

Hanne Gröhn

**PEREHDYTTÄMISKANSIO SCANDIC KIANNON KUOHUJEN VASTAAN-
OTTOON**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Hanne Gröhn	
Työn nimi Perehdyttämiskansio Scandic Kiannon Kuohujen vastaanottoon	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola ja Pekka Oikarinen
	Toimeksiantaja Scandic Kiannon Kuohut
Aika Syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 33+47
<p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Scandic Kiannon Kuohuille. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena oli perehdyttämiskansio hotellin vastaanottoon. Tavoitteena oli luoda perehdyttämisen tueksi selkeä perehdyttämiskansio, jonka avulla harjoittelijat ja uudet työntekijät saivat tukea omaan oppimisprosessiinsa. Vastaanoton työhön liittyvän yleisen tiedon lisäksi kansioon oli tarkoitus sisällyttää myös yksityiskohtaisempia ohjeita varsinaisiin työtehtäviin.</p> <p>Perehdyttämiskansion kokoamisprosessi oli pitkä. Materiaali kirjoitettiin suurelta osin omien havaintojen ja kokemusten pohjalta, sillä valmiin materiaalin määrä oli vähäistä. Sisällöstä keskusteltiin vastaanoton työntekijöiden kanssa, ja heidän toiveensa otettiin huomioon perehdyttämiskansion sisällössä. Harjoittelijoiden tai uusien työntekijöiden tullessa taloon auttaa perehdyttämiskansio heitä työtehtävien ja toimintatapojen sisäistämässä ja mahdollistaa nopeammin itsenäisen työskentelyn.</p> <p>Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi, jonka aikana uudelle työntekijälle opetetaan olennaisia asioita tulevastä työstä. Siihen kuuluvat ne toimenpiteet, joiden avulla kehitetään uuden työntekijän osaamista niin, että hän pääsee työssään mahdollisimman hyvin alkuun. Hyvin suoritettu perehdyttäminen synnyttää luontevan suhteen esimieheen ja työtovereihin sekä auttaa työympäristön ja työtehtävien oppimisessa.</p> <p>Perehdyttämisellä voidaan suuresti vaikuttaa myös työntekijän työmotivaatioon. Oppimisvaiheessa motivaatio syntyy pääosin onnistumisen todennäköisyydestä, tekemisen ilosta ja siitä, kuinka tärkeää asia on oppijalle. Työmotivaatiota käsiteltäessä tarkasteltiin ensin erilaisia motivaatioteorioita, jotta pystyttiin ymmärtämään paremmin motivaation syntymiseen vaikuttavia tekijöitä. Mitä korkeampi työntekijän motivaatio on, sitä ahkerammin hän työskentelee saavuttaakseen hänelle asetetut työtavoitteet.</p> <p>Perehdyttämiskansioilla tuetaan perehdyttämistä sekä edesautetaan motivaation syntymistä ja ylläpitämistä. Harjoittelijat ja uudet työntekijät saavat itsevarmuutta työn tekemiseen, kun asiat on helppo tarkistaa yhdestä kansios- ta tarpeen tullen. Kansio selkiyttää myös perehdyttämisjärjestelmää, koska perehdyttämisilanteessa voidaan edetä järjestelmällisesti kansion sisällön mukaan.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, motivaatio
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Hanne Gröhn	
Title Job Orientation Guide to the Reception of Scandic Kiannon Kuohut	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola ja Pekka Oikarinen
	Commissioned by Scandic Kiannon Kuohut
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 33+47
<p>This thesis was done for Scandic Kiannon Kuohut as a commission. The product of this functional thesis was a job orientation guide to the reception of the hotel. The goal was to create a clear orientation guide for trainees and new employees to support the orientation and learning process. The guide was designed to include general information about work at the reception but also some detailed instructions to actual tasks.</p> <p>The orientation guide was put together within a long period of time. The material was written mostly based on personal observations and experience because there was not much ready material at the hotel. Conversations about the contents were held with the employees at the reception and their wishes were noticed. The orientation guide helps trainees and new employees to adopt work tasks and methods, and makes the transfer into independent work smoother.</p> <p>Orientation is a multi-phased process during which the new employee is taught essential things about the future work. It includes measures that help to develop the skills of the new employees so that they are enabled a good start to their work. Well performed orientation creates a natural relationship between the employer and employees, and helps to learn about the work environment and tasks.</p> <p>Employees' motivation to work can be greatly influenced by orientation, as well. Motivation is mainly formed by the probability of success, joy of activity and the importance of the tasks to the learner. When dealing with motivation to work, different motivation theories were studied to understand the different factors that influence motivation. Employees work harder to achieve the goals that are set to them when they are motivated.</p> <p>The orientation guide was made to support the orientation and to help forming and maintaining the motivation. Trainees and new employees receive confidence to work when things are easy to check from one guide as needed. The guide also clears up the orientation system because the orientation process can be carried out systematically along with the contents of the guide.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Job orientation, motivation
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SCANDIC KIANNON KUOHUT	2
3 PEREHDYTTÄMINEN	4
3.1 Perehdyttämisen merkitys	4
3.2 Perehdyttämisen vaiheet	5
3.2.1 Suunnittelu	6
3.2.2 Rekrytointi ja työhönotto	7
3.2.3 Uuden työntekijän vastaanotto	8
3.2.4 Työnopastus	8
3.2.5 Seuranta ja arviointi	11
3.3 Hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteet	12
3.4 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä	12
4 TYÖMOTIVAATIO	15
4.1 Motivaatioteoriat oppimisen taustalla	15
4.1.1 Tarveteoriat	16
4.1.2 Yllyketeoriat	16
4.1.3 Odotusarvoteoriat	17
4.2 Oppimisen motivaatio	17
4.3 Motivaation vaikutus työhön	18
4.4 Esimiehen rooli motivoinnissa	20
5 PEREHDYTTÄMISKANSION KOKOAMISPROSESSI	23
5.1 Perehdyttämiskansion suunnittelu ja toteutus	23
5.2 Perehdyttämiskansion sisältö	26
6 POHDINTA	29
LÄHTEET	32
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Scandic Kiannon Kuohuille. Hotellista puuttui selkeä perehdyttämiskansio, joka voisi toimia harjoittelijoiden ja uusien työntekijöiden tukena heidän oppimisessaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli siis luoda selkeä perehdyttämiskansio vastaanottoon perehdyttämisen tueksi. Kansio tuo turvaa ja varmuutta tuleville harjoittelijoille ja uusille työntekijöille, koska he pystyvät turvautumaan kirjalliseen materiaaliin, eikä heidän tarvitse toimia pelkän muistin varassa uusia työtehtäviä opiskellessaan.

Kansio on koottu lähinnä omien kokemusten ja muistiinpanojen pohjalta, koska valmista materiaalia oli hyvin vähän. Perehdyttämiskansio auttaa työtehtävien ja työympäristön toimintatapojen sisäistämässä ja mahdollistaa nopeammin uusien työntekijöiden itsenäisen työskentelyn. Sillä säästetään myös arvokasta aikaa, kun työntekijöiden ei tarvitse kuluttaa liikaa aikaa uuden työntekijän neuvomiseen.

Teoriaosuus koostuu perehdyttämisestä ja työmotivaatiosta. Teorian tunteminen oli elintärkeää varsinaisen perehdyttämiskansion kirjoittamisen kannalta. Oli tunnettava teoria, jotta pystyi kokoamaan sisällöltään oikeanlaisen ja selkeän perehdyttämiskansion. Perehdyttämisen osa-alueissa käydään läpi perehdyttämisen merkitys ja vaiheet, hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteet sekä esimiehen vastuu perehdyttämisessä. Loppujen lopuksi perehdyttämisen vastuu on suurelta osin esimiehellä, joka vastaa perehdyttämisen kulusta ja onnistumisesta.

Perehdyttäminen on motivaatioon suuresti vaikuttava tekijä. Teoriaosuudessa käydään läpi erilaisia motivaatioteorioita, jotka pohjustavat sen, mistä motivaatio lopulta syntyy. Motivaatio määrittelee sen, kuinka hyvin uusi työntekijä haluaa panostaa uuteen työhönsä. Sen vuoksi teoriaosuudessa käydään erikseen läpi oppimisen motivaatiota ja käsitellään motivaation vaikutusta työhön. Esimiehen roolia tarkastellaan myös motivaation teoriassa, koska samoin kuin perehdyttämisessä, on esimiehen vastuu motivaation synnyttäjänä ja ylläpitäjänä suuri.

Lopuksi käydään läpi opinnäytetyön varsinaista tuotetta eli perehdyttämiskansiota, sen koamisprosessia ja sisältöä. Siihen on pyritty kokoamaan perehdyttämisen kannalta tärkeitä asioita, jotka auttavat vastaanoton uusia työntekijöitä heidän jokapäiväisissä toimissaan.

2 SCANDIC KIANNON KUOHUT

Scandic-hotelliketju on Pohjoismaiden johtavia hotelliketjuja, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota ihmisille hinta-laatusuhteeltaan parasta hotelliasumista työssä ja vapaa-ajalla. Ketjuun kuuluvia hotelleja löytyy kymmenestä eri maasta. Scandicin arvoissa otetaan huomioon taloudelliset, eettiset ja ekologiset näkökulmat, ja ketjun toimintaa pyritään kehittämään koko ajan kestävän kehityksen piirissä ympäristön hyväksi. (Scandic 2009.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi kyseiseen ketjuun kuuluva Scandic Kiannon Kuohut. Se on ainut hotellitason majoitusta tarjoava yritys Suomussalmella. Hotelli on franchising-yritys, jonka omistaa ja jota johtaa Jukka Seppänen. Vaikka kyseessä onkin franchising-yritys, on hotelli saanut säilyttää Scandic-jäsenyytensä ja toimii edelleen Scandic-ketjun arvojen ja toimintatapojen mukaan.

Lähellä Jalonuoman jokea sijaitseva kylpylähotelli Kiannon Kuohut on rakennettu vuonna 1969. Sen jälkeen siihen on tehty laajennuksia ja remontteja, joista tuorein on vuonna 2008 tehty kylpyhuoneremontti osaan huoneista. Vuonna 1989 hotellin viereen avattiin kylpylä Kiannon Kuohut, jonka kanssa hotelli aloitti yhteistyön ja sai näin ollen kylpylähotelli nimen.

Hotelli on kooltaan suhteellisen pieni. Se koostuu 73 huoneesta, joista suurin osa on savuttomia. Hotellin palvelutarjontaan kuuluu myös ravintola, baari, tilaussauna ja viisi erikokoista kokoustilaa. Samasta rakennuksesta löytyvät lisäksi kylpylä, fysikaalinen hoitolaitos, nettikahvila, kauneushoitola ja parturi-kampaamo. Henkilökunta muodostuu vastaanoton, ravintolan, keittiön ja kerrossiivouksen työntekijöistä.

Hotellin asiakkaat koostuvat niin työmatkalaisista kuin vapaa-ajan matkustajistakin. Etenkin kesä on vilkasta aikaa vapaa-ajan matkustajien suhteen. Vastaanotto on hotellin sydän ja ensimmäinen paikka, jonka asiakkaat kohtaavat hotelliin tullessaan. Työ on asiakaspalvelua, ja työssä pääsee paljon tekemisiin muiden ihmisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Vastaanottoa pyöritetään vain neljän henkilön voimin, joten hotelli ottaa mielellään uusia harjoittelijoita avuksi vastaanottoon.

Tapahtumien järjestäminen ja niihin osallistuminen on suuri osa Scandic Kiannon Kuohujen toimintaa. Hotellin suosituimpiin omiin tapahtumiin kuuluvat muun muassa vuosittaiset Scandic Swing – tanssitapahtuma ja Scandic SnowTour – moottorikelkkatapahtuma. Hotelli pyrkii olemaan hyvin mukana myös Suomussalmen muissa tapahtumissa. Esimerkiksi vuosittaisen Heikki Kovalainen Karting Race – tapahtuman osia, kuten lehdistötilaisuuksia, on järjestetty Scandicin tiloissa.

Tapahtumien lisäksi hotellin viihdetarjonta on muutenkin hyvin monipuolista. Etenkin viikonloppuisin hotellissa on lähes poikkeuksetta jotain ohjelmaa, esimerkiksi karaokea, pokeri-iltoja tai tunnettujen suomalaisten artistien keikkoja, niin nuorille kuin vähän vanhemmillekin.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämiseksi kutsutaan uuden työn alkuvaiheissa tapahtuvaa kehittämistä, jolloin uudelle työntekijälle kerrotaan ja opetetaan olennaisia asioita hänen tulevasta työstään, työyhteisöstään sekä koko organisaatiosta ja sen toimialasta. Se on osa laajempaa kokonaisuutta, jonka päämääränä on sopeuttaa uusi työntekijä hänelle uuteen työyhteisöön perehdyttämisohjelman ja vuorovaikutuksen avulla. (Juholin 2008, 233–235.)

Perehdyttämistä on kuvattu monin eri tavoin riippuen siitä, mitä sen on oletettu sisältävän. Useimmiten perehdyttäminen nähdään kuitenkin asiana, joka työyhteisöön perehdyttämisen lisäksi pitää sisällään myös työnopastuksen. Perehdyttämiseen kuuluvat ne toimenpiteet ja tuki, joiden avulla kehitetään uuden työntekijän kokonaisvaltaista osaamista niin, että hän pääsee työssään mahdollisimman hyvin alkuun. (Kupias & Peltola 2009, 9, 18–19.) Yhtenä tavoitteena on se, että uuden työntekijän työpanos saataisiin nopeasti muuttumaan tuottavaksi (Valvisto 2005, 47).

3.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä luodaan pohja työn tekemiselle ja yhteistyölle. Sen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työhön kuuluvat ihmiset, työtehtävänsä sekä työhön liittyvät odotukset ja vastuut. Tutuksi tulevat myös työpaikan liikeidea, toimintatavat ja työpaikan omat tavat. (Kangas 2003, 4–5.) Yrityksellä on perehdyttämisen yhteydessä myös tilaisuus vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen (Valvisto 2005, 47).

Perehdyttämisestä koituvat hyödyt ovat monenlaisia. Siihen vaaditaan aikaa, mutta se maksaa itsensä takaisin, kun uusi työntekijä on sen vuoksi nopeammin valmis itsenäiseen työskentelyyn. Tämän valmiuden lisäksi virheiden määrä sekä niiden korjaamiseen käytetty aika vähenee. Itsenäisen työskentelyn osaaminen säästää myös muiden aikaa ja vaikuttaa myönteisesti perehtyjän motivaatioon ja mielialaan. Näin ollen itsenäisen työskentelyn hallitseminen hyödyttää koko työyhteisöä. (Kangas 2003, 5.)

Työtehtävien ja työympäristön opettamisen lisäksi perehdyttämisellä pyritään luomaan myönteistä suhtautumista työtä ja työyhteisöä kohtaan (Kauhanen 2003, 146). Uuden työntekijän saama alitajuinen ensivaikutelma työpaikasta saattaa vaikuttaa suuresti siihen, jääkö hän työpaikkaan vai ei. Myönteinen ensivaikutelma on kannustavaa ja rohkaisevaa, jolloin uusi työpaikka tuntuu mukavalta paikalta töiden aloittamiseen. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja estää poissaoloja, kun uusi työntekijä on heti alussa tyytyväinen uuteen työpaikkaansa ja toisiin työntekijöihin. (Kangas 2003, 6.) Etenkin ensimmäinen päivä on erityisen tärkeä, koska uusi työntekijä on tuolloin vastaanottavaisella mielellä ja herkkä aistimaan tunnelmia (Viitala 2004, 261).

Hyvällä perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa jopa koko yrityskuvaan. Ihmisten omat kokemukset ja toisilta kuullut kertomukset vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka he saavat yrityksestä. Yrityskuvaan vaikuttavia muitakin tekijöitä on olemassa paljon, mutta perehdyttämisen merkitystä koko yrityskuvan kannalta ei missään nimessä kannata aliarvioida. (Kangas 2003, 6.)

Perehdyttämisen merkitys tulee esille turvallisuuskysymyksissäkin. Uutta työtehtävää aloittavat ovat yleensä eniten alttiimpia tapaturmille ja onnettomuuksille, joten työpisteen vaaralliset kohteet on tehtävä perehdyttämisen yhteydessä tutuiksi. Mikäli perehtyjällä ei ennestään ole lainkaan kokemuksella syntynyttä ammattitaitoa, on perehdyttämisvaiheessa syytä käydä läpi myös turvallisen työskentelyn perustiedot ja taidot. (Kangas 2003, 5.)

Edellä mainittujen asioiden epäonnistuessa voi seurauksena olla virheiden korjailua, hävikkiä, tapaturmia ja onnettomuuksia, poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta. Ne ovat huonosti hoidetun perehdyttämisen tulosta ja tulevat lopulta kalliiksi yritykselle. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan siis säästää ajan lisäksi rahaa. (Kangas 2003, 6.)

3.2 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen on prosessi, joka sisältää useita eri vaiheita. Prosessi alkaa jo ennen rekrytointia suunnittelulla ja etenee rekrytointivaiheeseen. Kun sopiva työntekijä on valittu, siirrytään uuden työntekijän vastaanottoon ja sitä kautta lopulta työnopastukseen. (Kupias & Peltola 2009, 102.) Viimeisenä vaiheena on oppimisen seuranta ja arviointi. Perehdyttäminen

toteuttaa siis kaavaa, joka koostuu kolmesta osasta: suunnittelusta, varsinaisesta toteuttamisesta sekä seurannasta ja arvioinnista. (Kangas 2003, 16.)

3.2.1 Suunnittelu

Hyvän perehdyttämisen pohjalla on hyvä suunnitelma perehdyttämisen toteuttamisesta. Suunnitteleamalla tuodaan toimintaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta. Suunnitteluvaiheessa asetetaan tavoitteet perehdyttämislle ja työnopastukselle. Perehdyttämisen lähtökohtana toimii henkilöstöpolitiikka, jossa määritellään muun muassa se, millaista henkilöstöä yritykseen palkataan ja miten heidän perehdyttämisensä hoidetaan. Uusien työntekijöiden valmiin ammattitaidon määrä vaikuttaa tulevan perehdyttämisen painopisteisiin ja vaadittuun aikaan. Perehdyttämässä tavoitteet kohdistuvat oppimiselle. Suunnitelmassa määritellään se, mitä uuden työntekijän halutaan oppivan ja miten hyvin. (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämisen suunnitteluvaiheeseen kuuluu perehdyttämissuunnitelman laatiminen. Siitä tulee käydä ilmi, kuka vastaanottaa uuden työntekijän ja tutustuttaa hänet lähemmin työyhteisöön. (Juuti & Vuorela 2002, 49.) Suunnitelma voidaan tehdä suoraan tiettyä tilannetta varten tai yleisluontoisesti, eri tilanteisiin sovellettava (Kangas 2003, 7). Uuden työntekijän tausta otetaan huomioon, kun suunnitellaan aikataulua perehdyttämistä vaativille asioille. Suunnitelmassa nimetään myös henkilöt, joiden kanssa uusi työntekijä voi keskustella kyseisistä asioista. (Viitala 2004, 261.)

Yksi perehdyttämisen kulmakiviä on ajankäyttö. Aikaa ei välttämättä tarvita paljon, vaan tulos syntyy nimenomaan siitä, miten aikaa käytetään. Tehokkaan ajankäytön tärkeimpiä edellytyksiä on näin ollen ajankäytön suunnittelu. Suunnitteluvaiheessa arvioidaan aikaa, joka perehdyttämiseen vaaditaan, ja otetaan kyseinen aika huomioon esimerkiksi työvuorojen suunnittelussa. Tarvittavan ajan lisäksi pohditaan asioiden tärkeysjärjestystä, mikä määrittelee myöhemmin perehdyttämässä esiin tulevien asioiden järjestyksen. (Kangas 2003, 8.)

Perehdyttämisen tueksi tarvitaan myös hyvin suunniteltua kirjallista apumateriaalia, johon uusi työntekijä voi tutustua ja jota hän voi itsenäisesti opiskella. Tällaisia apumateriaaleja ovat muun muassa yritys-esitteet, tuote-esitteet, työsäännöt, henkilökuntalehdet ja tiedotteet. (Viitala 2004, 262.)

Yllättävien tilanteiden varalle tehdään tavallisen suunnitelman lisäksi varasuunnitelma. Tällaisia poikkeustilanteita voi syntyä esimerkiksi sairastapauksissa ja loma-aikoina. Perehdyttämiseen käytössä oleva aika voi lisäksi yllättäen pienentyä. Poikkeustilanteisiin täytyy siis olla valmistautunut, ja on pidettävä huolta siitä, että koko työyhteisö omaa riittävät valmiudet tilanteiden hoitamiseen. (Kangas 2003, 8.)

3.2.2 Rekrytointi ja työhönotto

Tärkein rekrytoinnin tehtävä on houkutella hyviä ihmisiä hakeutumaan yritykseen töihin. Työnhakijalla on jo hakuvaiheessa jonkinlainen kuva yrityksestä, jota vahvistetaan ja täydennetään rekrytoinnin aikana. Työhönottoprosessissa tästä joukosta valitaan sopivin, ja jo siinä vaiheessa luodaan perusta uuden työntekijän ja yrityksen välille. Sopivimman henkilön valitseminen ei ole helppoa, mutta mikäli yritys onnistuu selkeästi määrittelemään omat vaatimuksensa rekrytoinnin yhteydessä, on oikean valinnan onnistuminen todennäköisempää. (Juuti & Vuorela 2002, 43–44.)

Työnhakijoilla on yleensä jo hakuvaiheessa jonkinlainen mielikuva yrityksestä. Tätä mielikuvaa täydennetään ja vahvistetaan tai muutetaan rekrytoinnin aikana. (Juholin 2008, 233.) Tuona aikana työnhakija pyrkii itsekin pääsemään enemmän selville mahdollisesta työnantajastaan ja tarjolla olevasta tehtävästä (Vaahtio 2005, 141). Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen alkaa siis jo haastattelujen aikana, kun hakijoille kerrotaan tehtävän, työyhteisön ja organisaation vaatimuksista ja erityispiirteistä. Se luo erinomaisen pohjan jatkoperehdyttämiselle. Perehdyttämisen onnistumiseen voidaan vaikuttaa siis jo rekrytointivaiheessa, jolloin tärkeää on oikeiden ihmisten löytäminen. Perehdyttäminen yritykseen ja työtehtäviin alkaa siis jo rekrytoinnin ensikontaktien aikana. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Konkreettista kokonaiskuvaa työpaikasta ja itse työstä voidaan tehostaa jo heti työsopimuksen solmimisen jälkeen ennen töiden alkua. Siihen voi kuulua esimerkiksi työyhteisöön perehdyttämistä ja tärkeiden ihmisten tapaamista. Tavoitteena on saada aikaan vahva side työyhteisöön jo rekrytointiprosessin aikana. (Juholin 2008, 239.) Valitulle työntekijälle voidaan jo tässä vaiheessa antaa mukaan yritykseen ja työhön liittyvää materiaalia, johon hän voi tutustua ennakkoon ennen ensimmäistä työpäivää. Varsinainen perehdyttämisvaihe pääsee sitä

tehokkaammin alkuun, mitä paremmin työntekijä on valmistautunut työhönsä jo etukäteen. (Viitala 2004, 260.)

