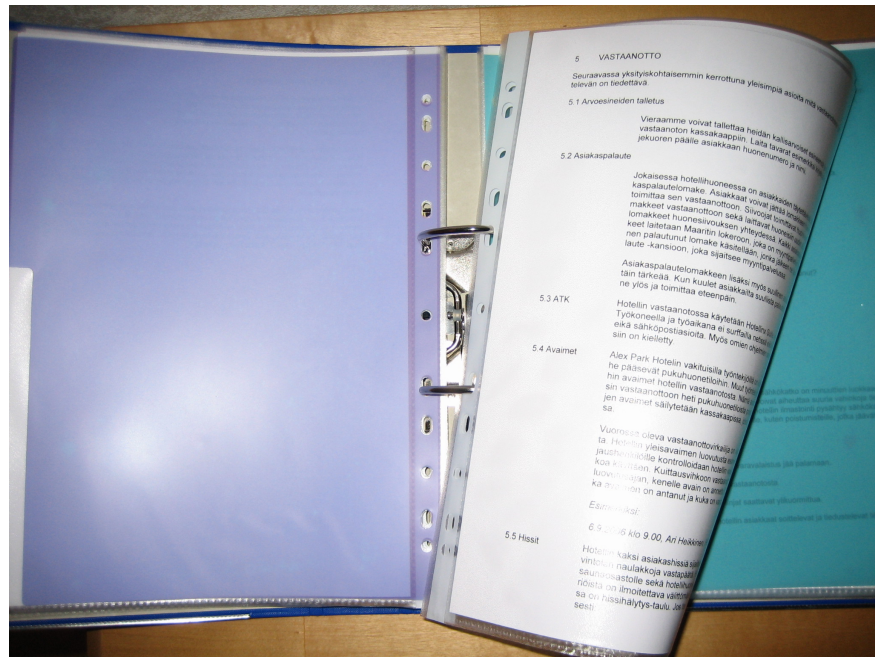
Ylivoimainen este (force majeure)

Mikäli jompikumpi osapuolista ylivoimaisen esteen vuoksi on estynyt täyttämästä velvoitteitaan sopimuksen mukaisesti, voidaan hänet vapauttaa siitä muutoin aiheutuvasta korvausvastuusta.

Muista palveluista kuin majoituksesta tiedottaminen

Asiakkaalle on annettava varauksen yhteydessä mahdollisimman täydelliset tiedot hintaan sisältyvistä palveluista; esimerkiksi siitä, kuuluuko aamiainen huonehintaan.

VALOKUVIA TULOKKAAN TIETOPAKETISTA





ALEX PARK HOTEL
Aleksanterinkatu 6, FIN-15110 LAHTI
FINLAND
Puh. (03) 52 511
www.alexpark.fi

Anne-Maria Suominen, 261181-058D, on tehnyt restonomiopintojensa opinnäytetyönä hotellimme käyttöön **Tulokkaan tietopaketin**.

Siihen on koottu vastaanotossa työnsä aloittavan harjoittelijan tai työntekijän tarvitsema yleistieto hotellistamme. Oppaan luettuaan harjoittelijalla on yleiskuva toiminnastamme ja hän pystyy vastaamaan moniin asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Ennen tämän tietopaketin valmistumista harjoittelija joutui hakemaan tietoja monesta eri paikasta, nyt ne saa keskitetysti yhdestä oppaasta.

Tarkoituksemme on pitää helposti päivitettävä tietopaketti ajan tasalla, jotta siitä on jatkossakin todellista hyötyä uusille vastaanoton harjoittelijoille.

Kiitämme Anne-Mariaa hyvästä yhteistyöstä, huolellisesta paneutumisesta tehtävään ja onnistuneesta lopputuloksesta.

Lahdessa 10.11.2006

Alex Park Lahti Oy

Maarit Hiltunen
hotellipäällikkö