3.2.3 Uuden työntekijän vastaanotto

Perehdyttämisvaiheessa voidaan säästää aikaa, jos uuden työntekijän tuloon on valmistauduttu hyvin. Valmistautumisella tarkoitetaan sitä, että uudesta työntekijästä tiedotetaan muille työntekijöille etukäteen, varataan tarpeeksi aikaa ja pidetään huoli siitä, että kaikki tarvittava (kuten työohjeet, työasu, avaimet jne.) on valmiina. Viimeistään tässä vaiheessa annetaan työntekijällä myös mahdolliset apumateriaalit, esimerkiksi perehdyttämiskansio. Apumateriaalit tehostavat perehdyttämistä ja tukevat asioiden muistamista. Apumateriaalit toimivat tukena myös myöhemmin, mikäli jokin asia pääsee unohtumaan. (Kangas 2003, 9–10.)

Esimies on yleensä se henkilö, joka vastaanottaa uuden työntekijän hänen ensimmäisenä työpäivänään (Valvisto 2005, 48). Tuolloin tärkeintä on perehdyttämisohjelmasta keskusteleminen ja toisiin tutustuminen. Positiivinen vaikutelma vastaanoton myötä toimii perustana tulevalle yhteistyölle. (Kupias & Peltola 2009, 58.) Keskeisin tavoite on saada uusi työntekijä tunteemaan, että hän kuuluu tärkeänä osana uuteen työyhteisöön (Juuti & Vuorela 2002, 48). Ensivaikutelman luojilla on suuri vastuu. He pystyvät vaikuttamaan siihen, millä tavalla uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä kyseisessä työyhteisössä. (Viitala 2004, 260.)

Ensimmäisten päivien päällimmäisenä tavoitteena on oppia työtilat, työtarvikkeiden paikat sekä saada kokonaiskuva työpaikan tehtävistä ja ihmisistä. Valmiin ammattitaidon määrästä riippuen työntekijä voidaan aluksi ohjata perehdyttäjän mukaan vain seuraamaan muiden työskentelyä tai suoraan työnopastajan mukaan työnopastukseen. (Kangas 2003, 9.)

3.2.4 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on varsinaisten työtehtävien omaksuminen. Se tähtää työn sisällölliseen hallintaan ja mahdollisuuteen toimia itsenäisesti. (Juuti & Vuorela 2002, 48.) Painotus on työn tekemisen keskeisissä valmiuksissa ja niiden

oppimisessa. Työnopastus kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja toimintojen kehittämiseen, ja sen tarkoituksena on tukea opastettavaa omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Opastettava oppii työtehtävät sitä nopeammin ja oikein, mitä paremmin työnopastus on hoidettu. Tuloksena on laadukasta työtä, tehokkuutta ja ammattitaidon kehittymistä. Työnopastuksella säästetään huomattavasti myös muiden aikaa, kun opastettava on nopeasti valmis itsenäiseen työskentelyyn eikä tee virheitä. (Kangas 2003, 13.) Tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii hallitsemaan työtehtävien osat ja pystyy hahmottamaan työn kokonaiskuvan (Viitala 2004, 263).

Työnopastuksen tulee olla yksilöllistä ollakseen tehokasta. Kukin opastettava ja eri tilanteet määrittävät sen, miten ja kuinka nopeaan tahtiin työnopastusta tehdään. Oikean opastustavan löytäminen on tarpeen, koska jokainen opastettava on erilainen tiedoiltaan ja taidoiltaan. Heidän asenteensa ja motivaationsa voivat poiketa suuresti toisistaan, ja oppimistyylyissä voi olla paljon yksilöllisiä eroja. Tämänkin vuoksi on tärkeää, että perehdyttämisympäristössä tutustutaan hyvin uuteen työntekijään, jotta hänelle osataan luoda oikeanlainen kaava työnopastukseen. Tietoa voidaan syventää vielä kysymysten, keskustelun ja kuuntelun kautta. (Kangas 2003, 13.)

Viiden askeleen menetelmä on yksi tunnetuimmista työnopastuksen avuksi kehitetyistä menetelmistä. Opastettava voi itsenäisesti valmistautua tulevaan työnopastukseen lukemalla jo etukäteen opastettavista asioista sekä miettimällä kysymyksiä, joita esittää opastajalle työnopastuksen yhteydessä. On tärkeää, että alkuvalmistelut sekä opastuspaikka ja muut olosuhteet on järjestetty hyvin. Tämä vähentää mahdollisia häiriötekijöitä sekä edesauttaa opastettavan oppimismahdollisuuksia. (Kangas 2003, 14.)

Ensimmäisenä askeleena työnopastuksen viidessä vaiheessa on opastustilanteen aloittaminen. Tavoitteena on arvioida opastettavan lähtötaso ja selvittää oppimistavoitteet. Opastettavalla saattaa olla jo entuudestaan kokemusta työnopastukseen sisältyvistä asioista, joten tässä vaiheessa niitä taitoja pääsee näyttämään. Opastaja arvioi taidot, jonka jälkeen oppimistavoitteet on helppo asettaa lähtötason pohjalta. Opastettavan asenne ja motivaatio pelaavat suurta roolia oppimisen kannalta. Niihin voi vaikuttaa alusta alkaen kannustavalla ja luottamuksellisella ilmapiirillä ja vuorovaikutuksella. (Kangas 2003, 14–15.)

Ilmapiirin ja vuorovaikutuksen merkitys nähdään etenkin toisessa vaiheessa, opetuksessa, jonka keskeisenä tarkoituksena on kokonaiskuvan hahmottaminen sekä tekemiseen liittyvien ohjeiden ja sääntöjen sisäistäminen. Jotta opastettava pysyisi mukana opetustilanteessa, on tärkeää, että opetus ei tapahdu opastajakeskeisesti vaan vuorovaikutuksellisesti yhdessä opastettavan kanssa. Kokonaisuudet olisi hyvä jakaa osiin, eikä edetä seuraavaan osaan ennen kuin opastettava on oppinut edellisen vaiheen. Keskustelu ja yhdessä tekeminen ovat tärkeitä asioita opastajan ja opastettavan välillä työnopastuksessa. (Kangas 2003, 15.)

Toiseen työnopastuksen vaiheeseen kuuluu olennaisena osana myös opettajien asioiden perustelu. Opastettava voi ensin itse miettiä perusteluja tekemilleen asioille ennen kuin opastaja ne hänelle kertoo. Aktiivinen opetukseen osallistuminen vie opastettavaa eteenpäin ja nopeuttaa oppimista. Opastajan näyttämä tapa ei aina ole ainoa oikea tapa tehdä asioita. Näin ollen vaihtoehtoisten tapojen pohtiminen yhdessä opastajan kanssa on eduksi. (Kangas 2003, 15.)

Mielikuvaharjoittelu on kolmas askel työnopastuksen vaiheissa. Ihmisen toimintoja ohjaavat sisäiset mallit, joiden viimeisteleminen on mielikuvaharjoittelun tavoitteena. Mallit syntyvät kokemuksen ja harjoittelun kautta. Ne ohjaavat automaattisesti ihmisen toimintoja, jolloin jokaista toimenpidettä ei enää tarvitse ajatella erikseen. (Kangas 2003, 15.) Mielikuvaharjoittelu käytännön ohella auttaa työtehtävien sisäistämässä. Siihen kuuluu työn toimintojen kuvaileminen ja perustelu tehdyille toimille. Näin annetaan mahdollisuus työntekijän itsensä oivaltaa uusia asioita. Opastaja voi tarpeen tullen vielä täydentää puuttuvia tietoja, jos sellaisia ilmenee. (Piili 2006, 126.)

Neljäs työnopastuksen askel on taidon kokeilu ja harjoittelu. Taidot harjaantuvat kunnolla vasta käytännön harjoittelun avulla. Tässä vaiheessa opastettava tekee opetetun työvaiheen kokonaan itsenäisesti omassa tahdissaan. Hän myös arvioi tuloksen ensin itse ennen opastajan arviointia. Palautteen ja arvioinnin kautta siirrytään joko työnopastuksen viimeiseen vaiheeseen tai jatketaan harjoittelua. (Kangas 2003, 15.)

Opitun varmistaminen on viimeinen vaihe työnopastuksessa. Oppimista on seurattu ja arvioitu jo aiemmissa vaiheissa, mutta viimeisessä vaiheessa varmistetaan, että opastettavalla todella on riittävät tiedot ja taidot itsenäiseen työskentelyyn. Opastaja tarkkailee työskentelyä vielä silloin tällöin, mutta muulloin opastettava työskentelee yksin. On myös mahdollista an-

taa opastettavan kokeilla omia taitojaan muissa tilanteissa. Yksi keino on, että opastettava opettaa oppimansa asian jollekin toiselle. Viimeistään tässä vaiheessa voidaan tuloksen perusteella arvioida, onko opastettava oppinut asian hyvin. (Kangas 2003, 15.)

3.2.5 Seuranta ja arviointi

Oppimisen seuranta ja arviointia sekä tapoja, joilla ne tehdään, on hyvä suunnitella jo varsinaista perehdyttämistä suunniteltaessa. Seurannan avulla nähdään, miten varsinainen perehdyttämissuunnitelma on onnistunut. Siitä käy ilmi, onko tavoitteet saavutettu vai onko perehdyttämisessä puutteita tai korjattavaa. Sen avulla voidaan siis vaikuttaa perehdyttämisen kehittämiseen. Seuranta ja arviointi koko prosessin aikana ovat siis yhtä tärkeitä kuin itse perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu. (Kangas 2003, 16.)

Tarkistuslistat toimivat yhtenä seurannan apuvälineenä. Siitä nähdään helposti, mitä asioita on jo käsitelty ja mitä on vielä edessä. Perehtyjä voi itsekin seurata perehdytyksensä etenemistä kyseisestä listasta. Tietyntylaiset testit ovat toinen apuväline, joita voidaan käyttää esimerkiksi perehdytystilaisuuksissa. Testeillä kartoitetaan, kuinka hyvin perehtyjä on oppinut uusia asioita, ja puutteet on helppo täydentää heti. (Kangas 2003, 17.)

Hyvää oppimista edistetään vuorovaikutuksella, jolle luodaan edellytykset hyvällä ja turvallisella ilmapiirillä. Kun työntekijän ja työnantajan välillä vallitsee vuorovaikutus, on rehellisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen helpompaa. Palautetta tarvitaan kehittämiseen ja oppimiseen. Se helpottaa toimimista, kun osataan keskittyä niihin asioihin, jotka vaativat lisää opettelua. Perehdyttämisessä palaute voidaan liittää esimerkiksi arviointikeskusteluihin, joissa käydään läpi hyvin sujuvat sekä korjaamista vaativat asiat. (Kupias & Peltola 2009, 136–137.)

Työnopastukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä voidaan ohjata ja tarkistaa oppimisen arvioinnilla. Molemmat osapuolet näkevät arvioinnissa nykyisen tilanteen, oppimisen edistymisen sekä mahdolliset asiat, jotka vaativat korjausta tai täydentämistä. Parhaimmillaan arviointi toimii erittäin hyvänä motivointikeinona. Lähtökohtana oppimisen arvioinnissa ovat oppimistavoitteet. Arviointi perustuu siis jokaisen omiin oppimistavoitteisiin, ei toisiin työntekijöihin. (Kangas 2003, 18.)

3.3 Hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteet

Perehdyttämisen onnistumista ja hyvää perehdyttämistä voidaan kuvailla monin eri tavoin. Laadullisesti hyvä perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että se on vastannut perehdytettävän tarpeita, ollut vuorovaikutteista ja siitä on saatu hyvää palautetta. Se on onnistunut silloin, kun perehtyjät ovat todella oppineet heille tarpeellisia asioita ja saaneet hyvän kokonaiskuvan työstään ja työyhteisöstään. Tunnuspiirteinä voidaan pitää myös sitä, että perehtyjät ovat valmiita itsenäiseen työhön ja osaavat itse hankkia myös lisätietoa tarvitsemiinsa asioihin. (Kupias & Peltola 2009, 112.)

Hyvin suoritettu perehdyttäminen synnyttää luontevan suhteen niin esimieheen kuin työtovereihinkin. Työympäristö tulee tutuksi, jolloin virheiden ja työtapaturmien todennäköisyys vähenee. Hyvä perehdyttäminen tarjoaa hyvän ja pohjan työssä viihtymiselle ja työnilolle. (Juuti & Vuorela 2002, 49–50.)

Uusi työntekijä voi tuoda mukanaan uusia ajatuksia, kokemuksia ja näkökulmia, jotka ovat työpaikalle uutta ja joista voi olla hyötyä yrityksen toiminnan kehittämisessä (Piili 2006, 126). Onnistunutta perehdyttämistä voidaan siis tarkastella myös sen perusteella, kuinka hyvin se on vaikuttanut koko työyhteisöön, ei pelkästään perehtyjään. Sen on tarkoitus tuoda lisäarvoa koko työyhteisölle. Hyvä perehdyttäminen saattaa saada koko työyhteisöä tehostamaan ja kehittämään omia toimintatapojaan. Kaukaisena tunnuspiirteinä voidaan nähdä myös perehdyttämisen vaikutuksesta syntyneet taloudelliset voitot sekä toiminnan laadun kehittäminen ja ylläpitäminen. (Kupias & Peltola 2009, 112–113.)

3.4 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä

Työntekijän osaamisesta huolehtiminen on tärkeä osa esimiehen työtä, joten näin ollen myös lopullinen vastuu tehokkaasta perehdyttämisestä on esimiehen harteilla. Ohjauksen onnistuminen ei kuitenkaan ole mikään helppo ja nopea tehtävä, vaan yrityksen ja omien tavoitteiden tarkastelu vaatii aikaa. Huolellisen perehdyttämisen täytyy siis olla tietoinen valinta. Esimiehen tehtävä perehdyttämisessä on vastuun ottaminen eli perehdyttämisen edellytysten luominen ja seuranta. (Kupias & Peltola 2009, 53–54.)

Esimiehen työtä voidaan katsoa kahdesta eri näkökulmasta. Se voidaan jakaa asioiden johtamiseen ja ihmisten johtamiseen. Näistä molempiin sisältyy perehdyttämisenkin kannalta tärkeitä asioita. Asioiden johtaminen tulee esiin rakenteissa ja järjestelmissä, jotka tukevat henkilöstön koulutusta ja työtä. Ihmisten johtaminen puolestaan syntyy vuorovaikutustilanteista esimiehen ja työntekijöiden välillä. Esimiestyön molemmat näkökulmat ovat perehdyttämisessä tärkeitä. On huolehdittava perehdyttämisen järjestelmällisyydestä ja suunnitelman mukaan toimimisesta, mutta vastaavasti myös uudesta työntekijästä ja siitä, että häntä ohjataan oikealla tavalla. Esimies vastaa molemmista osa-alueista, mutta hänen ei sentään tarvitse tehdä sitä kokonaan yksin. Apujoukkojen määrää säätelee organisaation koko, mutta myös esimiehen oma luovuus. (Kupias & Peltola 2009, 54–55.)

Missio, strategia ja liikeidea toimivat johtamisen lähtökohtana. Esimiehen rooli on suuri nimenomaan yrityksen perustehtävän välittämisessä ja siinä, että kyseinen tehtävä ymmärretään. Perehdyttämistä tapahtuu koko työsuhteen ajan, mutta etenkin alkuvaiheessa oikeanlaisen osaamisen vaaliminen nähdään tärkeänä. Esimiehen tehtävänä on mahdollistaa jatkuva oppiminen ja laaja-alainen kehittyminen, jotka edesauttavat työssä onnistumista. On tärkeää osata havaita ja luoda työtilanteita, joissa työntekijällä on mahdollisuus tehdä työtä ja samalla oppia. (Kupias & Peltola 2009, 56.)

Esimiehen on mahdollista myös delegoida oppimiseen liittyvää vastuuta. Perehdyttäjän ei aina tarvitse olla esimies, vaan yrityksessä voi olla erikseen nimetty perehdyttäjä. Todellisuudessa esimiehen on kuitenkin oltava itsekin aktiivisesti mukana perehdyttämisessä, jos hän ottaa siitä aidosti vastuun. Mikäli perehdyttäjäksi valitaan joku muu kuin esimies itse, on esimiehen tarjottava hänelle paljon tukea ja ohjausta. Esimiehen tehtävä on seurata perehdyttämistyön onnistumista ja tarjottava riittävästi aikaa tehtävän suorittamiseen. Perehdyttäminen ei onnistu täydellisesti ilman esimiehen panosta. (Kupias & Peltola 2009, 56–58.)

Vuorovaikutuksen hyvin hallitseva esimies osaa toimia jokaisen työntekijän kanssa yksilöidysti. Molemminpuolinen odotusten ja tavoitteiden ilmaiseminen edellyttää esimieheltä vuorovaikutuksellista aikaa uuden työntekijän kanssa. On tärkeää käydä yhdessä huolella läpi tuleva työnkuva, työntekijän tuleva vastuu, odotukset onnistumisesta, suoritustavoitteet ja toiveet työssä kehitymisestä. Esimiehen tehtävä on lisäksi varmistaa, että työntekijä ymmärtää edellä mainitut asiat. Viime kädessä vastuu työntekijän kehitymisestä on luonnollisesti työntekijällä itsellään, mutta esimies voi omalta osaltaan, esimerkiksi keskustelun avulla, vai-

kuttaa positiivisesti työntekijän haluun oppia ja kehittyä työssään. Esimies on henkilö, joka jatkaa uuden työntekijän kanssa kiinteästi yhteistyötä myös perehdyttämisjakson jälkeen. Perehdyttämisjaksolla aloitettu kehittämisestä keskusteleminen ja palautteen antaminen jatkuvat näin ollen myöhemminkin. (Kupias & Peltola 2009; 58–59, 63.)

Esimiehen tehtävä on luoda edellytykset perehdyttämiselle. Lisäksi hänen on huomioitava oma osaaminen ja ajankäyttö. Delegointi auttaa ajankäytön hallitsemisessa ja antaa mahdollisuuden myös muille työyhteisön jäsenille oppia ja edistää uuden työntekijän alkua uudessa työssään. (Kupias & Peltola 2009, 63.)

4 TYÖMOTIVAATIO

Yleisesti motivaatiolla tarkoitetaan vaikuttimien kokonaisuutta, joka saa henkilön toimimaan ja käyttäytymään tietyllä tavalla (Karlöf 1995, 166). Sillä kuvataan tiettyyn tilanteeseen liittyvää yksilön psyykkistä tilaa, joka määrää millaisella ahkeruudella ja mihin suuntautuneena yksilö toimii. Ihmisen halukkuus omien voimavarojensa käyttämiseen riippuu motivaatiosta. Motiivit ovat puolestaan motivaatiota ohjaavia tekijöitä, jotka ohjaavat ja ylläpitävät yksilön toimintaa tiettyä päämäärää kohti. (Peltonen & Ruohotie 1987, 19, 22.) Perekhyttämisvaiheessa motivoituminen ja sitoutuminen ovat tuottavia asioita niin työntekijän kuin työnantajankin kannalta. On hyvä tunnistaa erilaisia motivaatiotekijöitä ja tietää niiden vaikutuksesta perekhyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 64.)

Pelkkä keskimääräinen motivaation tunteminen ei kuitenkaan ole tarpeeksi. Eri-ikäisten, eri sukupolviin kuuluvien sekä eritasoisen koulutuksen saaneiden henkilöiden motivaatiot voivat erota huomattavasti toisistaan eli niiden tietäminen ja tunnistaminen on tärkeää. Erilaisilla kulttuuritaustoilla, niin kansainvälisillä kuin Suomen sisäisilläkin, on myös oma vaikutuksensa ihmisten motivaatioihin. (Kauhanen 2003, 107–108.)

4.1 Motivaatioteoriat oppimisen taustalla

Olemassa olevia motivaatioteorioita on useita, mutta pääasiassa ne voidaan luokitella kolmeen eri pääryhmään: tarveteoriat, yllyketeoriat ja odotusarvoteoriat. Kyseiset teoriaryhmät ovat toisiaan täydentäviä ja muodostavat toistensa vuorovaikutuksella yksilön motivaation (Peltonen & Ruohotie 1987, 33).

Työmotivaation syntymiseen vaikuttaa monet eri tekijät, eikä motivaatio ole ainut työsuoritusten taustalla oleva tekijä. Motivaatioteorioiden ymmärtäminen auttaa kuitenkin tarkastelemaan syvällisemmin ihmisten työkäyttäytymistä ja löytämään keinoja motivaation lisäämiseen. (Viitala 2004, 155.)

4.1.1 Tarveteoriat

Tarpeella kuvataan yksilön sisäistä epätasapainon tilaa, jonka yksilö pyrkii toimintansa kautta tasapainottamaan. Sitä on käsitelty paljon motivaatioteorioissa, eikä sitä voida ohittaa motivaatiosta puhuttaessa. 1950-luvulla kiinnostuttiin motivaatiosta tutkimuksen kohteena, jolloin A. H. Maslow kehitti oman motivaatiota selittävän mallinsa, Maslow'n tarvehierarkian. Hänen mukaansa motivaatiota synnyttää tyydyttymätön tarve. Hän ryhmitteli ihmisen perustarpeet viiteen eri luokkaan, jotka ovat suhteessa toisiinsa (alimmasta ylimpään): fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslow's mukaan ylemmän tason tarpeet aktivoituvat vasta sitten, kun alemman tason tarpeet on tyydytetty. (Viitala 2004, 154–155.)

Tarpeet ovat työmotivaation kannalta tärkeitä tekijöitä. Mikäli työntekijän käyttäytymiseen pyritään vaikuttamaan, on tiedettävä ja ymmärrettävä työntekijän tärkeimmät motiivit ja tarpeet. Tarpeet vaihtelevat tilanteen ja yksilön mukaan, ja siitä syystä työntekijät reagoivat kannusteisiin eri tavoin. Pelkkä kannusteiden olemassaolo ei vielä pysty sinällään muuttamaan työntekijän käyttäytymistä, vaan toimiakseen niiden täytyy vedota myös vallitseviin tarpeisiin. Motivaatio ja suoritustaso ovat sitä suurempia, mitä paremmin työtehtävät vastaavat työntekijän tarpeita. (Peltonen & Ruohotie 1987, 34–35.)

4.1.2 Yllyketeoriat

Työympäristön ominaisuuksien ja olosuhteiden tulisi edistää työntekijän sopeutumista ja toimintaa. Tätä voidaan edesauttaa kannusteita tarjoamalla. Kannusteiden tehokkuus ja vaikutus työsuoritukseen riippuu puolestaan yksilön tarpeista ja tavoista, joilla kannusteita tarjotaan työntekijälle. Kannuste toimii eräänlaisena ärsykkeenä, joka motivoi ihmisiä toimintaan ja pyrkimään palkkiota kohti. (Peltonen & Ruohotie 1987, 35.) Henkilökohtaisesti merkitykselliset ja houkuttelevat palkkiot saavat ihmisen ponnistelemaan enemmän paremman suorituksen saavuttamiseksi (Viitala 2004, 158).

Kannusteiden ja tarpeiden vuorovaikutus toistensa kanssa on selvästi nähtävissä. Tarpeet määrittävät, millaisia kannusteita voidaan käyttää, jotta ne toimisivat ja ajaisivat työntekijää haluttuun toimintaan. Kannusteet voivat olla taloudellisia tai fyysisen ympäristön kannusteita.

ta, vuorovaikutuskannusteita tai tehtäväkannusteita tarpeista riippuen. (Peltonen & Ruohotie 1987, 36.)

4.1.3 Odotusarvoteoriat

Tarpeiden ja kannusteiden lisäksi työmotivaatioon vaikuttavat erilaiset havainnot ja odotukset. Ihmisten välisissä työsuorituksissa on eroja sen mukaan, miten kukin havainnoi tilanteen eri piirteet ja millaisia odotuksia kullakin on heidän havaintojensa perusteella. Työntekijä havainnoi palkkioiden saavutettavuuden sekä palkkioiden arvon. (Peltonen & Ruohotie 1987, 36.)

Odotusarvoteorioiden mukaan tehtävän haasteellisuus motivoi työntekijää työnsä suorittamisessa kannusteiden ja palkkioiden ohella. Työntekijä havainnoi työn asettamat vaatimukset ja luo niin sanotun odotusarvon. (Peltonen & Ruohotie 1987, 36.) Työmotivaatio on korkeimmillaan silloin, kun työ on haastavuudeltaan sopivan vaikeaa tai siihen liittyy sekä onnistumisen että epäonnistumisen mahdollisuus. Lisäksi työntekijän oma käsitys vaikutusvoimastaan ja taidoistaan vaikuttaa motivoitumiseen. (Viitala 2004, 158.) Kun työntekijä kokee, että hänellä on mahdollisuus hyödyntää omia kykyjään maksimaalisesti, on hänen motivaationsakin suurempi (Karlöf 1995, 168).

4.2 Oppimisen motivaatio

Henkilökohtainen motivaatio on oppimisen perusedellytyksiä. Motivaatio vahvistuu, jos opittuja asioita pääsee soveltamaan omaan toimintaansa käytännössä. (Kangas 2003, 27.) Motivaatio saa aikaan sen, että ihminen on halukas käyttämään aikaansa ja energiaansa asioiden oppimiseen. Pienet vastoinkäymiset eivät onnistu lannistamaan oppijaa, kun tähtäimessä on selkeä päämäärä, joka halutaan saavuttaa, ja kun oppimiseen käytetään energiaa, joka suunnataan kyseisen päämäärän saavuttamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 129.)

Oppimisessa motivaatio rakentuu pääsääntöisesti onnistumisen todennäköisyydestä, tekemisen ilosta ja etenkin siitä, kuinka tärkeää asia on oppijalle. Näiden kolmen tekijän huomioimisella voidaan vaikuttaa oppijan motivoitumiseen tai motivaation ylläpitämiseen. Lähtökoh-

taisesti täysin uudet työntekijät ovat jo valmiiksi hyvin motivoituneita työpaikan uusien käytäntöjen ja uuden työn oppimiseen, joten etenkin heidän kohdallaan on kyse motivaation ylläpitämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 129.)

Asian tärkeys oppijalle on edellä mainituista motivaatiota muodostavista tekijöistä yleensä tärkein. Opittavista asioista kiinnostutaan, jos ne koetaan itselle tärkeiksi, ja tuolloin kiinnostus on myös suhteellisen pysyvää. Perehdyttämisessä kannattaa siis hyödyntää perehtyjän kiinnostusta ja sitä, mistä näkökulmasta hän noita asioita tarkastelee. On tärkeää, että perehtyjä tietää työtehtävänsä ja etenkin perusteet sille, miksi kyseiset tehtävät on opittava ja osattava. (Kupias & Peltola 2009, 130.)

Mielenkiinto opittavaa asiaa kohtaan ei kuitenkaan yksin riitä, vaan motivaatioon vaikuttaa myös onnistumisen todennäköisyys. Mikäli jokin tehtävä tuntuu ylitsepääsemättömältä tai oppimiseen on varattu liian vähän aikaa, voi oppijan motivaation laskea tai mennä jopa kokonaan. Perehdyttämisvaiheessa oppimisen onnistumista voidaan tukea monin eri tavoin. Oppimiseen käytettävän ajan täytyy olla suhteessa saavutettaviin tavoitteisiin. Perehdyttäjän on tässä vaiheessa osattava viestittää, että oppiminen on mahdollista ja toimittava oppimisen edistämiseksi, esimerkiksi varaamalla lisäaikaa opastamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 130.)

Viimeisenä motivaatiota rakentavana tekijänä on tekemisen ilo, jota ilman ei asian tärkeydellä ja onnistumisen todennäköisyydellä ole merkitystä. Perehdyttämisen tunnelmalla on siis suuri vaikutus motivaatioon. Perehdyttäjän tehtävänä on huolehtia oppimisilmapiiristä, koska turvallinen ja arvostava ilmapiiri edistää oppimista tekemisen iloa lisäämällä. (Kupias & Peltola 2009, 131.)

4.3 Motivaation vaikutus työhön

Mitä korkeampi työntekijän työmotivaatio on, sitä ahkerammin hän työskentelee saavuttaakseen ne työtavoitteet, joita hänelle on asetettu. Motivoituakseen työntekijöiden on oltava suuresti kiinnostuneita työstään ja heidän täytyy tunkea, että työllä on heille vastaavasti jotain annettavaa. (Timpe 1989, 41.) Työmotivaatiota kuvattaessa joudutaan tarkastelemaan kolmea keskeistä tekijäryhmää, joiden yhteisvaikutuksesta motivaatio syntyy: työntekijän persoonallisuus, työn ominaisuudet ja työympäristö (Viitala 2004, 151).

Mielenkiinto, asenteet ja tarpeet muodostavat työntekijän persoonallisuuden, jotka selittävät työntekijän suoritustasoa. Kun ammatillinen mielenkiinto on yhteensopiva työn ominaisuuksien kanssa, on työmotivaatiokin korkeampi. Asenteet puolestaan vaikuttavat siten, että tyytymättömyys työhön ja esimiehiin saattaa aiheuttaa haluttomuutta ponnistella hyvän työtuloksen eteen. Lisäksi yksilön asenteet itseään kohtaan heijastuvat työsuoritukseen, koska ihmiset pyrkivät käyttäytymään yhdenmukaisesti oman minäkuvansa kanssa. Jos työntekijä kokee epäonnistuneensa työssä, ruokkii se kielteistä minäkuvaa ja vaikuttaa heikentävästi myös työn suoritustasoon. Viimeisenä persoonallisuuden määrittäjänä toimivat ihmisen tarpeet, jotka saavat yksilön toimimaan määrätyllä tavalla ja pyrkimään kohti sisäistä tasapainoa. (Peltonen & Ruohotie 1987, 23–24.)

Työntekijän persoonallisuus muodostaa yksilön sisäiset ominaisuudet, mutta työmotivaatioon vaikuttavat myös ulkoiset tekijät, joiden keskeinen tekijäryhmä on työn ominaisuudet. Työn sisältö kertoo sen, mitä tarjottavaa työllä on työntekijälle. Siitä riippuu suuresti yksilön halu suoriutua työtehtävistään hyvin. Sisältöä muodostavat muun muassa palautteen määrä, työstä saatavat palkkiot ja työn mielekkyys. (Peltonen & Ruohotie 1987, 24.)

Kolmas työmotivaatioon vaikuttava ja merkittävä tekijäryhmä on työympäristö ja sen ominaisuudet. Työympäristö jaetaan välittömään ja koko organisaation kattavaan työympäristöön. Jälkimmäinen sisältää tekijöitä, jotka ovat yhteisiä kaikkialla organisaatiossa. Välitöntä työympäristöä voidaan kuitenkin pitää tärkeämpänä, koska se käsittää muun muassa työryhmän ja esimiehen vaikutuksen työpanokseen. Näin ollen esimerkiksi esimiehillä ja heidän johtamistyyllillään sekä kannustusmenetelmillään on suuri vaikutus työntekijän motivaatioon. (Peltonen & Ruohotie 1987, 24.) Maksimaalisen tuottavuuden tavoittelua edistetään myös sillä, että pyritään kokoamaan työryhmä, joka sisältää tunnollisia ja yhteistyöhaluisia työntekijöitä (Timpe 1989, 41–42).

Etenkin esimiehen on oltava perillä juuri näiden kolmen tekijäryhmien välisistä suhteista. Ne auttavat ymmärtämään alaisen työkäyttäytymistä ja näin ollen estävät mahdollisia epäonnistumisia. Viime kädessä on esimiehen tehtävänä pitää huolta siitä, että alaisilla on selkeä näkemys omista rooleistaan, ja että he suuntaavat toimintansa oikeaan suuntaan. (Peltonen & Ruohotie 1987, 24.)

Motivoituneiden työntekijöiden löytäminen jo rekrytointivaiheessa on esimiehelle haasteellista. Toki voidaan olettaa, että kaikilla hakijoilla on jo ainakin osittainen motivaatio hakemaansa työhön, mutta esimiehen tehtävänä on etsiä henkilö, joka on tarpeeksi motivoitunein. Tällä pyritään välttämään hakijat, jotka saattaisivat nopeasti hakea toiseen työpaikkaan. Motivaatiota voi yrittää kartoittaa esimerkiksi hakijan nykytilanteen kautta ja tarkentavilla kysymyksillä, mutta loppupeleissä sen kartoittaminen on vaikeaa nopeassa haastattelutilanteessa. Yleensä päätöksenteossa onkin turvauduttava intuitioon ja kokonaisvaltaiseen kuvaan hakijasta. (Markkanen 2002, 71–74.)

4.4 Esimiehen rooli motivoinnissa

Itsemääräämispyrkimys ohjaa osaltaan ihmisen toimintaa. Jokainen ihminen haluaisi kokea määräävänsä itse omasta toiminnastaan ja pyrkii toimimaan sen mukaan. Ihminen on tyytyväisempi ja motivoituneempi, kun kokee tekevänsä työtä omasta valinnastaan ja vapaasti. Työelämässä itsemäärääminen ei kuitenkaan aina ole mahdollista vaan esimies sanelee, mitä tulee tehdä. Tämän vuoksi esimiehen on osattava motivoida työntekijöitään oikealla tavalla halutun tuloksen saavuttamiseksi. (Järvinen 1998, 22–25.)

Motivoituneet, tulosta tekevät työntekijät tietävät omat tavoitteensa, millaisia tuloksia heiltä odotetaan ja sen, miten se vaikuttaa koko organisaatioon. Esimiehen rooli motivoinnissa ei suinkaan ole pieni, vaan se on yksi tärkeimmistä ja haastavammista esimiehen tehtävistä. Menestys motivoijana riippuu hyvin pitkälti siitä, millainen rooli esimiehellä on omiin alaisiinsa ja siitä, miten hyvin heidän tarpeensa on huomioitu. Lisäksi esimiehen kunnioittava käytös alaisiaan kohtaan on avuksi heidän motivoimisessaan. (Timpe 1989, 35–38.)

Esimiehen on tietysti itsekin oltava tarpeeksi motivoitunut, jotta hän pystyy toimimaan muiden motivoijana. Hänellä täytyy olla halua kehittymiseen ja esimiehenä toimimiseen. (Peltonen & Ruohotie 1987, 85.) Motivoiminen vaatii esimieheltä suuntaamista ja innostamista. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät on osattava suunnata yhteiseen päämäärään ja saada heidät innostumaan tämän päämäärän saavuttamiseksi. (Lipasti 2007, 69.)

Kannustavan esimiehen piirteitä on muun muassa luottamus alaiensa mielipiteisiin ja kykyyn vaikuttaa töitä koskeviin kysymyksiin. Alaisten kehittämisestä on oltava aktiivisesti kiin-

nostunut, jotta alaisilla olisi mahdollisuus hankkia uusia taitoja itsenäisesti käytännön tilanteissa. Esimiehen täytyy tarvittaessa pystyä auttamaan alaisiaan rakentavasti työssään, joten häneltä täytyy löytyä perusteltua auktoriteettia, joka saavutetaan oman ammattialansa hallitsemisella. (Peltonen & Ruohotie 1987, 88.)

Yksi motivaation välttämättömiä tekijöitä on tehokas esimiehen ja työntekijöiden välinen viestintä. Asenne, palaute ja kuuntelu ovat avainasemassa tällaisen viestinnän kannalta. On luotava kasvuun johtava työympäristö, joka tarjoaa työntekijöille tilaisuuksia venyä parhaisiin suorituksiin. Motivaatio ei synny painostuksesta, vaan työtehtävien joustavuudesta ja dynaamisuudesta. (Timpe 1989; 44–45, 48–49.) Työntekijät kuuntelevat ja toimivat paremmin myönteisessä työympäristössä, jollainen saavutetaan neuvottelun ja keskustelun avulla. Keskustelu saa aikaan ryhmähengen ja keskinäisen luottamuksen sekä varmistaa tarpeellisen tiedon leviämisen, jolloin työntekijät kokevat tulleen huomioituksi. Tarpeellisen tiedon määrä puolestaan mahdollistaa tehtävien suorittamisen itsenäisesti ilman esimiehen valvomista, jolloin työntekijöiden itsemääräämispyrkimys suuntautuu oikeaan suuntaan. (Peltonen & Ruohotie 1987, 88.)

Valvontaa on tietenkin harrastettava jossain määrin, mutta kannustava esimies tekee sen rakentavalla tavalla. Siinä kartoitetaan saavutetut tavoitteet, jotta työn suuntaa ja tulevaisuutta voidaan hahmotella järkevästi ja nykytilanteen pohjalta. Kannustava esimies motivoi alaisiaan myös epäonnistumisten yhteydessä rakentavalla suhtautumisella ja työvaihetta neuvomalla. Rangaistukset eivät vie koskaan tilannetta eteenpäin. (Peltonen & Ruohotie 1987, 88.)

Perehdyttämisvaiheessa ratkaisevan tärkeitä ovat ensimmäiset työviikot, jolloin uusi työntekijä on töissä. Luottamuksen luominen alkaa heti työsuhteen alusta, joten esimiehen on oltava jatkuvasti kiinnostunut uusien työntekijöiden edistymisestä ja rohkaistava heitä kysymysten esittämiseen. Olennaista on, että esimies ja uudet työntekijät ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa ensimmäisten työviikkojen aikana. (Timpe 1989, 42–43.)

Perehdyttämisen yhteydessä arvioidaan uuden työntekijän motivaatiota ja sitoutumista. Esimiehen tehtävänä on luoda edellytykset motivaation syntymiselle, vahvistumiselle ja ylläpidolle. Sitoutumisella tarkoitetaan siteen luomista uuteen työpaikkaan. Esimies voi edistää tätä sitoutumista kuuntelemalla, arvoista ja tavoitteista keskustelemalla sekä varmistamalla, että koko työyhteisö suhtautuu uuteen työntekijään positiivisesti. Sitoutunut työntekijä on hyö-

dyksi koko yritykselle, koska silloin hän hyväksyy työn tavoitteet ja tekee parhaansa saavuttaakseen ne. (Kupias & Peltola 2009, 59.)

5 PEREHDYTTÄMISKANSION KOKOAMISPROSESSI

Tutkimuksellisen opinnäytetyön sijaan voidaan tehdä toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on ohjeistaa käytännön toimia. Sen tuloksena on tuotos, joka voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön tarkoitettu opas. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on selkiyttää toimintaa kyseisen tuotoksen avulla. (Vilka & Airaksinen 2004, 9, 38.) Tämä opinnäytetyö toteutettiin nimenomaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuotoksena oli perehdyttämiskansio Scandic Kiannon Kuohujen vastaanottoon.

5.1 Perehdyttämiskansion suunnittelu ja toteutus

Idea perehdyttämiskansion tekemisestä opinnäytetyönä alkoi kehittyä keväällä 2008 Scandic Kiannon Kuohuissa tekemäni harjoittelun aikana. Jo alussa kävi ilmi, että hotellista puuttui selkeä perehdyttämiskansio, joka pystyisi vastaanotossa toimimaan harjoittelijoiden ja uusien työntekijöiden tukena heidän oppimisessaan. Hotellissa sillä hetkellä valmiina ollut perehdyttämiskansion tyylinen materiaali oli hyvin vähäistä. Ongelmana oli myös se, että tätä materiaalia ei ollut kerätty yhteen vaan ohjeita löytyi sieltä täältä.

Hotellin todellinen tarve vastaanoton perehdyttämiskansiolle aloitti lopulta noin puolitoista vuotta kestäneen prosessin. Huhtikuussa 2008 esittelin idean sen aikaiselle hotellipäällikölle Jaana Juopperille, joka piti suuresti ideastani. Hän toimi itsekkin vastaanoton työtehtävien parissa, joten hän myös tiesi, että kyseiselle perehdyttämiskansiolle olisi tarvetta. Opinnäytetyön aihe lyötiin lukkoon ja alkoi aineiston kerääminen.

Juopperi lopetti pian idean esittelyn jälkeen työnsä Scandic Kiannon Kuohuissa, joten hänen näkökulmiaan perehdyttämiskansion sisällöstä ei valitettavasti ehditty saamaan. Hotellin johtaja, Jukka Seppänen, ei puolestaan toimi itse vastaanoton työtehtävissä. Tämän vuoksi perehdyttämiskansiota koskevat keskustelut ja haastattelut kansion sisällöstä käytiin vastaanoton pitkäaikaisten työntekijöiden kanssa, joilla oli selkein näkemys työtehtävistä. Olin itse talon uusin työntekijä, joten pystyin puolestani tarjoamaan perehdyttämiskansiolle uuden työntekijän näkökulmaa.

Scandic Kiannon Kuohuissa valmista materiaalia oli hyvin vähän, joten perehdyttämiskansion materiaali on koottu suurimmaksi osaksi täysin omien kokemusten ja muistiinpanojen pohjalta. Kirjoitin paljon muistiinpanoja omien työvuorojeni aikana sitä mukaa, kun asioita tuli mieleen ja koin ne tarpeelliseksi perehdyttämiskansion sisällöksi. Valmiista materiaalista keräsin hyödyllisiä esitteitä ja ohjelehtisiä, joista aloin koostamaan yhtenäistä kokonaisuutta perehdyttämiskansioon. Näitä esitteitä olivat muun muassa Scandic Kiannon Kuohujen oma esite, kanta-asiakasohjelman esite ja Bonus Cheque –esite. Scandicin internet- ja intra-sivuilta löytyi hyvin tietoa Scandicin liike-ideasta, visiosta ja arvoista. Sain tietoa myös suullisesti vanhoilta työntekijöiltä, esimerkiksi Kiannon Kuohujen historiasta.

Aineiston keräämistä ja kirjoittamista tapahtui vuoden 2008 loppuun asti. Varsinaisen aiheanalyysin esittely koulussa Pekka Oikariselle tapahtui vasta 13. helmikuuta 2009, jonka jälkeen aihe hyväksyttiin virallisesti. Samalla opinnäytetyön ohjaajaksi nimettiin Hannele Siipola, jonka kanssa sovimme ensimmäisen palaverin maaliskuulle. Palaverissa käytiin läpi opinnäytetyön aihetta, viitekehystä, aikataulua sekä teoriaosuuteen ja perehdyttämiskansioon tulevaa sisältöä (kts. LIITE 1). Palaverin päätelmänä oli aloittaa opinnäytetyön viitekehysten kirjoittaminen, jotta varsinaisen perehdyttämiskansion kirjoittamiseen olisi hyvät tiedot perehdyttämisen teoriasta. Tarkoitus oli saada opinnäytetyö valmiiksi jo keväällä 2009, joten aikataulu oli vielä tuolloin hyvin tiukka.

Toimeksiantosopimus Scandic Kiannon Kuohujen kanssa kirjoitettiin maaliskuun 23. päivä. Samalla kävimme vastaanottovirkailijan, Arto Seppäsen, kanssa keskustelua siitä, mitä perehdyttämiskansion olisi hyvä sisältää (kts. LIITE 2). Yhtenä tärkeimmistä asioista hän piti Fidelio-varausjärjestelmän ohjeita. Varausjärjestelmän oppiminen on uusille harjoittelijoille ja työntekijöille yleensä kaikista vaikeinta, jos järjestelmästä ei ole aiempaa kokemusta. Vastaanotossa voi joskus olla hyvinkin kiire, joten varausjärjestelmän ohjeilla säästettäisiin paljon myös muiden työntekijöiden aikaa, kun ohjeet löytyisivät nopeasti ja helposti kirjallisena eikä apuun välttämättä tarvittaisi toista työntekijää. Seppänen oli myös sitä mieltä, että etenkin Fidelion ohjeista tulisi olemaan hyötyä vanhemmillekin työntekijöille. Toimintoja on paljon, ja joskus välissä on hyvinkin pitkiä aikoja, ettei tiettyjä toimintoja tarvitse käyttää.

Koska hotellin puolelta oli tullut toivomus, että perehdyttämiskansio sisältäisi etenkin Fidelio-varausjärjestelmän ohjeita, alkoi Fidelioon liittyvän aineiston kerääminen tarkemmin. Tämä täytyi tehdä kokonaan omia muistiinpanoja kirjoittamalla. Fidelioista on olemassa ohje-

kirja jo entuudestaan, mutta se on englanninkielinen ja erittäin monimutkainen. Se ei myöskään keskity Fidelion tärkeimpiin ominaisuuksiin, joita vastaanotossa tarvitaan joka päivä, vaan siinä käydään läpi kaikki Fidelion toiminnot pienintä yksityiskohtaa myöten. Tämä tekee kyseisestä ohjekirjasta todella vaikean luettavan, eivätkä harjoittelijat tai uudet työntekijät ole saaneet siitä mitään irti.

Maaliskuussa 2009 aloitin kunnolla varsinaisen perehdyttämiskansion kirjoittamisen ensin yleisistä aiheista ja päätin jättää Fidelion ohjeiden kirjoittamisen viimeiseksi. Näin sen vuoksi, koska yleisten aiheiden kirjoittaminen oli helpointa, sillä niiden kanssa oli ollut tekemisissä lähes joka päivä. Kansion kirjoittamista tapahtui toukokuulle saakka enemmän ja vähemmän aktiivisesti johtuen opinnäytetyön ulkopuolisten töiden määrästä. Sen vuoksi opinnäytetyön valmistumista jouduttiin siirtämään eteenpäin, ja uudeksi tavoitteeksi muodostui syksy 2009.

Kansion kokoaminen ja sisällön miettiminen sekä kirjoittaminen jatkuivat kuitenkin edelleen. Toukokuussa aloin myös kirjoittamaan Fidelion käyttöohjeita omien muistiinpanojeni pohjalta. Juuri näiden ohjeiden kirjoittaminen selkeästi osoittautuikin luultua hankalammaksi. Muistiinpanoja oli aiemmin ollut helppo tehdä käsin paperille, mutta niiden kirjoittaminen selkeään muotoon ja niin, että uudetkin työntekijät sen ymmärtäisivät, ei ollutkaan läpihuutojuttu. Vasta siinä vaiheessa tajusin, kuinka laaja Fidelio oikeastaan on ja jouduin miettimään suuresti ohjeiden asettelua.

Toukokuun 16. päivänä käydyssä haastattelussa ja keskustelussa Scandic Kiannon Kuohujen vastaanottovirkailijan Vuokko Seppäsen kanssa kävimme vielä läpi perehdyttämiskansion tulevan rungon sekä asiat, jotka hänen mielestään olisivat kansiossa sisällöllisesti tärkeintä (kts. LIITE 3). Arto Seppäsen tavoin myös hän painotti Fidelion tärkeyttä, mutta myös muiden vastaanotossa käytettävien ohjelmien, kuten SOA Clientin. Olin itse samaa mieltä, ja tarkasteltuamme tekeillä olevaa perehdyttämiskansiota, Seppänen oli erittäin tyytyväinen sen sisältöön. Päätimme, että perehdyttämiskansio tulee sisältämään yleistä tietoa Scandicista ja vastaanoton tehtävistä, kanta-asiakasohjelma SOA Clientin ohjeet ja kaiken muun infon kanta-asiakkuuteen liittyen sekä omien havaintojeni pohjalta kirjoitetut ohjeet Fidelio-varausjärjestelmän tärkeimpiin ominaisuuksiin.

Olin itsekin alun perin sitä mieltä, että Fidelio tulisi olemaan erittäin tärkeä osa perehdyttämiskansiota. Omat kokemukseni Scandic Kiannon Kuohujen harjoittelijana antoivat minulle

näkökulmaa siihen, mitä muutkin harjoittelijat ja uudet työntekijät luultavasti haluaisivat kirjallisina ohjeina. Harjoitteluajana olisi ollut hyödyllistä, jos kaikki materiaalit olisivat löytyneet samasta kansioista. Tämän vuoksi olin vastaanoton työntekijöiden kanssa samaa mieltä kansioon tulevasta sisällöstä. Päätin tehdä jokaisesta vuorosta erikseen omat tehtävälistansa, jotta uusien työntekijöiden olisi helppo seurata oman vuoronsa tehtäviä ja pitää huolta siitä, että kaikki vuoron tehtävät tulevat tehtyä.

Lokakuussa 2009 teoriaosuuden kirjoittaminen ja hiominen alkoi viedä perehdyttämiskansiota enemmän aikaa. Tästä johtuen varsinaisen kansion kirjoittaminen jäikin siis vähäksi aikaa taas suvantovaiheeseen, viimeistelyä vaille. Painotus oli sen sijaan teorian kirjoittamisessa ja viitekehyksen syventämisessä. Aikataulu tiukkeni taas, kunnes kansio oli kokonaisuudessaan valmis juuri ennen joulukuuta (kts. LIITE 4). Perehdyttämiskansio hyväksyttiin Scandic Kiannon Kuohuissa joulukuun lopulla. Aikataulullisista syistä kansion testaaminen ei enää ollut mahdollista, mikä jäi hieman harmittamaan. Kun vastaanoton työn on jo itse oppinut, saattaa joitain asioita jäädä huomaamatta, joten testaaminen olisi ollut positiivinen asia ja viimeinen silaus valmiille perehdyttämiskansiolle (kts. LIITE 5).

5.2 Perehdyttämiskansion sisältö

Sisältö syntyi lopulta siitä, minkä Scandic Kiannon Kuohujen vastaanoton työntekijät kokivat tärkeimmäksi. Olin samoilla linjoilla, koska olinhan itsekkin ollut töissä kyseisessä vastaanotossa. Perehdyttämiskansion sisältö on jaettu tavallaan kahteen suurempaan kokonaisuuteen: yleisiin työohjeisiin ja toimintatapoihin sekä varausjärjestelmä Fidelion käyttöohjeeseen. Harjoittelijoiden ja uusien työntekijöiden on helppo toimia, kun kaikenlaiset vastaanoton toimintaan liittyvät asiat on samoissa kansissa.

Ensimmäisessä luvussa käydään läpi Scandic-hotelliketjun liikeidea, visio ja arvot. Scandicissa työskentelevän on oltava perillä koko ketjun toimintatavoista, jotta hän pystyy itsekkin ohjaamaan toimintaa ketjun vaatimaan suuntaan. Ne luovat pohjan siihen toimintaan, johon koko hotelli perustuu. Työntekijä edustaa työssään koko ketjua, ei pelkästään sitä hotellia, jossa on töissä. Näin ollen ketjun toiminnan tunteminen on elintärkeää myös muiden saman ketjun hotellien kannalta.

Toinen luku keskittyy perehdyttämiskansion toimeksiantajaan, Scandic Kiannon Kuohuihin. Kun harjoittelija tai uusi työntekijä tulee hotelliin töihin, on hänen opittava tuntemaan kyseinen paikka. Työtehtävien opetteluakaan ei voi aloittaa kunnolla ennen kuin työpaikka on opittu tuntemaan konkreettisesti. Esimerkiksi huoneet ovat hotellin tuotteita, jotka täytyy tuntea itse ennen kuin osaa tarjota asiakkaalle parhaan mahdollisen huoneen asiakkaan tarpeisiin nähden. Jo pelkästään työympäristön ja sen toimintatapojen tunteminen auttaa harjoittelijaa tai uutta työntekijää itsevarmuuden suhteen.

Työympäristön tuntemisen jälkeen perehdyttämiskansiossa siirrytään pikkuhiljaa kohti varsinaista työnopastusta. Kolmas luku sisältää kuitenkin vielä yleisiä pelisääntöjä, joita täytyy noudattaa asiakaspalvelutyössä. Ne ovat ohjeita, jotka luovat ehdottoman pohjan vastaanottovirkailijan käyttäytymiselle. Osa säännöistä voi olla jo entuudestaan itsestään selviä joillekin, mutta niiden kertaaminen ei ole koskaan pahitteeksi.

Hotellityö on vuorotyötä, joiden tehtävät riippuvat osaksi siitä, missä vuorossa työskentelee. Jokaiseen vuoroon kuuluu toki tietyt yleistehävät, kuten asiakaspalvelu, mutta se ei suinkaan ole vastaanoton ainut tehtävä. Neljännessä luvussa on listattu kaikki muut vuoroihin kuuluvat tehtävät. Harjoittelijan tai uuden työntekijän on helppo alkaa vähitellen toimimaan itsenäisesti, kun perehdyttämiskansiosta löytyy selkeä tehtävälista, joka kertoo työvuoroon kuuluvat tehtävät. Näin mitään ei pääse ainakaan unohtumaan, eikä tarvitse miettiä, onko muistanut tehdä kaikki tehtävät.

Scandic tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta liittyä Scandicin kanta-asiakasohjelmaan. Kyseinen ohjelma sisältää paljon etuuksia ja on ilmainen. Tästä syystä kanta-asiakasohjelmaan liittyminen on suosittua asiakkaiden joukossa, ja näin ollen vastaanottokin joutuu tekemisiin kanta-asiakasasioiden kanssa joka päivä. Viides luku keskittyy siis täysin kyseiseen kanta-asiakasohjelmaan, joka lisäksi sisältää oman tietokoneohjelmansa vastaanoton työntekijöille. Sen vuoksi myös kyseinen tietokoneohjelma, SOA Client, on käyty perehdyttämiskansiossa kokonaisuudessaan läpi.

Edellä mainittu Scandicin kanta-asiakasohjelma ei kuitenkaan ole ainut kanta-asiakasohjelma, joka oikeuttaa etuihin Scandic-hotelleissa. Tämän vuoksi perehdyttämiskansiossa on omistettu yksi luku yhteistyökumppaneiden kanta-asiakasohjelmille. Nämä ovat lentoyhtiöiden kanta-

asiakasohjelmat, ja niidenkin käsittelyyn on vastaanotossa omat toimintatapansa. Kyseiset kanta-asiakasohjelmat ovat usein esiintyviä, joten niiden tunteminen on välttämätöntä.

Seitsemäs luku pitää sisällään hotellin tarjoamat lahjakortit ja voucherit. Niiden muistaminen oli omana harjoitteluaihana vaikeaa, etenkin kun jokainen niistä käsitellään eri tavalla. Lahjakortit ja voucherit ovat myös usein esiintyviä vastaanoton töissä eli niitä tulee varmasti vastaan jossain vaiheessa. Hotellissa ei aiemmin ollut yhtenäistä ohjetta lahjakorttien ja voucherien käsittelyyn, joten ne saivat perehdyttämiskansiossa oman lukunsa.

Viimeisenä mutta ei suinkaan vähäisimpänä, perehdyttämiskansiossa käsitellään hotellin varausjärjestelmä Fidelio ja sen eri toimintoja. Fidelio on kokonaisuudessaan niin laaja, että siitä pystyisi hyvinkin tekemään täysin oman oppaansa. Tässä perehdyttämiskansiossa Fidelion osuus on myös hyvin laaja, mutta se ei suinkaan sisällä kaikkia mahdollisia toimintoja, vain tärkeimmät. Fidelio on varausjärjestelmänä sen verran monimutkainen, että sen oppimiseen menee paljon aikaa. Näin ollen perehdyttämiskansioon kerätty ja koostettu materiaali on toivottavasti suureksi hyödyksi harjoittelijoille ja uusille työntekijöille.

Kokonaisuudessaan kansion sisältö koostuu siis yleisistä tehtävistä, työympäristöstä sekä järjestelmien ja ohjelmien käyttöohjeista. Siinä on käyty läpi vastaanoton oleellisimmat ja useimmin esiintyvät asiat, joiden kanssa vastaanotto joutuu tekemisiin lähes päivittäin. Tärkeistä asioista on pois jätetty vain turvallisuus, koska sille on jo hotellissa olemassa selkeä ja yksityiskohtainen kansio Scandic-hotelliketjun tarjoamana.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota perehdyttämiskansio Scandic Kiannon Kuohuille. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdyttämiskansio pystyisi toimimaan selkeänä perehdyttämisen tukena harjoittelijoille ja uusille työntekijöille. Teoriaosuus muodostui perehdyttämisestä ja työmotivaatiosta, joiden teoreettinen tietäminen oli välttämätöntä varsinaisen kansion kirjoittamiselle.

Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi, joka alkaa jo ennen töihin tuloa ja päättyy työnopastukseen sekä seurantaan ja arviointiin. Perehdyttämisen merkitys on suuri niin uudelle työntekijälle kuin yritykselle itselleenkin, joten siihen täytyy suhtautua asian vaatimalla vakavuudella. Onnistuneen perehdyttämisen johdosta uusi työntekijä pääsee nopeasti osaksi työyhteisöä ja saa valmiudet itsenäiseen työskentelyyn.

Ilman motivaatiota ei synny myöskään hyviä tuloksia. Motivaatioon vaikuttavia tekijöitäkin on useita eli se muodostuu erilaisten vaikuttimien kokonaisuudesta. Jokaisella kokonaisuuden osalla on oma merkityksensä ja paikkansa motivaation syntymisessä. Motivaatioteoriat ilmaisevat osaltaan motivaation syntymiselle oleellisia tekijöitä. Ihmisen perustarpeet on oltava täytettyinä, jotta motivaatio ylipäänsä pystyy syntymään. Työympäristöllä ja työn haasteellisuudella voidaan ohjailla motivaation suuntaa. Työtehtävien täytyy vastata työntekijän tavoitteita ja osaamista. Liian helppo tai liian vaikea työ voi helposti viedä motivaatiota väärään suuntaan. Perehdyttämisen onnistuessa myös motivaatio kasvaa, kun työntekijä on päässyt osaksi työyhteisöä ja kokee olevansa työyhteisön tärkeä osa ja jäsen tietoineen ja taitoineen.

Esimiehen roolia tarkasteltiin niin perehdyttämisen kuin motivaationkin näkökulmasta. Hänen roolinsa on suuri molemmissa. Esimies johtaa toimintaa, joten hänen on otettava vastuu tällöin myös perehdyttämisestä ja alaiensa motivoinnista. Kannustava esimies pitää huolta, että uusi työntekijä saa varmasti tarvitsemaansa opastusta uuteen työhön ja työyhteisöön. Hän on uuden työntekijän tuki ja turva, joka auttaa myös ongelmatilanteissa.

Apumateriaalit toimivat perehdyttämisen tukena. Etukäteen niihin tutustumalla uusi työntekijä saa ensimmäisen kosketuksen tuleviin työtehtäviin muutenkin kuin mielikuvansa perusteella. Ne tukevat työtehtävien oppimista ja tekevät perehdyttämisestä järjestelmällisempää. Perehdyttämiskansio toimii juuri tuollaisena apumateriaalina, johon uuden työntekijän kannattaa ehdottomasti tutustua.

Scandic Kiannon Kuohuissa ei ollut vielä lainkaan edes läheisesti kyseisen kansion kaltaista apumateriaalia yksissä kansissa. Näin ollen koen siis, että perehdyttämiskansio tulee tarpeeseen kyseiseen yritykseen. Perehdyttämiskansion tarve tuli esille myös vastaanoton työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa ennen opinnäytetyön tekemistä. Vastaanotossa voi olla hyvinkin kiirettä, jolloin uutta työntekijää ei välttämättä ehditä aina opastamaan tarpeeksi paljon. Vaikka perehdyttämiskansio ei tietenkään korvaa varsinaista vuorovaikutteista perehdyttämistä, toimii se silti hyvänä oppaana tilanteissa, joissa opastusta tarvitaan.

Perehdyttämiskansio voi selkiyttää myös koko perehdyttämisjärjestelmää. Scandic Kiannon Kuohuissa perehdyttäminen vastaanottoon on yleensä ollut hotellipäällikön ja vastaanoton työntekijöiden vastuulla. Pitkään alalla töitä tehneet eivät välttämättä osaa enää hahmottaa sitä, mikä harjoittelijoille ja uusille työntekijöille on täysin uutta tietoa, koska he ovat itse pitäneet kyseisiä asioita jo pitkään itsestäänselvyyksinä. Perehdyttämiskansio tuo helpotusta tähän tilanteeseen, koska nyt myös perehdyttäjät voivat edetä perehdyttämiskansion sisällön mukaan uusia työntekijöitä opastaessaan.

Kansion kokoamisprosessi oli pitkä, ja sen sisältöä hiottiin yhdessä Scandic Kiannon Kuohujen vastaanottohenkilöstön kanssa. Sisältö koottiin niin, että se sisältää yleisiä vastaanotossa tärkeitä asioita, mutta myös erittäin paljon vastaanotossa käytettäviä tietokoneohjelmia. Ohjelmien oppiminen vie harjoittelijoilta ja uusilta työntekijöiltä eniten aikaa varsinkin silloin, jos niille ei ole olemassa minkäänlaista ohjetta. Perehdyttämiskansio on koostettu lähes kokonaan omien kokemusten pohjalta, joten se on keskittynyt juuri niihin asioihin, joita vastaanoton työntekijät kohtaavat päivittäin.

Olen itse tyytyväinen opinnäytetyönä tekemääni perehdyttämiskansioon. Olisin harjoitteluajanani ollut iloinen, jos minulle olisi tarjottu samankaltaista apumateriaalia. Pyrin pitämään sisällön monipuolisena vaikka lähes puolet onkin Fidelion ohjeistusta. Perehdyttämiskansiota löytyy yleisiä asioita vastaanoton työhön liittyen, mutta edetessään se menee myös hieman pintaa syvemmälle. Uskoisin, että siitä on paljon apua tuleville harjoittelijoille ja uusille työntekijöille, ja toivon että he saisivat siitä hyvän tuen oppimiselleen.

Varsinainen kokoamisprosessi oli sellainen, jonka nyt tekisin hieman toisin. Ensinnäkin, perehdyttämiskansion olisi voinut tehdä valmiiksi paljon lyhyemmässäkin ajassa. Välillä prosessi lähestulkoon pysähtyi milloin mistäkin syystä, joten nyt tekisin sen ilman pidempiä taukoja. Eniten kuitenkin harmittaa, että ehkä juuri edellä mainituista syistä perehdyttämiskansion

testaaminen ei enää ollut mahdollista ennen opinnäytetyön palauttamista, koska siihen ei enää ollut aikaa. Testaaminen olisi antanut lisätietoa siitä, onko kansioista mahdollisesti unohnutun jotain tai olisiko asioita voinut ilmaista toisin. Perehdyttämiskansio on tehty harjoittelijoille ja uusille työntekijöille, joten heidän tekemä testaaminen olisi tuonut lisäarvoa kyseiselle kansiolle.

Testaaminen jäi siis tämän opinnäytetyön julkaisemisen jälkeiselle ajalle. Se otetaan hotellissa käyttöön heti vuoden 2010 alussa ja testataan jo seuraavalla harjoittelijalla tai uudella työntekijällä. Vastaanoton työntekijät voivat päivittää tietoja perehdyttämiskansioon sitä mukaa, jos ja kun toimenpiteet uudistuvat tai tietokoneohjelmiin tulee muutoksia. Kansio on tärkeä väline uusille työntekijöille, joten sen päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen on enemmän kuin suotavaa. Toivottavasti uudet työntekijät saavat paljon irti perehdyttämiskansiosta, joka on tehty juuri heitä varten ja heidän avukseen.

LÄHTEET

- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous – Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.
- Juuti, P. & Vuorela A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS Kustannus Oy.
- Järvinen, P. 2000. Esimiestyö ongelmatilanteissa – konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Karlöf, B. 1995. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: Weilin+Göös.
- Kupias, P. & Peltola P. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press/Palmenia.
- Lipasti, I. 2007. Johda yli rajojen verkostotaloudessa. Helsinki: WSOY.
- Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Helsinki: WSOY.
- Peltonen, P. & Ruohotie, M. 1987. Motivaatio – Menetelmiä työhalun parantamiseksi. Helsinki: Otava.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet – Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Scandic 2009. <http://www.scandichotels.fi/Meista/Tietoa-yrityksesta> (Luettu 9.10.2009).
- Timpe, A. (toim.) 1989. Mikä motivoi henkilöstöä. Espoo: Weilin+Göös.
- Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vilka, H. & Airaksinen T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

LIITTEIDEN LUETTELO

LIITE 1/1 PALAVERI HANNELE SIIPOLAN KANSSA

LIITE 2/1 PALAVERI ARTO SEPPÄSEN KANSSA

LIITE 3/1 PALAVERI VUOKKO SEPPÄSEN KANSSA

LIITE 4/44 PEREHDYTTÄMISKANSIO

PALAVERI HANNELE SIIPOLAN KANSSA

Aika: 12.3.2009

Paikka: Kajaanin ammattikorkeakoulu

Aiheet: Opinnäytetyön aihe, teoreettinen viitekehys, aikataulu, perehdyttämiskansion sisältö

Opinnäytetyön aihe on sellainen, josta on tehty paljon muitakin opinnäytetöitä. Niitä voi siis selailla läpi ja katsoa, miten ne on rakennettu ja mitä niiden teoreettinen osuus pitää sisällään. Oma teoriaosuuteni pitää sisällään perehdyttämisen ja työmotivaation, joten niiden rajaamista ja alaotsikoita täytyy alkaa miettimään tarkemmin. Sovimme palaverissa sisällysluettelon palautuksen viimeistään maaliskuun 26. päivälle. Aikataulu on erittäin tiukka, joten kirjoittaminen on aloitettava pikimmiten. Sovimme, että ensin aloitetaan teoriaosuuden kirjoittaminen, minkä jälkeen voi keskittyä perehdyttämiskansion kirjoittamiseen.

Perehdyttämiskansion sisältöä ei ole tarkoin määritelty etukäteen. Sen voi rakentaa omien kokemusten ja muistiinpanojen pohjalta. Mainitsinkin Siipolalle, että kansion materiaalia on koossa hyvin, täytyisi vain tietää kuinka suuri osa tuosta materiaalista päätyy kansioon. Olin ollut epävarma siitä, saako perehdyttämiskansioon laittaa varsinaiseen työnopastukseen liittyviä asioita, esimerkiksi varausjärjestelmä Fidelion käyttöohjeita. Tärkeintä olisi kuulemma ottaa selvää, mitä hotellin työntekijät haluaisivat kansion sisältävän ja tehdä kansio sen mukaan. Hotellin vastaanoton työntekijöiden kanssa on siis luvassa keskustelua ja haastattelua, joista tehdään erilliset liitteet opinnäytetyöhön, ja jotka antavat lopullisen suunnan perehdyttämiskansion sisällölle.

PALAVERI ARTO SEPPÄSEN KANSSA

Aika: 23.3.2009

Paikka: Scandic Kiannon Kuohut

Keskustelimme vastaanoton työntekijän Arto Seppäsen kanssa siitä, mitä kansion tulisi sisältää. Hänen mielestään tärkeintä olisi, että sieltä löytyy ohjeita varausjärjestelmä Fidelioon. Hän on huomannut harjoittelijoita opastaessaan, että sen oppiminen vie eniten aikaa. Hän oli sitä mieltä, että vanhemmatkin työntekijät saattaisivat hyötyä, jos Fidelion käyttöohjeet löytyisivät selkeänä kirjallisena ohjeena. Kiannon Kuohuihin otetaan säännöllisesti harjoittelijoita, joten ainakin heille se olisi suureksi hyödyksi.

Vastaanoton vakituisia työntekijöitä on vähän, joten töitä kertyy. Tästä syystä perehdyttämiskansiolla säästettäisiin aikaa, kun harjoittelijoille pystyttäisiin tarjoamaan myös kirjallista tukea. Näin ollen he oppisivat nopeammin ja heistä olisi hyötyä työtehtävien tekemisessä. Pitkään vastaanotossa työskennelleet eivät ehkä osaa enää hahmottaa, mitä tietoja harjoittelijalla on jo etukäteen. Se mikä on itsestänselvyys vakituisille työntekijöille, ei välttämättä ole itsestänselvyys harjoittelijoille. Perehdyttämiskansio toisi helpotusta siihen, jos läpi käytäisiin myös aivan perusjuttuja, esimerkiksi yleisiä ohjeistuksia.

Arto Seppänen luotti suuresti harkintakykyyni sen suhteen, mitä laitan kansioon. Olenhan itsekin ollut kyseisessä paikassa töissä ja nimenomaan harjoittelijana, joten hän käski luottamaan omaan vaistoon.

PALAVERI VUOKKO SEPPÄSEN KANSSA

Aika: 16.5.

Paikka: Scandic Kiannon Kuohut

Vastaanottovirkailija Vuokko Seppäsen kanssa kävimme keskustelua perehdyttämiskansion lopullisesta sisällöstä ja kävimme läpi valmista materiaalia. Keskustelu käytiin haastattelu-muodossa seuraavien kysymysten pohjalta:

1. Mikä on kansion tärkein osuus?

Fidelion merkitystä ei voi korostaa liikaa. Siitä saa kansiossa olla paljon asiaa, koska jo pelkästään omien muistiinpanojen kirjoittaminen vie harjoittelijoilta arvokasta aikaa. Jos heillä on valmis materiaali, jota seurata, on työskentely ja oppiminen varmasti nopeampaa.

2. Täytyykö kansion mahdollistaa työskentely itsenäisesti?

Kyllä mielellään. Se saa olla tarkka ja yksityiskohtainen. Kun kyseessä on harjoittelijat, ei heitä tietenkään saa jättää siltikään yksin, mutta itsenäisen työskentelyn mahdollisuus on tärkeää uusille työntekijöille, jotka jäävät jo parin viikon jälkeen yksin. Materiaali tuo itsevarmuutta ja turvaa.

3. Onko tärkeämpää kertoa teoriaa, esimerkiksi Scandicin toiminnasta, vai sisällyttää kansioon materiaalia, joka heijastuu suoraan käytäntöön?

Molempia saa olla, mutta käytäntö on näistä kahdesta tärkeämpää. Toki on hyvä, että kansioon tulee teoriaa esimerkiksi Scandicin toimintatavoista, mutta siellä saa olla paljon ohjeita suoraan käytäntöön. Esimerkiksi SOA Client –ohjelma on Fidelion lisäksi sellainen, joka vaatii selkeät ohjeet.



Perehdyttämiskansio

Vastaanotto – Scandic Kiannon Kuohut

Sisällys

1 Lyhyesti Scandic-hotelliketjusta	1
1.1 Liikeidea	1
1.2 Visio.....	1
1.3 Arvot	1
2 Scandic Kiannon Kuohut.....	3
2.1 Huoneet ja palvelut.....	3
2.2 Kokoustilat	4
2.3 Internet ja Intra	5
3 Ohjeistusta työhön.....	6
4 Vuorot ja tehtävät	7
4.1 Aamuvuoro.....	7
4.2 Iltavuoro	8
4.3 Yöajo ja tilitys	9
5 Scandicin kanta-asiakasohjelma.....	13
5.1 Edut	13
5.2 Palkintoyöpymiset.....	14
5.3 SOA Client	15
5.3.1 Pistesaldon tarkistaminen.....	15
5.3.2 Uuden kanta-asiakkaan rekisteröinti	15
5.3.3 Palkintoyön vähentäminen	16
5.3.4 Unohtunut PIN-koodi	16

5.3.5 Palkintoyön peruuttaminen	16
5.3.6 Uuden kortin tilaaminen	17
5.3.7 Puuttuvien pisteiden raportointi.....	17
5.3.8 Profiilin hakeminen	17
6 Yhteistyökumppaneiden kanta-asiakasohjelmat	18
6.1 Finnair Plus.....	18
6.2 SAS EuroBonus	18
7 Lahjakortit ja voucherit	19
7.1 75 € majoituslahjakortti	19
7.2 Gift Voucher	19
7.3 Tutustumisseteli (50 €).....	20
7.4 Kiannon Kuohujen oma lahjakortti	20
7.5 Bonus Cheque	21
8 Fidelion käyttöohjeet	22
8.1 RESERVATION.....	23
8.1.1 RESERVATION – Varausten hallinnointi	23
Uuden varauksen tekeminen	23
Traces	26
Laskutustietojen lisääminen varaukseen	26
Early-varaukset.....	27
8.1.2 GROUPS – Ryhmävaraukset	28
Uuden ryhmävarauksen tekeminen.....	28
Nimilistan lisääminen	29
Huonehinnan jakaminen	30

8.2 FRONT DESK	31
8.2.1 ARRIVAL – Päivän saapuvat asiakkaat	31
Check-In	31
Walk-In –varaukset	32
8.2.2 IN HOUSE – Talossa olevat asiakkaat	32
8.2.3 PROFILE – Asiakkaiden profiilien hallinnointi.....	32
8.2.4 ACCOUNTS – Tilien avaaminen	33
8.3 CASHIER.....	34
8.3.1 BILLING – Veloitukset	34
Check-Out ja laskun päättäminen	34
8.3.2 PASSER-BY – Kertaveloitus	35
8.3.3 CASHIER – Kassan hallinnointi.....	36
8.4 ROOMS MGMT.....	37
8.4.1 HOUSE STATUS – Kokonaiskatsaus talon tilanteesta	37
8.4.2 HOUSEKEEPING – Kerrossiivous	37
8.4.3 OUT OF ORDER – Käytöstä poissa olevat huoneet.....	38
8.4.4 ROOM HISTORY – Huonehistoriat	38
8.5 MENU	39
8.6 PIKANÄPPÄIMET	40

1 LYHYESTI SCANDIC-HOTELLIKETJUSTA

Työskennellessäsi Scandic Kiannon Kuohuissa, edustat kyseisen hotellin lisäksi myös koko muuta hotelliketjua. Siksi on hyvä tietää muutamia perusarvoja ja toimintatapoja, joihin Scandicin olemus perustuu.

1.1 Liikeidea

”By developing and operating hotels in Europe, we help people recharge with our easy and accessible services.”

Scandicin palvelut on suunnattu kaikille, eikä ketään jätetä ulkopuolelle. Tavoitteena on auttaa kaikkia vieraita lataamaan pattereitaan ja antaa uutta energiaa tarjoamalla kaikkien saatavilla olevia ja yksinkertaisia matkailupalveluita. Rutiineja yksinkertaistetaan, ja vieraiden erilaiset tarpeet huomioidaan.

1.2 Visio

”Creating value by being the place and inspiration for conscious people - in a better world”

Päämääränä on olla enemmän kuin pelkkä hotelli. Enemmänkin kohtauspaikka, jossa tavataan toisia ihmisiä ja saadaan inspiraatiota, riippumatta siitä onko kyseessä työmatka vai vapaa-ajan matkustus. Vieraita voidaan inspiroida tekemällä vieraat tietoisiksi yksinkertaisista, kestävästä ratkaisuista. Valintoja tehdään koko ajan tietoisemmin, joten vieraiden halutaan valitsevan Scandic tietoisesti siksi, että Scandic on hyvä valinta niin taloudellisesti kuin yhteiskunnan ja ympäristön kannaltakin.

1.3 Arvot

Tärkeän osan Scandicin toiminnasta muodostaa myös ekologisesti ja sosiaalisesti kestävä yhteiskunnan kehittäminen. Scandicin sisäisen kulttuurin vahvistamiseksi vieraita, asiakkaita, omistajia, yhteistyökumppaneita ja kollegoita kohdellaan seuraavien arvojen mukaisesti:

OMTANKE

Scandicin tärkein arvo on omtanke eli toisten huomioiminen. Se on itsestään selvä asennoitumistapa jokaiselle Scandicin työntekijälle. Omtanke koskee sekä vieraiden että toisten työntekijöiden kohtelua, mutta myös välittämistä meitä ympäröivästä maailmasta.

WILL TO WIN

Scandicista pitäisi tulla monien ihmisten selkeä ensisijainen valinta. Siksi on tärkeää pyrkiä työssään todella saamaan aikaan tuloksia ja osoittaa aktiivista kiinnostusta asioihin. Scandicin tavoitteena on olla voittaja ja luoda kulttuuri, jossa työntekijät keksivät itse kilpailukyisiä ja luovia ratkaisuja. Kyse on asenteesta ja suhtautumistavasta.

TEAMWORK

Scandicin yhtenäisyys näkyy yhteisissä konsepteissa, jotka ohjaavat kaikkia ketjun hotelleja samaan suuntaan. Yhteistyö merkitsee menestyksestä suhteiden ja verkostojen hoitamista, ja sitä kautta herkkyyttä ympäröivän maailman tarpeille. Hyvien kuuntelijoiden on mahdollista kehittyä tavalla, jota ympäröivä maailma odottaa. Yhteistyö on korvaamaton tekijä hotelliketjun menestyksen kannalta. Viestintä Scandicin arvoista on selkeää ja suoraa kansallisista rajoista riippumatta.

INTEGRITY

Yksi tärkeä arvo on avoimuus, johon päästään olemalla rehellisiä, selkeitä ja ammattimaisia liiketoiminnassa. Integriteetti saavutetaan kunnioitusta ja suvaitsevaisuutta osoittamalla.

FUN FOR ALL

Scandicin tärkeitä menestystekijöitä ovat myös huumori, innokkuus, ylpeys ja työn ilo.

TURVALLISUUS

Turvallisuutta koskevat periaatteet ovat todella tärkeitä hotellin toiminnassa. Yhdenkään vieraan tai työntekijän turvallisuutta ei saa riskeerata. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti palo- ja evakuointiharjoituksia. Lisäksi hotellin vastaanotosta löytyy Scandicin oma turvallisuuskäsikirja, johon jokaisen uuden työntekijän on tutustuttava.

2 SCANDIC KIANNON KUOHUT

Keskustassa sijaitsevan hotellin vieraat koostuvat niin työmatkailijoista kuin vapaa-ajan matkustajistakin. Keskustan palvelut alkavat heti ulos astuessa, mutta myös luonto on hotellia lähellä. Lähin ulkoilureitti lähtee jo aivan hotellin takaa. Vastaanotto on hotellin sydän ja ensimmäinen paikka, jonne asiakkaat tulevat myös kysymyksineen. Koko Suomussalmen ja sen ympäristön tuntemisesta on siis suurta hyötyä. Myös tapahtumien suhteen kannattaa pysyä ajan tasalla.

2.1 Huoneet ja palvelut

Hotellissa on yhteensä 73 huonetta, joista suurin osa on savuttomia. Hotellista löytyy tavallisia yhden ja kahden hengen huoneita, parivuoteellisia huoneita, perhehuoneita sekä saunallisia sviittejä. Osassa huoneista on jokinäkymä. Ensimmäisen käytävän varrelta löytyy lapsille oma leikkihuone. Vastaanotossa on hotellin asiakkaille tarkoitettu maksuton internetipiste (kts. 2.3 Internet ja Intra). Pysäköintialue on aivan lähellä ulko-ovea ja se on maksuton kaikille.

Palveluihin kuuluu ravintola, baari ja viisi erikokoista kokoustilaa, joista yhdessä on myös oma sauna. Kylpylän ja kuntosalin käyttö on veloituksetonta hotellin asiakkaille. Alakerrasta löytyy Fysikaalinen Hoitolaitos Kunnoks Oy, josta asiakkaat voiva varata esim. rentouttavia hierontaa ja yrttikylpyjä. Kylpylän yhteydessä on myös nettikahvila, kauneushoitola ja parturi-kampaamo.

Vastaanotossa on pieni kioski, jossa on myytävänä pientä purtavaa, hygienia tuotteita, ajanvietettä ja matkamuuistoja. Kioskin tarjontaan kuuluu esimerkiksi Suomussalmen postikortteja, makeisia, kirjoja, hammasharjoja ja niin edelleen.

Esteettömyys otetaan huomioon kaikissa Scandic-hotelleissa. Hotellissa on 3 huonetta, joita on sopeutettu jossain määrin erityistarpeita omaaville vieraille. Pysäköintialueella on selkeästi merkityt invapaikat. Lisäksi hotellista löytyy invaramppi ravintolaan sekä hissi huoneisiin.

Erilaisia erityistarpeita on huomioitu myös muulla tavoin. Huonokuuloisia varten on vastaanotossa kuuntelusilmukat, kokouksia varten siirrettävä kuuntelusilmukka sekä värinäilytyksellä toimiva herätyskello huoneisiin lainattavaksi. Allergiat on otettu huomioon ruokatarjonnassa. Aamiaispöydästä ja ruokalistasta löytyy sekä gluteenitonta että laktoositonta ruokaa. Lisäksi aina on mahdollista pyytää keittiötä tekemään erikoisannos.

2.2 Kokoustilat

Kokoustiloissa on tavallinen tekninen varustus: valkokangas, fläppitaulu ja piirtoheitin. Erilisestä tilauksesta kokoustiloihin on mahdollista saada myös tv, videot ja videotykki. Kun asiakkaat varaavat kokoustiloja, heiltä kannattaa aina varmistaa, millaisen teknisen varustuksen he haluavat ja kirjoittaa tilattu varustus myös varauskirjaan. Lisäksi kokoustiloihin on mahdollista tilata etukäteen kokouskahvit. Luonnollisesti kokouksia pystytään myös räätälöimään asiakkaan tarpeiden mukaan. Kokoustiloihin mahtuva ihmismäärä riippuu pöytämuodosta.

KIANTO (40 m²)

U-pöytä	30 hlöä
Luokkamuoto	24 hlöä
Johtokunnan huone	16 hlöä
Luentosali	40 hlöä

Mitat: 8,0 m x 5,0 m x 2,7 m

Sijainti: Ravintolan vieressä

Valaistus: Himmennettävä

SORSANKORVA (72 m²)

U-pöytä	32	hlöä
Luokkamuoto	40	hlöä
Luentosali	40	hlöä

Mitat: 9,3 m x 5,1 m x 2,4 m

Sijainti: Alakerta

Valaistus: Himmennettävä

JALONKOSKI (64 m²)

U-pöytä	36 hlöä
Luokkamuoto	36 hlöä
Luentosali	50 hlöä

Mitat: 8,0 m x 8,0 m x 2,6 m

Sijainti: Ravintolan vieressä

Valaistus: Himmennettävä

KIANTO + JALONKOSKI (104 m²)

Luokkamuoto	62 hlöä
Luentosali	90 hlöä

Mitat: 13,0 m x 8,0 m x 2,7 m

Sijainti: Ravintolan vieressä

Valaistus: Himmennettävä

TAKKATUPA (56 m²) + sauna

Johtokunnan huone	20 hlöä
-------------------	---------

Mitat: 11,6 m x 5,3 m x 2,3 m

Sijainti: Alakerta

Valaistus: Sähkövalot

2.3 Internet ja Intra

Koko hotellissa ja joka huoneessa toimii langaton internetyhteys (WLAN), jonka käyttö on maksutonta hotellin asiakkaille. Käyttäjätunnuksen ja salasanan asiakkaat saavat vastaanotosta. Yhdet tunnukset ovat voimassa 24 tuntia ensimmäisestä kirjautumisesta lähtien. Verkkona toimii "scandic_easy". Mikäli asiakas haluaa lähettää sähköpostia, siihen tarvitaan lähtevän postin palvelin, joka on apc.aptilo.com.

Ongelmatilanteissa (internet ei lähde käyntiin ym.) pyydä asiakasta ensin tarkistamaan oman tietokoneensa palomuuriasetukset. Jos internet ei siltikään toimi eikä syytä löydetä, anna asiakkaalle teknisen tuen puhelinnumero.

Hotellista löytyy myös langallinen internetpiste (maksuton) niille asiakkaille, joilla ei ole mukana omaa tietokonetta. Tähän koneeseen ei tarvita erillistä käyttäjätunnusta tai salasanaa. Sivuhistoria tyhjentyy, kun asiakas kirjautuu ulos (Log off guest) ja tiedot, kuten esim. käytetyt salasanat sähköpostissa, pysyvät muilta salassa. Asiakaskoneella on käytössä myös mustavalkoinen lasertulostin, jolla voi tulostaa maksutta.

Intra on puolestaan hotellin henkilökunnalle tarkoitettu Scandicin sisäinen verkko, josta löytyy uusimmat tiedot Scandicin toiminnasta. Intraa kannattaa seurata säännöllisesti, jotta on perillä sen hetkisistä ja tulevista kampanjoista sekä muista Scandiciin liittyvistä asioista.

3 OHJEISTUSTA TYÖHÖN

- ❖ Scandicin henkilökunta on savuton eli tupakointi työaikana on kielletty. Alkoholi ja huumausaineet ovat myös kiellettyjä.
- ❖ Pidä töissä aina työhön kuuluvaa asua.
- ❖ Pidä työskennellessäsi mielessä myös turvallisuus. Scandicin omasta Turvallisuus-kansiosta löydät tarkemmat turvallisuusohjeet. Lue ne huolella läpi, jotta osaat toimia poikkeustilanteissa.
- ❖ Sauna/kokoustilavaraukset merkitään niille kuuluvaan kirjaan.
- ❖ Työ on asiakaspalvelua, toimi siis sen mukaisesti ja ole ystävällinen asiakkaille niin kasvotusten, puhelimitse kuin sähköposteissakin.
- ❖ Huomioi ystävällisyydellä myös henkilökunnan jäsenet. Työ on paljon mukavampaa, kun henkilökunnassa vallitsee ystävällisyys ja kunnioitus toisia kohtaan.
- ❖ Tule ajoissa töihin. Mielellään vähintään 10 minuuttia ennen, jonka aikana tehdään vuoronvaihto ilman, että edellinen työntekijä joutuu ylitöihin.
- ❖ Varaudu siihen, että asiakkaat saattavat kysyä mitä tahansa maan ja taivaan väliltä. Yritä aina etsiä vastaus asiakkaan kysymykseen vaikka et heti sitä tietäisikään.
- ❖ Pyri tekemään työvuorosi aikana eteen tulleet tehtävät itse, älä jätä niitä seuraavan työntekijän tehtäväksi. Toki on tilanteita, joissa tarvitsee esim. kysyä apua toiselta työntekijältä. Jos et osaa jotain, pyydä apua ja opettele tekemään asia toisen työntekijän opastuksella, jotta osaat asian seuraavalla kerralla itse.
- ❖ Infoa seuraavaa työntekijää vuorossasi esiintyneistä asioista, jotka hänen olisi hyvä omassa vuorossaan tietää.
- ❖ Pidä huolta siitä, että vastaanoton lisäksi ravintolan, keittiön ja kerrossiivouksen henkilökunta on perillä esim. juuri tehdyistä muutoksista, jotka koskevat myös heitä.
- ❖ Ristiriitatilanteissa kuuntele asiakasta rauhallisesti ja anna hänen kertoa asiansa keskeyttämättä. Pyri löytämään ratkaisu asiaan heti paikan päällä niin, että asiakas poistuisi hotellista tyytyväisenä.
- ❖ Kaikkiin ristiriitatilanteisiin ei löydy ratkaisua, vaan asiakas haluaa esim. puhua hotellipäällikölle. Tällaisissa tapauksissa ota ylös asiakkaan tiedot ja jätä soittopyyntö hotellipäällikölle, joka palaa asiaan myöhemmin.

- ❖ Asiakkaita voi käsitellä eri tavoin, kun on oppinut tunnistamaan eri ihmistyyppiä. Tämän ominaisuuden oppii yleensä ajan kanssa. Esimerkiksi hotellin vakioasiakkaita voi puhutella vapaamuotoisemmin ja tuttavallisemmin. Pääasia kuitenkin, että kaikkia kohdellaan asiallisesti ja tilanteen mukaan.
- ❖ Tärkeintä on oman järjen ja harkintakyvyn käyttäminen. Sillä pääsee jo pitkälle.

4 VUOROT JA TEHTÄVÄT

Vuoroja on päivässä yleensä kaksi: aamuvuoro ja iltavuoro. Joskus näiden vuorojen välissä voi olla niin sanottu välivuoro, jonka alkamisaika ja pituus vaihtelevat tilanteen mukaan. Välivuoron tehtävät ovat sekoitus aamu- ja iltavuoron tehtäviä, joten niitä tehdään sen mukaan, miltä tilanne näyttää. Jokaiseen vuoroon kuuluvat kuitenkin tietyt yleistehtävät:

- Asiakaspalvelu
- Puhelimeen vastaaminen
- Sähköpostiliikenne
- Varausten ja tarjousten tekeminen
- Check-In/Check-Out

4.1 Aamuvuoro

ENSIMMÄISET TEHTÄVÄT

- Pankkilähetyksen tekeminen
 - ❖ Takakoneelta auki PANKKI ja sieltä ikoni Maksupäätte Backup. Kun backup on lopettanut, valitaan Pankkilähetys → Pankkitapahtumien keräily → OK → Yhteys pankkiin → Lopetus, kun alhaalla lukee Pankkitoiminnot tehty! Tulostuneet paperit laitetaan edellisen päivän tilityskuoreen.
- Avainten hakeminen ja kaappien avaaminen
- Micros Serverin kasettien vaihtaminen. Jokaiselle päivälle löytyy oma kasettinsa kassakaapista. Sunnuntaisin käytetään puhdistuskasettia ennen päiväkohtaista kasettia.

- Kassan laskeminen (merkitse vihkoon)
- Radion ja TV:n avaaminen
- Lehdet lehtitelineeseen
- Pelikoneet päälle
- Päivän kokousten ja saunavarausten tarkistaminen

VUORON MUUT TEHTÄVÄT

- Lounaslistan kirjoittaminen ravintolaan. Lounaslista löytyy respasta, mutta tarkista vielä varmuuden vuoksi keittiöltä.
- Edellisen päivän myyntien kirjaaminen koneelle
- Avainkorttien koodaaminen ja kanta-asiakas -kuponkien kirjoittaminen päivän tulijoille
- Kokoustarjoiluista huolehtiminen, mikäli tarjoilijoita ei ole kokousten aikaan töissä
- Pyyhkeiden vieminen saunalle, jos illaksi on saunavaroituksia
- Ohjelmaitojen jälkeisessä aamuvuorossa (yleensä lauantaisin ja sunnuntaisin) tarkistetaan ravintolan ja baarin tilitys
- Jos lippukassaa on käytetty edellisenä iltana, siitä tulostetaan myytyjen lippujen määrä (kts. ohjeet lippukoneen omasta ohjeesta), lasketaan rahat ja bongataan vastaanoton käteistiliin (1 € eteistuloihin, jäljelle jäävä lipun osa pääsylipputuloihin).
- Kuun viimeisenä päivänä laskutetaan lounaat yrityksiltä. Laskun pitää täsmätä ravintolan paperin (tai kuponkien) kanssa. Kyseinen paperi, jossa on allekirjoitukset, (tai kupongit) laitetaan laskun mukaan. Avaa kaikille uudet Paymasterit kuukaudeksi eteenpäin.
- Kassan laskeminen ennen vuoron vaihtumista (merkitse vihkoon)

4.2 Iltavuoro

- Kokousten ja saunavarausten tarkistaminen heti työvuoron alussa (sauna päälle tuntia ennen varattua aikaa!)
- Lippujen myynti ohjelmaitoina
- Päivän matkustajailmoitusten siirtäminen niille kuuluvaan laatikkoon
- Kanta-asiakkaiden Scandic-pisteiden kirjaaminen
 - ❖ Tulosta kanta-asiakkaiden kuitit kohdasta Cashier → Cashier → Folio History. Huom! Laskutusasiakkaiden kanta-asiakasnumero ei näy kuitissa, joten tarkista heidän mahdollinen kanta-asiakkuutensa varauksesta tai profiilista.

- ❖ Kun kuitit on tulostettu: Front Desk → In House → etsi varaus kuitissa olevalla nimellä tai huonenumeraalla → merkitse varauksesta ylös "Rate Code" ja "Market" sekä mahdollinen AY-numero kohdasta "FF"
- ❖ Mene takakoneelle: CIS Application → Scandic Stay Registration → kirjoita Hotel ID → Stay Type: Paid Stay (tai Redemption, jos kyseessä on pisteillä maksettu vapaayö)
- ❖ Kirjaa tiedot erikseen jokaisesta kuitista
- ❖ Merkitse kuitteihin "OK", kun kirjaus on tehty ja vie kuitit respan keltaiseen-kansioon

TEHTÄVÄT ILTAVUORON LOPPUVAIHEESSA

- Kuluneen päivän orderien ja varausten siirtäminen respan alakaapin kansioihin (yksittäisvaraukset/orderit → "Yksittäisvaraukset, menneet" –kansio, ryhmävaraukset ja nimilistat → "Ryhmät + nimilistat, menneet" –kansio)
- Seuraavan päivän varausten ja orderien hakeminen valmiiksi seuraavalle päivälle
- Ravintolasta tuotujen lounaseteleiden ym. laittaminen kassakaappiin niille kuuluviin kirjekuoriin
- Ulko-oven lukitseminen (suunnilleen ravintolan sulkemisajan jälkeen)
- Häätälustauksen ottaminen: respan tietokoneen työpöydältä Fidelio Raportit → Reports → Shift Reports → Shift 2 – Back up/Emergency lists. Vanhat revittynä roskeen ja uudet tilalle.
- Ota yösiivoojalle valmiiksi SOLin puhelin, henkilökohtainen avainkortti ja iso avainnippu
- Yöajon ja tilityksen tekeminen (kts. tarkemmat ohjeet seuraavasta kappaleesta)

4.3 Yöajo ja tilitys

Iltavuoron viimeisten tehtävien joukkoon kuuluvat yöajo ja tilitys. Yöajo vaihtaa päivämäärän Fidelioon ja valmistaa sen näin ollen seuraavaa päivää varten. Tilityksen ja yöajon tekemiseen kannattaa kehittää ajan myötä oma rutiini ja järjestys mahdollisuuksien mukaan, jolloin se etenee kaikista joustavimmin. Tekemiseen kannattaa varata tarpeeksi aikaa (esim. aloitus tunti ennen työvuoron päättymistä). Tässäkin tapauksessa oma tahti ratkaisee ja tekemisen voi aloittaa jo hieman aiemmin tai vastaavasti myöhemmin, kunhan vain

kerkeää tehdä sen ennen työvuoron päättymistä. Yöajo on monivaiheinen ja tietyt asiat (etenkin tietokoneella tehtävät) on tehtävä juuri siinä järjestyksessä kuin tässä on esitetty.

1. Vaihda tulostuspaperiksi tyhjät paperit. Ota valmiiksi tilityskuori, jonka kanteen kirjoitetaan "Tilitys" ja päivämäärä.
2. Tulosta puhtaiden, vapaiden huoneiden lista: Rooms Mgmt → Housekeeping → Clean → Vacant Rooms. Listasta näkee, minkä huoneen voi antaa, jos ilman varausta oleva asiakas tulee yöajon aikana, koska Fidelio ei silloin ole toiminnassa. Tee valmiiksi avaimet esimerkiksi kolmeen huoneeseen, jotta yösiivoojakin voi tarpeen tullen ottaa sisään asiakkaita ilman varausta.
3. Tarkista, onko asiakkaita vielä tulematta tai lähtemättä. Jos asiakkaita on tulematta, tee heille avainkortit valmiiksi siltä varalta, että he tulevat yöajon aikana. Heidän varauksensa voi siirtää seuraavalle päivälle tai chekata jo valmiiksi sisään, jos tiedetään että he tulevat yöllä. Jos asiakkaita on vielä lähtemättä, selvitä miksi uloskirjautumista ei ole tehty. Jos lähtevien joukossa on Paymastereita, siirrä niitä eteenpäin (esim. yhdellä päivällä) tai päätä ne, jos tiedät että ne ovat valmiita päätettäväksi.
4. Kun lähtijät ja tulivat ovat tyhjiä, päätä "Vastaanoton käteistili" käteiseen.
5. Sulje kassa: Cashier → Cashier → Close Cashier → Show Postings? Yes → Enter → Close cash register? Yes → Enterillä eteenpäin niin pitkään, kunnes Print reports? Yes.
6. Tulostunut Cashier Closure –paperi Yöajot-kansioon. Katso paperista päivän aikana kertynyt käteissumma ja siirrä vastaava määrä rahaa tilityspussiin. Täytä käteisestä tilityskuitti ja laita siitä kaksi alimmaista tilityspussiin mukaan. Päällimmäinen menee tilityskuoreen.
7. Vertaa päivän aikana kertyneitä kuitteja äsken tulostettuihin papereihin. Niiden täytyy täsmätä (käteiskuitit voi kuitenkin heittää suoraan roskiin).
 - ❖ Laskutuskuikit tilityskuoreen
 - ❖ Klubikupongit ym. tilityskuoreen
 - ❖ Korttikuitit respan Maksukortit-kansioon
8. Sulje Fidelio kokonaan. Tarkista, että myös takakoneen Fidelio on suljettu.

9. Avaa tietokoneelta Yöajo-kansio → Backup Daily. Toimenpide kestää jonkin aikaa ja päättyy, kun alhaalla lukee "Press any key to continue...".
10. Tässä välissä on hyvä laskea kassa. Mikäli kaikki on mennyt oikein, jäljellä on vain pohjakassa. Jos kassa ei täsmää, selvitä syy. Merkitse vihkoon, että olet laskenut kassan.
11. Backup Dailyn jälkeen takakoneelta Interface 2 → Sulje lfc7, lfc7 MP ja FO_SERV.EXE painamalla jokaisen kohdalla Ctrl+F10
12. Respan koneelta Yöajo-kansiosta Findex Fix → Kaikkiin Y
13. Kun Findex Fix on lopettanut (voi kestää hetken aikaa), avaa takakoneelta lfc7.
14. Respan koneelta Yöajo-kansiosta "Fidelio Yöajo" → Start? Yes. Jos asiakkaiden maakoodeja puuttuu, kone kysyy ne tässä vaiheessa eli lisää ne. Jos maakoodeja ei puutu, yöajo alkaa heti.
15. Tulostunut paperikasa eritellään seuraavanlaisesti:
 - ❖ Tilityskuoreen Trial Balance, Guest Ledger Trial Balance, Transfer to city ledger, Corrections of the day ja Adjustments of the day (liitä Adjustments of the day –paperiin mukaan myös kyseisessä paperissa esiintyvät kuitit, jos niitä on.)
 - ❖ Manager Report (Total Hotel) respan Manager raportit –kansioon
 - ❖ Loput respan Yöajot-kansioon
16. Avaa takakoneelta lfcMP ja FO_SERV.EXE
17. Tulosta siivouslistat seuraavaa päivää varten: respan tietokoneen työpöydältä "Fidelio Raportit" → Reports → Guests In House
 - ❖ 71 Trace Report → säilytä oletukset → Print → Copies 1
 - ❖ 81 Housekeeping by Chambermaid → Divide Report into Defined Housekeeping Day Sections → Include Parlors N → P (Print) → säilytä oletusarvot, Enterillä eteenpäin kunnes Print → Printed Report Copies 1

18. Vaihda tulostuspaperiksi taas Scandic-logolla varustetut laskupaperit, ja tarkista, että yöajo on onnistunut eli avaa Fidelio ja katso, että päivämäärä on vaihtunut.

19. Siirrä kassa kassakaappiin, lukitse kaapit ja kassakaappi, sulje TV:t ja radio, vie kassakaapin avain sille kuuluvalle paikalle, sulje tietokone, sammuta pelikoneet ja vedä ”verho” avainkorttiseinän eteen. Huom! Ohjelmaitoina ei luonnollisestikaan sammuteta pelikoneita ja baarin työntekijät vievät kassakaapin avaimen.

20. Odottele yösiivojaa☺

5 SCANDICIN KANTA-ASIAKASOHJELMA

Kaikki yli 18-vuotiaat asiakkaat ovat oikeutettuja liittymään Scandicin kanta-asiakasohjelmaan, joka on voimassa jokaisessa Scandicissa. Suurimman hyödyn siitä saavat usein hotelleissa yöpyvät. Vastaanoton tehtävänä on tarjota kyseistä kanta-asiakasohjelmaa jokaiselle, joka ei vielä ole kanta-asiakas. Halukkaat täyttävät liittymiskäytöksen, minkä jälkeen he ovat heti oikeutettuja kanta-asiakasetuihin. Liittyminen on täysin veloituksetonta.

5.1 Edut

Kanta-asiakastasoja on kaikkiaan neljä: 1st floor, 2nd floor, 3rd floor ja Top floor. Uudet jäsenet aloittavat 1st floor -tasolta ja nousevat ylöspäin sitä mukaa, mitä enemmän he yöpyvät Scandic-hotelleissa. 2nd floor –tasolle vaaditaan vain viisi yötä, 3rd floor -tasolle 25 yötä ja Top floor –tasolle 45 yötä per vuosi. Vuoden laskeminen aloitetaan liittymispäivästä lähtien. Edut ovat sitä paremmat, mitä korkeammalla tasolla asiakas on.

1ST FLOOR

- ❖ 2 000 pistettä jokaisesta pisteisiin oikeuttavasta yöstä
- ❖ Iltapäivälehti vierailun jokaisena päivänä
- ❖ 20 % alennus ravintolaruoasta viikonloppuisin ja valittuina jaksoina
- ❖ Normaalihintoja edullisemmat huonehinnat tiettyinä aikoina
- ❖ 6 € arvoinen ravintolakuponki vierailun jokaiselle päivälle

2ND FLOOR

- ❖ 2 000 pistettä + 300 bonuspistettä jokaisesta pisteisiin oikeuttavasta yöstä
- ❖ Iltapäivälehti vierailun jokaisena päivänä
- ❖ 20 % alennus ravintolaruoasta viikonloppuisin ja valittuina jaksoina
- ❖ Normaalihintoja edullisemmat huonehinnat tiettyinä aikoina
- ❖ 12 € arvoinen ravintolakuponki vierailun jokaiselle päivälle

3RD FLOOR

- ❖ 2 000 pistettä + 500 bonuspistettä jokaisesta pisteisiin oikeuttavasta yöstä
- ❖ Iltapäivälehti vierailun jokaisena päivänä
- ❖ 20 % alennus ravintolaruoasta viikonloppuisin ja valittuina jaksoina
- ❖ Normaalihintoja edullisemmat huonehinnat tiettyinä aikoina
- ❖ 17 € arvoinen ravintolakupongi vierailun jokaiselle päivälle
- ❖ Ei rajoituksia palkintoyöpymisten suhteen

TOP FLOOR

- ❖ 2 000 pistettä + 1 000 bonuspistettä jokaisesta pisteisiin oikeuttavasta yöstä
- ❖ Iltapäivälehti vierailun jokaisena päivänä
- ❖ 20 % alennus ravintolaruoasta viikonloppuisin ja valittuina jaksoina
- ❖ Normaalihintoja edullisemmat huonehinnat tiettyinä aikoina
- ❖ 20 € arvoinen ravintolakupongi vierailun jokaiselle päivälle
- ❖ 2 yhden hinnalla: kaksi henkilöä majoittuu kahden hengen huoneessa yhden hengen hinnalla
- ❖ Ei rajoituksia palkintoyöpymisten suhteen
- ❖ 48 tunnin huonetakuu
- ❖ 50 % alennus maksu-tv:stä
- ❖ Tervetuliaistoivotus huoneessa (hedelmät ja vesi)

5.2 Palkintoyöpymiset

Jokainen pisteisiin oikeuttava yö kerryttää pisteitä jäsenen kanta-asiakastilille jäsentason määräämän pistemäärän mukaan. Kun pisteitä on tarpeeksi, jäsenet voivat käyttää ne palkintoyöpymiseen. Scandic Kiannon Kuohuissa palkintoyöpymiseen tarvittava pistemäärä on 10 000 pistettä/yö. Pistemäärä vähennetään jäsenen kanta-asiakastililtä heti varauksen teon jälkeen. Jotta pisteiden vähentäminen onnistuu, on varausta tehdessä muistettava kysyä asiakkaan jäsennumero, jonka jälkeen pisteet voidaan vähentää SOA Client –ohjelmaa käyttämällä.

Palkintoöistä ei kerry pisteitä kanta-asiakastilille, mutta kaikki muut jäsenedut kuuluvat myös palkintoöihin. Lisäksi palkintoyötään käyttävälle asiakkaalle viedään tervetuliaistoivotus (hedelmät ja vesi) huoneeseen jäsentasosta riippumatta.

Palkintoyö on mahdollista luovuttaa toiselle henkilölle, mikäli asiakas ei halua sitä itse käyttää. Tällöin palkintoyön luovuttajan on kuitenkin tehtävä varaus palkintoyön käyttäjän puolesta. Pisteet vähennetään normaalisti palkintoyön luovuttajan tililtä.

AMERICAN EXPRESS-KORTINHALTIJAT

Mikäli Scandicin oma kanta-asiakas on myös American Express – kortinhaltija, hän voi siirtää American Express Membership Rewards – pisteitään Scandicin kanta-asiakastililleen ja käyttää niitä palkintoihin. Yksi Membership Rewards – piste vastaa yhtä Scandicin pistettä. Asiakkaat siirtävät pisteensä itse ottamalla yhteyttä Membership Rewards -asiakaspalveluun. Pisteiden siirtyminen voi kestää jopa 10 vuorokautta. Kun pisteet ovat Scandicin kanta-asiakastilillä, asiakas voi varata palkintoyön normaalisti.

5.3 SOA Client

Kanta-asiakkaisiin liittyvät asiat hoidetaan SOA Client –ohjelmaa käyttämällä. Mikäli jotain asiaa ei voida hoitaa ohjelman kautta (esim. asiakkaan tietojen muuttaminen), lähetetään sähköpostia kanta-asiakastukeen.

5.3.1 Pistesaldon tarkistaminen

Jäsennumeron avulla voidaan tarkistaa asiakkaan pistetilanne. Samasta paikasta nähdään myös hotellit, joista pisteitä on tullut sekä niistä saatu pistemäärä. Palkintoyöt näkyvät nolana.

Frequent Guest Programme → Account Balance → jäsennumero

5.3.2 Uuden kanta-asiakkaan rekisteröinti

Jäseneksi haluava asiakas täyttää liittymiskaavakkeen, jonka jälkeen vastaanotto rekisteröi hänet Scandicin kanta-asiakkaaksi. Asiakkaat saavat korttinumeron ja PIN-koodin heti sähköpostitse, mikäli ovat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa liittymiskaavakkeessa. Varsinai-

sen kanta-asiakaskorttinsa jäsen saa postitse ilmoittamaansa osoitteeseen noin kolmen viikon kuluttua liittymisestään.

Frequent Guest Programme → Enrolment → täytä tiedot liittymiskaavakkeen mukaan → Enrol → Send email (tai Print) → Send → Exit

Mikäli asiakas ei ole ilmoittanut sähköpostiaan, valitse Print ja tulosta kuitti, jossa näkyy asiakkaan jäsennumero ja PIN-koodi. Kuitti laitetaan huonelokeroon ja annetaan asiakkaalle esimerkiksi uloskirjautumisen yhteydessä.

5.3.3 Palkintoyön vähentäminen

Pisteet vähennetään heti varauksen teon jälkeen jäsenen kanta-asiakastililtä. Jäsennumeron lisäksi varauksesta otetaan ylös saapumispäivä, palkintoöiden määrä sekä varausnumero. Kuitti tulostetaan ja laitetaan varauskansioon saapumispäivän mukaan. Pisteiden vähentämisen jälkeen myös varauksen Notes-kohtaan kannattaa lisätä tieto siitä, että pisteet on vähennetty.

Frequent Guest Programme → Redemption → jäsennumero, saapumispäivä, palkintoöiden määrä → Next → varausnumero → Redeem → Print

5.3.4 Unohtunut PIN-koodi

Asiakkaalle voidaan lähettää hänen PIN-koodinsa, mikäli hän on sen unohtanut. Hotelli ei pysty PIN-koodia näkemään, vaan se on lähetettävä sähköpostitse järjestelmän kautta.

Frequent Guest Programme → View Pin → kortin numero → Send email to member → Send

5.3.5 Palkintoyön peruuttaminen

Mikäli asiakas on varannut palkintoyön ja haluaa peruuttaa varauksen, on myös vähennetyt pisteet palautettava asiakkaan tilille. Jos samassa varauksessa on useampia palkintoöitä,

joista vain osa perutaan, palautetaan silti koko varauksen pisteet ja poistetaan jäljelle jääneet yöt uudestaan.

Frequent Guest Programme → Issued Awards → jäsennumero → Next → Cancel → Cancel Award

5.3.6 Uuden kortin tilaaminen

Jäsenille voidaan tilata uusi kortti, esimerkiksi hävinneen kortin tilalle.

Frequent Guest Programme → Fulfillment History → jäsennumero → Order card replacement → täytä tiedot

5.3.7 Puuttuvien pisteiden raportointi

Joskus käy niin, että asiakkaan pisteet eivät ole jostain syystä kirjautuneet hänen pistetililensä. Tällöin puuttuvista pisteistä on raportoitava, jotta ne saadaan asiakkaan pistetilille. Ensin on kuitenkin muistettava tarkistaa Fidelion profiilihistorian kautta, että asiakas todella on ollut hotellissa kyseisenä aikana, ja että varauksen hintakoodi on ollut pisteisiin oikeutettava. Puuttuvien pisteiden raportointiin tarvitaan asiakkaan jäsennumero, jäsentaso, saapumispäivä, lähtöpäivä, hintakoodi ja varausnumero siitä varauksesta, josta pisteet puuttuvat.

Frequent Guest Programme → Missing Stays → jäsennumero → Report missing stays → täytä tiedot → Submit

5.3.8 Profiilin hakeminen

Mikäli asiakas ei itse ole varma, onko hän jo liittynyt Scandicin kanta-asiakkaaksi, asia voidaan tarkistaa. Tarkistaminen voidaan tehdä joko email-osoitteen tai nimen, postinumeron ja paikkakunnan (kaikki tiedot tarvitaan) perusteella. Jos asiakkaan profiilia ei löydy, hän ei silloin ole Scandicin kanta-asiakas.

Frequent Guest Programme → Search Profile → täytä tiedot

6 YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN KANTA-ASIAKASOHJELMAT

6.1 Finnair Plus

Scandicin yhtenä yhteistyökumppanina toimii Finnair, jonka kanta-asiakasohjelman (Finnair Plus) jäsenet keräävät pisteitä omalle Finnair Plus – tililleen yöpymällä Scandicissa ja maksamalla pisteisiin oikeuttavan arki- tai viikonloppuhinnan. Scandic-hotelliketjun yöpymisistä asiakkaalle myönnetään Finnair Plus –pisteitä 500 pistettä/yö.

Finnair Plus –kortti esitetään sisäänkirjautumisen yhteydessä tai viimeistään ennen uloskirjautumista. Pisteet eivät lähde asiakkaalle, jos Finnair Plus –kortti esitetään vasta uloskirjautumisen jälkeen. Tällöin otetaan ylös asiakkaan Finnair Plus –korttinumero, kirjoitetaan se ylös kuittikopioon ja lähetetään faxilla pyyntö pisteiden antamisesta Finnair Plus – palveluun, jonka numero löytyy Fidelion puhelinluettelosta.

Finnair Plus –jäsenet voivat käyttää keräämiään Finnair Plus –pisteitä palkintoyöpymisiin yhden tai kahden hengen huoneessa tietyissä Suomen, Skandinavian ja Baltian Scandic-hotelleissa. Asiakkaat tilaavat itse palkintovoucherin Finnair Plussasta viimeistään 14 vrk ennen aiottua yöpymistä. Yksi voucher oikeuttaa yhden yön palkintoyöpymiseen viikonloppuisin (pe-ma). Arkiöihin tarvitaan kaksi voucheria per yö. Yksi palkintovoucher maksaa asiakkaalle 20 000 Plus-pistettä. Asiakkaat tilaavat palkintovoucherin itse Finnair Plussasta viimeistään 14 vrk ennen aiottua yöpymistä. Voucher luovutetaan vastaanottoon sisäänkirjautumisen yhteydessä. Tarkista, että voucheriin on kirjoitettu asiakkaan AY-numero.

Palkintoyö-varaukset tehdään Fidelioon hintakoodilla FPFREE ja veloitus siirretään asiakkaan lähtiessä Finnair Plus –paymasterille. Supplement-kenttään kirjoitetaan asiakkaan sukunimi ja voucherista löytyvä kortin AY-numero. Tämän jälkeen voucher siirretään Finnair Plus – kansioon laskutusta odottamaan.

6.2 SAS EuroBonus

SAS EuroBonus –jäsenet saavat pisteitä omalle EuroBonus-tililleen 300 pistettä/vierailu (Huom! ei per yö) yöpymällä Scandicissa ja maksamalla pisteisiin oikeuttavan arki- tai viikonloppuhinnan. Kortti esitetään vastaanotossa sisäänkirjautumisen yhteydessä tai viimeistään ennen uloskirjautumista.

Myös SAS EuroBonus-ohjelma oikeuttaa palkintoöihin yhden tai kahden hengen huoneessa. Palkintoyö maksaa asiakkaalle viikonloppuisin (pe-ma) 10 000 pistettä/yö tai arkisin (ma-to) 20 000 pistettä/yö. Asiakkaat tekevät itse varauksensa internetin kautta ja varaus saapuu hotelliin sähköpostin välityksellä. Palkintoyö-varauksissa käytetään hintakoodia SBFREE.

7 LAHJAKORTIT JA VOUCHERIT

Lahjakortteja löytyy monenlaisia, mutta yleisimmät niistä ovat Kiannon Kuohujen omat lahjakortit, Scandicin 75 € majoituslahjakortit sekä svaipattavat Gift Voucherit. Lahjakortit ovat voimassa vuoden myöntämispäivästä lähtien (hotellilla on kuitenkin hieman vara joustaa eli vanhentuneita lahjakorttejakin voidaan poikkeustapauksissa ottaa vastaan). Asiakas antaa lahjakortin sisäänkirjautumisen yhteydessä.

7.1 75 € majoituslahjakortti

Tämä normaali lahjakortti oikeuttaa yhteen yöhön yhden tai kahden hengen huoneessa perjantai- tai lauantaiöinä tai tiettyinä lomakausina (esim. kesä). Hintakoodina käytetään RA-koodia ja differoidaan hinta niin, että hinnaksi tulee 75 €. Hinnan muuttaminen kannattaa tehdä heti varausvaiheessa, mutta viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakas saapuu, ettei hinta jää vääräksi. Näin vältetään hinnan korjauksilta myöhemmin. Asiakkaan lähtiesä lasku päätetään kohtaan ”75 e majoituslahjakortti”. Lahjakortti nidotaan kiinni kuittiin.

7.2 Gift Voucher

Keltainen ”Gift Voucher for one overnight stay” oikeuttaa nimensäkin mukaisesti yhteen yöhön yhden tai kahden hengen huoneessa perjantai- tai lauantaiöinä tai tiettyinä lomakausina (esim. kesä). Muista tarkistaa, että lahjakortissa on asiakkaan allekirjoitus. Tässä svaipattavassa lahjakortissa käytetään hintakoodia SHGIFT. Lasku päätetään kohtaan

”Majoituslahjakortti”, jolloin kortti täytyy vetää kortinlukijan läpi samalla tavalla kuin kyseessä olisi esim. luottokortti. Lahjakortti nidotaan kiinni kuittiin.

7.3 Tutustumisseteli (50 €)

Asiakkaat ovat saattaneet saada tutustumisseteleitä Scandiciin. Nämä tutustumissetelit oikeuttavat yhteen yöhön yhden tai kahden hengen huoneessa 50 € kokonaishintaan. Tutustumisseteli ei siis tarkoita 50 € alennusta, niin kuin monet asiakkaat luulevat, vaan se on summa, jonka asiakas maksaa huoneestaan. Nykyisin asiakkaat tekevät varaukset internetissä, mutta tutustumisseteleitä on aiemmin ollut liikkeellä myös varsinaisina seteleinä. Niitä voi siis vielä hyväksyä, jos sellaisia eteen tulee. Hintakoodina käytetään koodia KAVIP.

7.4 Kiannon Kuohujen oma lahjakortti

Kiannon Kuohuissa on mahdollista tehdä myös omia lahjakortteja, joihin voi helposti yhdistää palveluja ravintolan ja kuntokeskuksenkin puolelta. Nämä lahjakortit käyvät vain Kiannon Kuohuissa ja ne myydään kulloinkin voimassa olevilla hinnoilla. Kuntokeskuksen hinnat voi tarkistaa kuntokeskuksen omasta hinnastosta.

TOIMENPITEET TILATTAESSA

Lahjakortin malleja löytyy tietokoneen Lahjakortit-kansiosta, jonne kaikki aiemmat lahjakortit on tallennettu. Lahjakortissa täytyy lukea sen asiakkaan nimi, jolle lahjakortti on osoitettu sekä lahjakortin sisältö, voimassaoloaika ja lahjakortin numero. Kassakaapin vihreässä kansiossa on lista kirjoitetuista lahjakorteista numerojärjestyksessä, joten lahjakortin numero on luonnollisestikin seuraava käyttämätön numero. Listaan kirjoitetaan myös tilaajan nimi sekä maksutapa. Kirjoitettu lahjakortti tallennetaan tietokoneelle Lahjakortit-kansioon. Lahjakortti lähetetään postitse ja siitä otetaan yksi kopio vihreään kansioon. Kopioon kannattaa vielä varmuuden vuoksi kirjoittaa ”kopio”.

Maksutapana voidaan käyttää esim. postiennakkoa, johon lisätään lahjakortin hinnan lisäksi postiennakkomaksu. Postiennakoiden täyttämistä löytyy aiempia malleja samasta laatikosta, jossa säilytetään matkustajailmoituksia. Muissa maksuissa, esim. luottokortti,

avataan maksajan nimellä paymaster ja bongataan lahjakortin kokonaishinta ”Lahjakortteihin” ja päätetään oikeaan maksutapaan, esim. Visa, Amex jne.

TOIMENPITEET LAHJAKORTIN KÄYTTÄMISEN YHTEYDESSÄ

Lahjakortin sisältö bongataan asiakkaan huoneelle ja päätetään ”Tiliöitäviin maksuihin”. Lahjakortti nidotaan kiinni kuittiin. Vihreän kansion lahjakorttikopion voi tämän jälkeen poistaa.

7.5 Bonus Cheque

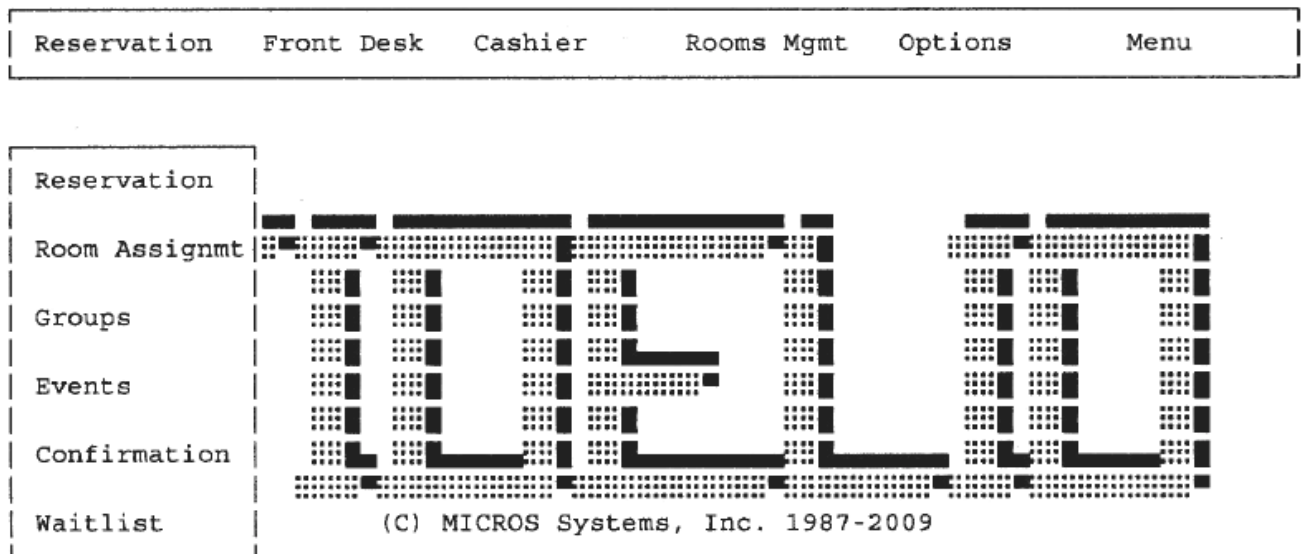
Yritykset voivat ostaa Bonus Cheque –vihkoja, joiden sekkit voidaan jakaa useamman työntekijän kesken. Yksi Bonus Cheque oikeuttaa yhteen yöhön yhden hengen huoneessa kaikkina päivinä. Kahden hengen huoneesta veloitetaan lisämaksu (esim. 20 € lisävuodemaksu). Voimassaoloaika on vähintään vuoden ostopäivämäärästä. Hintakoodina on BC. Huoneveloitus (95 €) päätetään asiakkaan lähtiessä maksutapaan ”Bonus Cheque”, sekki svaipataan ja Bonus Cheque nidotaan kiinni kuittiin.

8 FIDELION KÄYTTÖOHJEET

Scandic Kiannon Kuohut käyttävät hotellijärjestelmänään Fideliota. Järjestelmä sisältää niin paljon asioita, että on mahdotonta käydä niitä kaikkia läpi tässä. Tähän on siis kerätty vain tärkeimmät ja hotellityössä useimmin esiintyvät järjestelmään liittyvät toiminnot. Opas on siis kasattu oman kokemuksen pohjalta, ja olen pyrkinyt sisällyttämään siihen niitä asioita, joita jouduin itse käyttämään usein harjoitteluni aikana. Käyn läpi päävalikon ja kohta kerrallaan syvennyn niiden eri valikkoihin. Joitakin valikkoja (esim. päävalikon Options) en ole käynyt läpi ollenkaan, koska niitä en ole itsekään koskaan tarvinnut. Oppaan tarkoituksena on toimia ennen kaikkea tukena omassa oppimisessasi.

Fidelio on järjestelmä, jossa on monia toimintoja, jotka voi tehdä usealla eri tavalla. Nämä ovat minun käyttämiäni tapoja, eivät siis ainoita oikeita. Mitä enemmän Fideliota käyttää, sitä enemmän sitä oppii ns. lukemaan. Kannattaa kokeilla muitakin keinoja, kun taidot sen sallivat ja etsiä itselleen mieluisin tapa tehdä esim. varauksia. Erot eivät tietenkään loppupeleissä ole suuret tähän oppaaseen verrattuna, mutta suosittelen tutkimaan Fideliota ja kokeilemaan eri toimintoja myös eri tavalla kuin tässä on esitetty.

8.1 RESERVATION



8.1.1 RESERVATION – Varausten hallinnointi

Tärkeimmät kohdat:

New Reservation – Uuden varauksen tekeminen

Name – Varausten etsiminen nimellä

Arrival – Varausten etsiminen saapumispäivällä

Company – Varausten etsiminen yrityksen nimellä

Agent – Varausten etsiminen agentin nimellä

Group – Varausten etsiminen ryhmän nimellä

Confirmation No. – Varausten etsiminen varausnumerolla

Uuden varauksen tekeminen

Aloita varauksen tekeminen painamalla F5, missä tahansa tilassa, jolloin saat auki Rate Queryn. Siihen merkitään tulopäivä, öiden määrä sekä aikuisten määrä. "Number of Rooms" –kohtaan merkitään AINA vain 1 vaikka asiakas tilaisikin useita huoneita kerralla. Jos kyseessä on yritysasiakas, kirjoitetaan yrityksen nimi "Company"-kohtaan. Tämä on tärkeää, koska vain sitä kautta saadaan näkyviin yritykselle sovittu hinta, jos sellainen on olemassa. Muut kohdat voi jättää tyhjäksi ja mennä valikon läpi, jolloin hintatiedot koodei-

neen tulevat näkyviin. Valitaan oikea hintakoodi oikean huonetyypin kohdalta ja painetaan Enter. Kone piippaa, minkä jälkeen voi mennä tekemään varauksen kohtaan **New Reservation**. Ensimmäiseksi kirjoitetaan asiakkaan nimi ja etsitään oikea profiili. Useimmiten profiilia ei ole valmiina, joten silloin tehdään uusi profiili (**N New Profile**). Oikean profiilin jälkeen näyttöön avautuu varausvalikko:

Reservation									
Testi, Varaus Herra			Source		Last Rate		91		
FI			Agent		Last Room		232		
VIP 0 308501736			Company		Last Visit		06.04.09		
TR Twin Room			Group		Pref.Room				
Arrival	10.08.09	Monday	Conf./Share		304758/				
Nights	1	1 Night	Paymnt		CA				
Departure	11.08.09	Tuesday	AR Ref.		Fee				
Adult/Chld/Prm	2 0		BPhone		0400-123456				
Number of Rms	1		Booker		itse by TEL				
Room Type	TR		FF						
Room No			Amnt.		0.00 Reason				
Rate Code	RA3	Rate Fixed N	Chnl	HO	PKG				
Rate	EUR 103.00		PGP:		CRS No.				
Resv. Type	2 6pm Release		S/Code		NS				
Time	18:00		Flight #		Flt Arr Time : Y				
Block					Print Rate				
Market	FI	FIT Rate	Dep. rec'd		0.00 Date . .				
Source of Bus.	HD	Guest/Ho	Made on		10.08.09 by HANNE				
Confirmation			Notes						
1 Correction	2 Cancel	3 Rate Info	4 Confirmation	5 Profile					
6 Options	7 Message	9 History	A Add On	B Share	W W				

Varausvalikko täytetään asiakkaan tietojen mukaan. Osa valikosta on jo automaattisesti valmiina, mikäli varaus on aloitettu Rate Queryn kautta. Valikon tärkeimmät kohdat ovat:

Arrival – Saapumispäivä

Nights – Öiden määrä

Departure – Lähtöpäivä

Adult/Chld/Prm – Aikuisten määrä, lasten määrä

Number of Rms – aina 1

Kone kysyy välissä valitaanko "House" vai "Block". Jos hintakoodi on jo valmiina, paina Esc. "House" valitaan, jos hinta ei vielä ole valmiina ja "Block", mikäli kyseessä on ryhmään liittyvä varaus, jolloin tässä vaiheessa valitaan myös oikea ryhmä.

Room Type – Huonetyyppi

Room No – Huonenumero (huoneiden valikkoon pääsee painamalla F3)

Rate Code – Hintakoodi

Rate – Hintaa

Time – Asiakkaan arvioitu saapumisaika
Block – Ryhmätunnus, jos asiakas kuuluu johonkin ryhmävaraukseen
Market – Market Code. Selittää hintakoodia, esim. listahinta → FI, FIT Rate.
Source of Bus. – Source Code
Conf./Share – Varausnumero ennen kenoviivaa
Paymnt – Maksutapa, esim. CA, käteinen
AR Ref. – Mikäli kuittiin tarvitaan viite, kirjoitetaan se tähän
BPhone – Puhelinnumero
Booker – Varaajan nimi
by – Kanava, jota kautta varaus on tehty
FF – Mikäli asiakkaalla on jonkin lentoyhtiön kanta-asiakaskortti, merkitään kortin tiedot tähän
Amnt. – Mikäli hintakoodin hintaa halutaan muokata, esim. annetaan poikkeuksellinen alennus, tähän kohtaan merkitään alennuksen määrä euroina
Reason – Jos alennusta on annettu, valitaan valikosta alennuksen syy
Chnl – Kanava, jota kautta varaus on tehty
S/Code – Erytystoivomukset, esim. NS = Non-smoking tai SM = smoking
Made On – kohdasta nähdään, milloin varaus on tehty
by – kohdasta nähdään, kuka varauksen on tehnyt
Notes – kohtaan voi kirjoittaa mitä tahansa erikoista, mikä muiden olisi hyvä varauksesta tietää

VARAUKSEN ALAVALIKKO

1 Correction – Varaustietojen muuttaminen
2 Cancel – Varauksen peruuttaminen
4 Confirmation – Varausvahvistuksen tulostaminen
5 Profile – Asiakkaan profiili
6 Options – Lisätoimintoja esim. traces, laskutustietojen lisääminen
A Add On – Jos asiakas ottaa useita huoneita tai tekee usean varauksen samalla kertaa, voidaan tästä kohdasta tehdä identtinen varaus ilman, että varausta täytyy tehdä uudestaan. Valitaan vain oikeat päivät ja hyväksytään ne tiedot, mitkä halutaan myös uuteen varaukseen. Muista vaihtaa uusiin varauksiin asiakkaiden nimet, mikäli kaikki varaukset eivät ole samalla nimellä.
B Share – Jos samaan huoneeseen tulee enemmän kuin yksi henkilö ja henkilöiden nimet halutaan myös varaukseen, käytetään tätä toimintoa.

Traces

Varausvalikon kohdasta **6 Options** löytyy Traces-toiminto, jolla pystytään lisäämään varaukseen tietoja, jotka ovat tärkeitä esimerkiksi kerroshoitajille (tarvittavat lisävuoteet, erikoishuomiot ym.) Kerroshoitajille lisätään merkintä valitsemalla Traces-valikosta **HSO Housekeeping**. Muista laittaa se päivämäärä, mille päivälle merkintä on tarkoitettu. Valikossa on jo valmiina oletusviestejä, mutta niitä voidaan myös muokata halutulla tavalla.

Traces-valikosta tehdään myös automaattinen hintakoodin tai henkilömäärän muutos, mikäli tiedetään jo etukäteen, että sellainen tapahtuu kesken asiakkaan vierailun. Tällaiset muutokset tehdään valitsemalla **ACT Actions** ja sieltä haluttu toiminto. Tärkeää on muistaa laittaa päivämäärä, jolloin tilanne muuttuu. Tällöin kone muuttaa tiedot automaattisesti yöajon aikana oikeana päivänä.

Laskutustietojen lisääminen varaukseen

Laskutustiedot on hyvä lisätä jo heti varausvaiheessa tai viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakas saapuu hotelliin. Jotta laskutus onnistuu, on asiakkaan yrityksellä oltava laskutus-sopimus Scandicin kanssa. Yrityksen profiilista täytyy siis löytyä AR-numero. Jos numeroa ei löydy suoraan profiilista, kannattaa tarkistaa yrityksen profiili myös ORS Hotel Client -ohjelmasta. Lisäksi on mahdollista käyttää kertalaskutusta, jos laskutussopimusta ei ole, mutta sitä kannattaa käyttää harkiten.

Laskutustiedot lisätään varaukseen seuraavasti:

*Varauksen alavalikosta 6 Options → Agent/Company → Company-kohtaan yrityksen nimi tai Agent-kohtaan agentin nimi → valitaan oikea profiili → Routing Instructions → 2 Window → Dept-kohtaan BB (tai * tai 100, kaikki tarkoitavat samaa) → Same Room → valitaan yritys → tarkistetaan osoite Info-kohdasta*

Early-varaukset

Early-varaukset ovat internetin kautta tulevia varauksia, jotka veloitetaan asiakkaan luottokortilta heti varauksen saavuttua. Early-varaus on hinnaltaan normaalihintaisia varauksia halvempi, ja asiakkaan on itse tehtävä varaus internetissä vähintään viikkoa ennen saapumispäivää. Varausehtoihin kuuluu, että varausta ei voi muuttaa eikä perua. Tämä tarkoittaa siis sitä, että rahoja ei voida palauttaa, mikäli asiakas ei jostain syystä pääsekään hotelliin tulemaan.

Early-varaukset tulevat hotellin sähköpostiin internetistä ja ne tunnistaa hintakoodista, joka alkaa kirjainyhdistelmällä EA. Luottokortin tiedot löytyvät samasta varauspaperista. Ensimmäisenä asiakkaan luottokortille tarvitaan varmennustunnus, jotta veloitus huoneesta voidaan tehdä etukäteen. Varmennustunnus saadaan soittamalla luottokuntaan. Numero löytyy Fidelion puhelinluettelosta (Shift + F7) hakusanalla ”Luottokunta”. Varmennustunnuksen saamista varten luottokunta tarvitsee hotellin jäsennumeron, joka lukee puhelinnumeron infokentässä. Muut tarvittavat tiedot ovat luottokortin numero, kortin voimassaoloaika sekä veloitettava summa. Tämän jälkeen luottokunta antaa kortille varmennustunnuksen, jos kaikki tiedot ovat kunnossa.

Seuraavaksi varaus tehdään koneelle normaalisti varaustietojen mukaan. Profiiliin kannattaa täyttää myös osoite, jotta osoite tulostuu myöhemmin varausvahvistukseen. Lisää jo tässä vaiheessa varaukseen korttinumero ja voimassaoloaika varauksen **Payment**-kohtaan. Mikäli kyseessä on yhdistelmäkortti, valitaan **Credit Card**. Käy vielä korttitiedot varalta läpi varausvalikossa **6 Options → Payment Method**. Kun varaus on tehty, huone veloitetaan asiakkaan luottokortilta:

Varausvalikosta 6 Options → Special Fields → varmennustunnus kohtaan Approval Code, veloitettava summa kohtaan Approval Amt.

6 Options → Deposit → Oikea kortti oletuksena, merkitse vain summa → Receipt? Yes → valitaan kohta 5 → kuitteja tulostuu kaksi, joista toinen menee maksukorttilokeroon ja toinen varauspaperin kanssa varauskansioon

Varausvahvistus voidaan lähettää asiakkaalle postitse, jos asiakas on täyttänyt osoitetietonsa varausta tehdessään. Vahvistuksen tulostaminen:

Varausvalikosta 4 Confirmation → Letter name jätetään tyhjäksi → Conf. Early FI (tai EN/SE kielestä riippuen) → Tarkista onko tiedot oikein ja lisää oma nimesi loppuun → Esc → Print? Yes

8.1.2 GROUPS – Ryhmävaraukset

Ryhmävarauksille tehdään oma blokki, josta nähdään kerralla koko ryhmän varaustilanne. Kaikkia olemassa olevia varauksia (alustavat, vahvistetut) voi katsoa ja muokata kohdasta **Block Maintenance**. Vahvistetut varaukset näkyvät vielä erikseen kohdassa **Pick up from Existing Block**.

Uuden ryhmävarauksen tekeminen

Groups → Block Maintenance → Block - annetaan ryhmälle koodi eli kirjoitetaan yhteen ryhmänimen neljä ensimmäistä kirjainta ja tulopäivämäärä (esim. RYHM120609) → "Create a new one?" Yes → täytetään ryhmävarauksesta ainakin seuraavat kohdat (muut voi jättää tyhjäksi):

Full Name – Ryhmän koko nimi

Starting Date – Saapumispäivä

Nights – Öiden määrä

Ending Date – Lähtöpäivä

Res. Type – Automaattisesti 7 (Tentative). Muutetaan muotoon 8 (Definite) vasta sitten, kun ryhmä on vahvistanut tulonsa ja aletaan tekemään varauksia.

Market – Yleensä ryhmävarauksissa NT

Source Code – Yleensä HD

Channel – Yleensä HOD

Rooms per Day – Huoneiden keskimääräinen määrä yhdelle vuorokaudelle (ei pakollista täyttää)

PAX per Room – Keskimääräinen henkilömäärä yhdessä huoneessa

Package Items – Hintaan kuuluvat paketit. Aamiainen kuuluu aina eli tähän kohtaan tulee ainakin F01F. Muut paketit varausten mukaan.

Seuraavaksi käydään lisäämässä varaukseen huoneet ja niiden hinnat. Se tapahtuu varausvalikon alhaalta, kohdasta **4 Grids. Initial Block** –kohtaan lisätään oikeiden huoneityyppien kohdalle se määrä huoneita, jotka ryhmä on tilannut. Huoneet täytyy merkitä erikseen jokaiselle päivälle ja niitä voidaan lisätä myös myöhemmin, jos tarve vaatii. Huonehinnat laitetaan näkyviin **Rates**-kohtaan. Tässäkin tapauksessa hinnat on merkittävä erikseen joka päivälle, joka huonetyypille ja henkilömäärälle.

Ryhmän yhteystiedot täytetään kohtaan **5 Profile**, joka myös löytyy ryhmän varausvalikon alhaalta. Tehdään **Group Master**, jonne täytetään kaikki saatavilla olevat tiedot varauksesta sekä yhteyshenkilön yhteystiedot.

Viimeisenä käydään kirjoittamassa tiedot ryhmävarauksen alavalikon kohtaan **8 Traces**. Viestiin kirjoitetaan tiedot siitä, mitä on varattu, millä hinnalla ja kuka on ollut yhteyshenkilönä. Lisäksi siihen voidaan laittaa tietoa siitä, milloin nimilistat ovat mahdollisesti tulossa tai miettiikö ryhmä vielä ruokailun lisäämistä varaukseen jne. Uusi viesti kannattaa lisätä aina, kun blokkiin tehdään muutoksia.

Jos blokkiin tarvitsee lisätä huoneita jälkikäteen eli silloin, kun se on jo merkitty vahvistetuksi (**Res.Type 8**), tapahtuu huoneiden lisääminen kohdasta **4 Grids** → **Available**.

Nimilistan lisääminen

Ryhmät eivät yleensä pysty antamaan nimilistaa heti varausta tehdessään, joten nimilista tulee myöhemmin. Nimilistan lisääminen onnistuu vasta, kun varaus on muutettu vahvistetuksi eli varauksen kohta **Res.Type** on muutettu muotoon 8 (Definite). Myös varauksen status täytyy käydä muuttamassa ryhmävarauksen alavalikosta kohdasta **A Change Status**. Tämän jälkeen nimiä voidaan alkaa lisäämään:

Groups → *Pick up from Existing Block* → *enterillä listaan, josta valitaan oikea ryhmä* → *M Menu* → *C Rooming List*

Rooming List avaa valikon, jossa **Rooms**-kohtaan kirjoitetaan huonemäärä, johon halutaan nimet kerralla (kannattaa tehdä huoneita esimerkiksi neljän huoneen ryhmissä eikä kaikkia kerralla). **With Sharing?** –kohtaan laitetaan henkilömäärä huonetta kohti. **Check Profile?** –kohtaan N. Seuraavaksi täytyy valita joku seuraavista:

Zero Rate for Sharing Guests – Huonehinta tulee vain yhdelle hengelle.

Split Rate Evengly among All Sharers – Huonehinta jakaantuu tasaisesti kaikille samassa huoneessa asuville. Huom! Tämä toiminto ei toimi täysin moitteettomasti (kts. Huonehinnan jakaminen).

Full Rate for Each Guest – Jokaiselle samassa huoneessa asuvalle tulee täysi hinta.

Valinnan jälkeen täytetään kohdat nimilistan mukaan huoneittain. **Prs**-kohta eli henkilömäärä riippuu siitä, mikä valinta yllä olevassa vaiheessa on tehty. **Zero Rate for Sharing Guests** -tapauksessa henkilömäärä huoneittain laitetaan VAIN yhdelle huoneessa asuvalle, muille 0. **Split Rate Evengly among All Sharers** -valinnassa kts. Huonehinnan jakaminen. **Full Rate for Each Guest** – tapauksessa jokaiselle laitetaan Prs-kohtaan 1 (tätä toimintoa käytetään yleensä vain kuntoutettavien varauksissa). Lopussa kone kysyy **Split Group?** Yes.

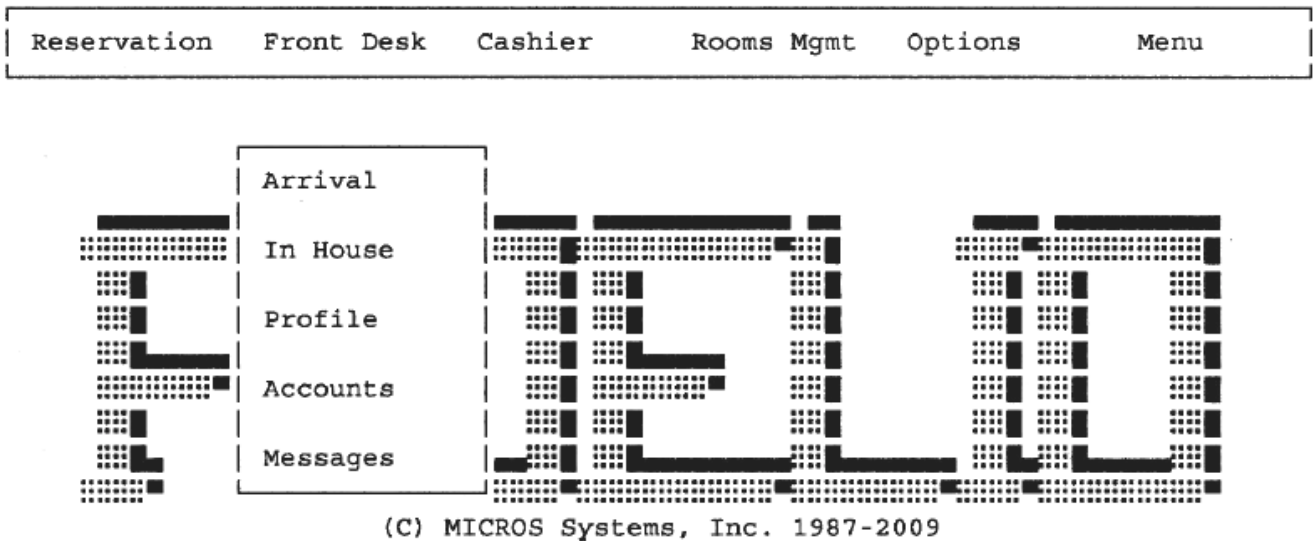
Nimilista on helppo tulostaa, jos halutaan lista ryhmäläisistä esimerkiksi saapumispäivänä avainten tekoa helpottamaan:

Tietokoneen työpöydältä Fidelio Reports → Reservations → 32 Rooming List by Room "ARR" → Ryhmän nimi ja tulopäivä → Print

Huonehinnan jakaminen

Split Rate Evengly among All Sharers on toiminto, jolla saadaan huonehinta jakaantumaan automaattisesti tasaisesti kaikille samassa huoneessa asuville. Se vaatii kuitenkin pientä säätöä ja tiettyjä toimenpiteitä: Kun olet päässyt kirjoittamaan nimilistan nimiä, Prs-kohtaan kirjoitetaan JOKAISEN samassa huoneessa asuvan kohdalle koko huoneen henkilömäärä (esim. huoneessa on kaksi henkilöä → molemmille laitetaan Prs-kohtaan 2). Varaukset tehdään normaalisti loppuun, mutta tämän jälkeen henkilömäärä on käytävä muuttamassa (ei Rooming Listin kautta) jokaisen kohdalla käsin muotoon 1. Hinnan ylitse ei saa mennä, jotta hinta ei muutu vahingossa yhden henkilön hinnaksi! Tämän toiminnon kanssa kannattaa siis olla tarkkana.

8.2 FRONT DESK



8.2.1 ARRIVAL – Päivän saapuvat asiakkaat

Arrival-toiminnon kautta seurataan päivän saapuvia asiakkaita. Check-In onnistuu ainoastaan tämän valikon toimintojen kautta.

Tärkeimmät kohdat:

Name – Päivän saapuvien etsiminen sukunimen avulla

Walk-In – Walk-In –varausten tekeminen

All Arrivals – Päivän kaikki tulijat

Company – Kaikki samaan yritykseen kuuluvat

Group – Kaikki samaan ryhmään kuuluvat

Check-In

Sisäänkirjautuminen eli check-in on yksi Fidelion helpoimmista toiminnoista. Varaus etsitään All Arrivals –valikosta ja avataan varaus. Tässä vaiheessa kone näyttää automaattisesti ilmoituksen, jos huone on vielä likainen. Tällöin asiakasta ei saa vielä päästää huonee-

seen, vaan on joko vaihdettava huonenumeroa tai pyydettyä kerroshoitajia siivoamaan huone mahdollisimman pian.

Jos huone on puhtaana eli mitään ilmoitusta ei tule, painetaan Esc-näppäintä ja kone kysyy, halutaanko asiakas kirjata sisään. Vastataan ”Yes” ja check-in on suoritettu.

Walk-In –varaukset

Mikäli asiakas tulee suoraan hotelliin ilman varausta, hänelle täytyy tehdä Walk-In –varaus. Tällaisenkin varauksen voi tehdä normaalin varauksen tavoin, mutta Walk-In –valikon kautta varauksen tekeminen on hieman nopeampaa ja koodit tulevat automaattisesti oikein. Walk-In –kohtaan kirjoitetaan asiakkaan sukunimi, jonka jälkeen varausvalikko aukeaa ja varaus etenee normaalin varauksen tavoin (kts. Uuden varauksen tekeminen).

Walk-In –varauksissa huone veloitetaan yleensä jo sisäänkirjautumisen yhteydessä, etenkin silloin, jos asiakas on täysin tuntematon hotellille. Näin välttyään mahdollisilta huijareilta, jotka jättäisivät huoneensa aamulla maksamatta. Tarkkana kannattaa olla etenkin kesäaikaan. Säännöstä voidaan toki poiketa, jos asiakas on tuttu, esimerkiksi kanta-asiakas.

8.2.2 IN HOUSE – Talossa olevat asiakkaat

Juuri tällä hetkellä talossa olevat asiakkaat löytyvät In House –toiminnon kautta.

Tärkeimmät kohdat:

Room Number – Asukkaan etsiminen huonenumeron avulla

Name – Asukkaan etsiminen sukunimellä

Company – Kaikki samaan yritykseen kuuluvat

Group – Kaikki samaan ryhmään kuuluvat

All in House – Kaikki talossa olivat asiakkaat

8.2.3 PROFILE – Asiakkaiden profiilien hallinnointi

Profile-valikko keskittyy nimensäkin mukaisesti asiakkaiden profiileihin. Sitä kautta voidaan tehdä uusia profiileja, muokata vanhoja tai katsoa tietyn profiilin tietoja. Profiilit löytyvät ni-

men avulla, jolloin saadaan lista profiileista, jotka täsmäävät hakuun. Uuden profiilin tekeminen onnistuu käyttämällä toimintoa **N New Profile**.

Jokaisesta profiilista olisi hyvä löytyä sekä etu- että sukunimi, kieli, Salutation Code (eli 1=Herra, 2=Rouva), maa sekä puhelinnumero. Lisätiedot eivät tietenkään ole pahitteeksi. Mikäli asiakas on Scandicin kanta-asiakas, tulee hänen kanta-asiakaskorttinsa numero valikon oikeaan yläkulmaan (type = SCA, Level = 1st, 2nd, 3rd tai TOP, No = kortin koko numero). Jos asiakkaalla ei ole korttia mukana, voidaan kanta-asiakkuus tarkistaa ORS Hotel Client –ohjelmaa käyttämällä.

Profiilin alavalikon tärkeimmät kohdat:

Correction – Muutosten tekeminen profiiliin

Delete – Profiilin poistaminen

Merge – Kahden profiilin yhdistäminen (jos asiakkaalla on jostain syystä kaksi profiilia, joissa on toisiaan täydentäviä tietoja)

History – Asiakkaan käyntihistoria hotellissa

8.2.4 ACCOUNTS – Tilien avaaminen

Tilejä (Paymastereita) voidaan avata useista eri syistä. Yleisimmin tilejä avataan kuitenkin silloin, kun asiakkaat eivät asu hotellissa, mutta käyttävät hotellin muita palveluja, esim. kokoukset, ruokailut jne.

Tilin avaus:

Front Desk → Accounts → kirjoitetaan nimi, jolla tili halutaan avata → valitaan listasta oikea tai tehdään kokonaan uusi → täytetään tiedot:

Account Until – Päivä, johon asti tili on auki

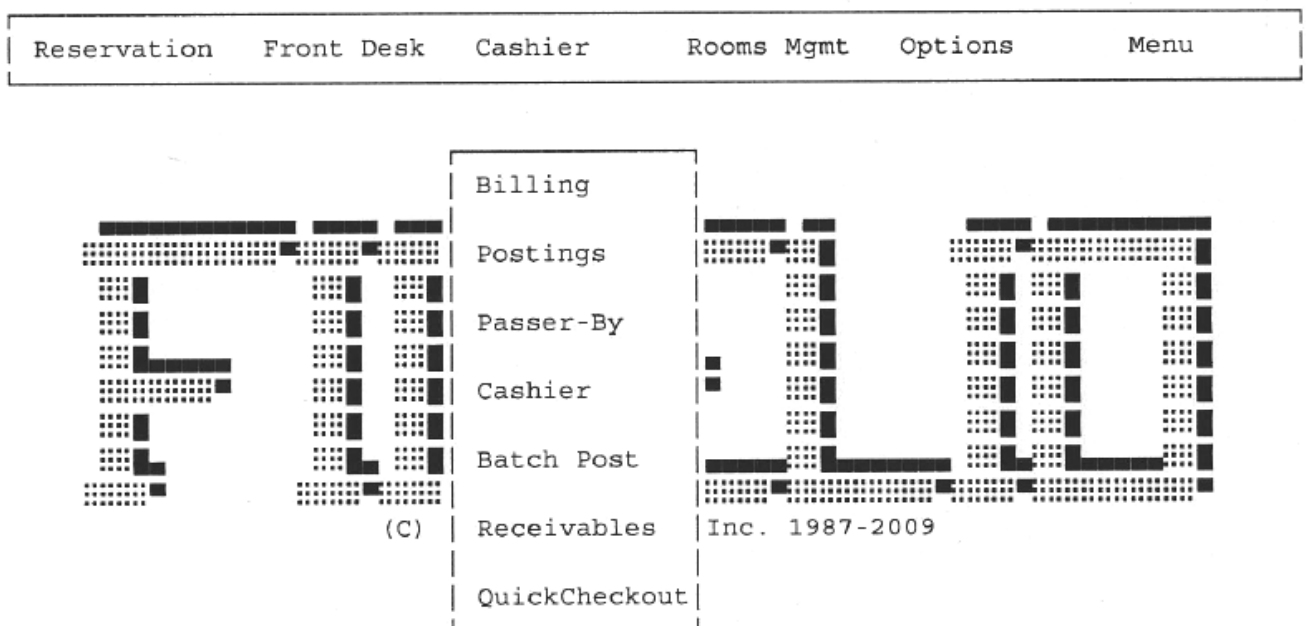
Market Code – Yleensä FD

Source Code – Yleensä GD

→ Paymaster aukeaa ja numero tulee näkyviin vihreälle pohjalle

Jos paymasterille tarvitsee lisätä laskutusosoite, tapahtuu se samoin kuin normaaleissa varauksissakin (kts. Laskutustietojen lisääminen varaukseen). Myös tilien päättäminen tapahtuu normaalin varauksen tavoin (kts. Laskujen päättäminen. **Huom!** Paymasterin numero = huonenumero.)

8.3 CASHIER



8.3.1 BILLING – Veloitukset

Check-Out ja laskun päättäminen

Uloskirjauminen eli Check-Out tapahtuu Billing-valikossa. Varaus etsitään sitä kautta joko huonumeron tai nimen perusteella, jolloin näyttöön aukeaa asiakkaan lasku. Huoneveloitukset kirjautuvat koneella automaattisesti yöajon yhteydessä. Huoneveloitusten lisäksi lasku sisältää kaiken, minkä asiakas on ostanut huoneensa laskuun. Yritysassiakkaiden kohdalla on myös hyvä kysyä viimeistään uloskirjautumisen vaiheessa, tarvitaanko laskuun näkyviin viitettä tai yrityksen nimeä.

Jos asiakkaalla on muitakin veloituksia kuin huone, kannattaa ennen laskun päättämistä kysyä asiakkaalta, haluaako hän kaiken samalle kuitille vai laitetaanko huoneveloitukset ja esimerkiksi ravintola eri kuiteille. Veloitusten siirtäminen tapahtuu seuraavanlaisesti:

Merkataan eri kuitille siirrettävät veloitukset painamalla jokaisen kohdalla +-nappia → siirretään kursori nuolinäppäimillä toiselle puolen → Painetaan Insert

Joskus haluavat nähdä laskun ennen maksamista, joten tällöin siitä kannattaa tulostaa kopio: (laskun ollessa auki) **M Menu** → **2 Information Printout**. Kopio kannattaa tulostaa, jos asiakas sen tahtoo, mutta myös silloin, kun kyseessä on todella pitkä ja suurinumeroinen lasku, jolloin myös mahdollisten virheiden määrä laskussa on todennäköisempää. Tämä sen takia, että laskuja on helpompi korjata ennen kuin ne on päätetty.

Jos lasku on jaettu eri kuiteille, varmista, että kursori on oikean laskun kohdalla. Laskun päättäminen tapahtuu kohdasta **M Menu** → **1 Check-Out** → valitse maksutapa → tarkista vielä summa ja enterillä eteenpäin kunnes kuitit tulostuvat. Ensimmäinen kuitti asiakkaalle ja toinen respan lokeroon. Muista pyytää maksukorttia käyttäviltä asiakkailta allekirjoitus hotellille jäävään kuittiin. Jos maksutapana on laskutus, asiakkaalle lähetetään kuitti, jossa lukee "LASKU". Laskun kopio jää puolestaan hotellille.

Jos asiakas maksaa veloituksiaan ennen check-out -päivää, laskun maksaminen etenee seuraavanlaisesti: **M Menu** → **1 Check-Out** →

- ❖ **Early Departure** – Asiakas lähtee aiemmin kuin oli tarkoitus. Tällöin kone chekkaa asiakkaan samalla ulos.
- ❖ **Interim Folio** – Välilasku. Asiakas maksaa vain osan laskustaan pois.
- ❖ **Advance Folio** – Etukäteismaksu. Huoneen voi maksaa tällä toiminnolla etukäteen.

Loppu etenee samoin kuin normaalissa laskun päättämisessäkin.

8.3.2 PASSER-BY – Kertaveloitus

Kertaveloitusta käytetään yleensä silloin, kun asiakas ei asu hotellissa (eli veloituksia ei voi siirtää huonelaskulle), mutta käyttää hotellin muita palveluja, esim. kioskia, ja **maksaa kor-**

tilla (Huom! käteisveloitukset Vastaanoton käteistilille, laskutukseen menevät Paymasterien kautta).

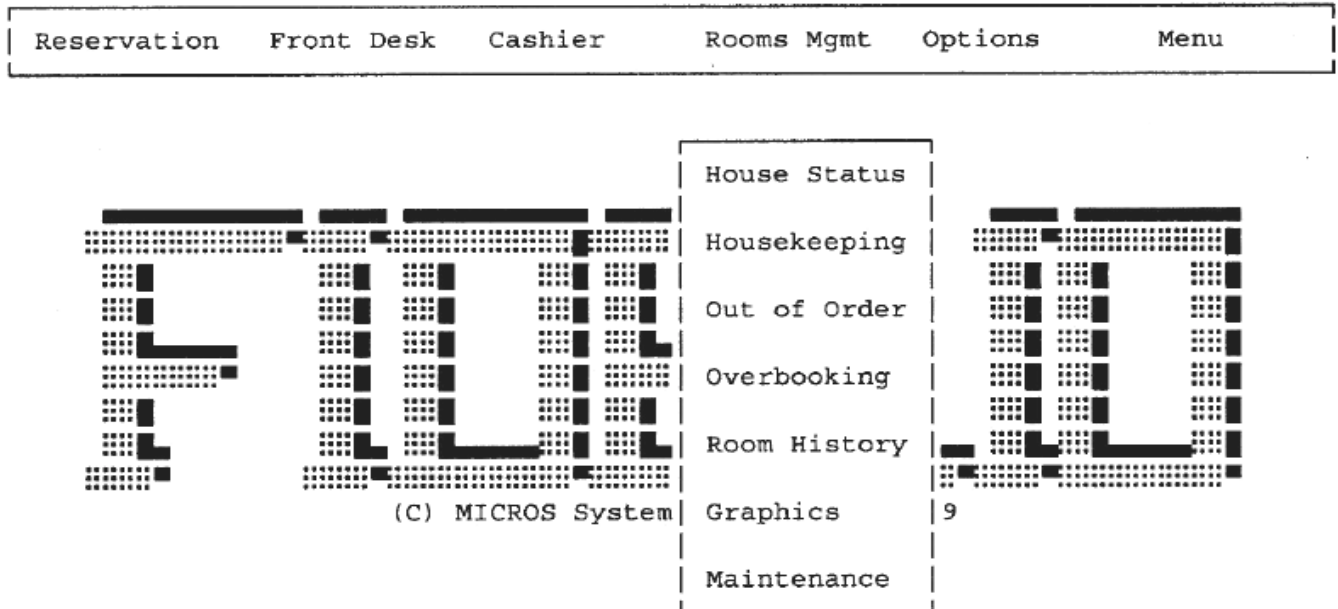
Kone kysyy asiakkaan nimen, jolloin hänelle joko luodaan samalla profiili tai etsitään vanha, jos sellainen on olemassa. Market- ja Source-koodeja kysyttäessä, valitse FD ja GD. Bongaa koneelle ne veloitukset, jotka haluat → Esc → Valitse maksutapa jne.

8.3.3 CASHIER – Kassan hallinnointi

Tärkeimmät kohdat:

- ❖ **Close Cashier** – Kassan sulkeminen (kts. Yöajo ja tilitys)
- ❖ **Change Password** – Oman salasanan vaihtaminen
- ❖ **Folio History** – Täältä löytyvät kaikki tulostetut kuitit päivämäärän mukaan. Kuitteja voi myös tulostaa, jos esimerkiksi asiakas soittaa tarvitsevänsä uuden kuitin hävinneen tilalle.

8.4 ROOMS MGMT



8.4.1 HOUSE STATUS – Kokonaiskatsaus talon tilanteesta

House Status avaa näyttöön taulukon, josta nähdään talon sen hetkinen tilanne numeroin. Taulukko kertoo mm. lähtevien lukumäärän, saapuvien lukumäärän, puhtaiden huoneiden määrän ja oikeastaan kaiken, mikä voidaan numeroin ilmaista huoneista ja asukkaista.

Taulukkoa oppii lukemaan helposti ja sieltä saa nopeasti tiedon esimerkiksi seuraavan päivän tulevasta tilanteesta. Monesti esimerkiksi keittiö haluaa tietää tulevien päivien odotetusta henkilömäärästä, joten taulukon avulla tiedon löytää helpoiten.

8.4.2 HOUSEKEEPING – Kerrossiivous

Housekeeping-valikosta nähdään huonelista ja niiden sen hetkinen tilanne eli se, ovatko ne puhtaana, likaisena ja/tai vapaana.

- ❖ All Rooms – Kaikki huoneet
- ❖ Clean – Puhtaat huoneet
- ❖ Dirty – Likaiset huoneet
- ❖ Vacant Rooms – Vapaana olevat huoneet
- ❖ Occupied Rooms – Varatut huoneet

Tietoja yhdistämällä voidaan saada lista esimerkiksi pelkästään puhtaista ja vapaista huoneista: Clean → Vacant Rooms.

8.4.3 OUT OF ORDER – Käytöstä poissa olevat huoneet

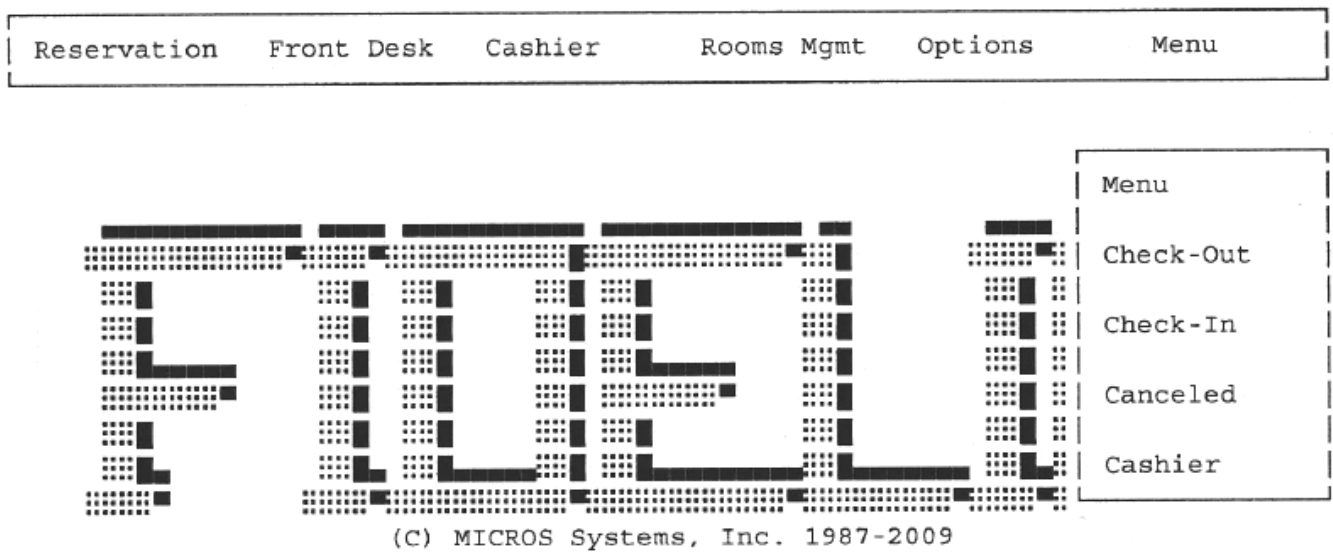
Kaikki huoneet eivät aina ole käytössä, jos jotain on mennyt esim. rikki huoneessa, vaikka pa sänky. Kyse on siis niin isoista vioista, että huonetta ei voida myydä. Tällöin huone täytyy laittaa Out of Orderiksi siihen asti, kunnes vika on saatu korjattua. Huone laitetaan Out of Orderiksi laittamalla koneelle huonenumero, aika mihin asti huone on pois käytöstä sekä syy huoneen käyttämättömyyteen. Kun tämä on tehty, kone ei anna tehdä varausta kyseiseen huoneeseen ja näin vältytään myymästä viallista huonetta.

Out of Orderina jo olevien huoneiden listaa (jos sellaisia on) pääsee katsomaan saman valikon kautta menemällä vain Enterillä eteenpäin. Listasta nähdään myös syy, minkä takia huone on pois käytöstä sekä aika, mihin asti huone on pois myynnistä. Huone palautuu automaattisesti myyntiin ajan umpeuduttua.

8.4.4 ROOM HISTORY – Huonehistoriat

Jokaisen huoneen historia nähdään Room Historysta. Siellä nähdään, milloin huone on ollut varattuna ja kenen nimellä. Tiedot löytyvät huonenumeroilla.

8.5 MENU



Check-Out – Lista päivän lähtevistä asukkaista

Check-In – Lista päivän saapuvista asukkaista

Canceled – Peruutetut huoneet

Cashier – Auki olevat kassat

8.6 PIKANÄPPÄIMET

Ctrl + F2 → Vapaiden huoneiden määrä (Include Tentatives Y)

Ctrl + F3 → Huonelista ja asukkaat

Ctrl + F6 → Päivän lähtijät

Shift + F2 → Fidelio Control Panel

Shift + F3 → House Status

Shift + F7 → Puhelinluettelo