

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 1:

MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

HOTELLIVARAUKSET

1. MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Milloin majataloista tuli kestikievareita ja miten ne toimivat hollikydytysjärjestelmässä?
2. Milloin ja missä **nykyaikainen ravintolakulttuuri** syntyi?
3. Mitkä tekijät vaikeuttivat **ravintoloitsijan toimintaa** sotavuosina?
4. Mitä oleellista tapahtui majoitus- ja ravitsemisalalla 1940-luvulla?
5. Miten vuoden 1951/1963 **liikevaihtoverolaki** kosketti anniskeluravintoloita, majoitusliikkeitä ja kahvilaravintoloita?
6. **Millaisissa vaikeuksissa** hotellit toimivat 1960-luvulla?
7. **Milloin ja kuinka suurella veroprosentilla** majoitustoiminta tuli arvonlisäverojärjestelmän piiriin?

HOTELLIVARAUKSET

1. MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

8. Miten suomalaiset suhtautuivat **hotelli- ja ravintolapalveluihin** 1950-luvulla? Millaista pukeutumista vaadittiin asiakkailta?

9. Millaisia **käyttöasteita** hotelleissa oli vuoden 1967 tutkimuksen mukaan? Miten käyttöasteet ovat kehittyneet?

10. Mainitse esimerkkejä, miten **hotellitoiminta** kehittyi 1970-luvulla.

11. Miten **ravintolakäyttäytyminen** muuttui 1980-luvulla? Mitkä tekijät leimasivat koko 1980-lukua?

12. Mitkä olivat **merkittävimmät tapahtumat** 1990-luvulla?

13. Millaisia **uudistuksia** syntyi hotellitarjontaan 2000-luvulla?

14. Miten teknologian ja innovaatioiden edistyminen on vaikuttanut hotellikonseptien kehittymiseen Suomessa 2010-luvulta alkaen?

HOTELLIVARAUKSET

1. MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

15. Mitkä ovat matkailualan **nykyiset ja tulevaisuuden trendit**? Onko niissä alaa rajoittavia tekijöitä?
16. Millaisia uusia **digitaalisia innovaatioita, toteutuksia tai elämyksiä** on kehitetty hotelli- ja ravintola-alalle?
17. Millaisia uusia **kansainvälisiä ryhmittymiä** on syntynyt Suomeen 2000-luvun jälkeen?
18. Tutustu netissä valitsemaasi **boutique- tai design-hotelliin**. Esittele lyhyesti hotellia, ainakin toimintatapa ja toiminta-ajatus (mitä, miten, kenelle ja imago)?
19. Hae esimerkkejä robottihotelleista maailmalta? Miten robotit toimivat hotelleissa ja millaisia palveluja robottihenkilökunta tarjoaa asiakkaille?



HOTELLIVARAUKSET

1. MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

20. Kuinka Hotelli- ja ravintolatoiminta on **kehittynyt ja muuttunut** 1900-luvusta tähän päivään?
21. Tutustu tarkemmin valitsemasi vuosikymmenen hotelli- ja ravintolatoimintaan. Millaisia **rajoitteita tai sääntöjä** alalla käytettiin? Millainen **palvelukulttuuri** alalla vallitsi verrattuna nykypäivään?
22. Millaiset tekijät ovat vuosien 1920 - 2020 aikana vaikuttaneet hotelli- ja ravintolaelinkeinon **kannattavuuteen ja toimintaedellytyksiin** Suomessa?
23. Millaiset **tulevaisuuden näkymät** hotelli- ja ravintolatoimialalla on matkailun kasvun myötä alueellisesti? Vertaile suuralueita, jotka ovat kulttuurialue, järviolue, vaara-alue, Pohjanmaa ja Lappi
24. Kuinka matkailun yleistymisen **on vaikuttanut** majoitustoimintaan ja sen kehitykseen?

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 2:

MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MUUALLA

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Mainitse **hotellitasoisen majoituksen** tunnusomaisia piirteitä.
2. Mitä **matkustajailmoituksessa** on mainittava ajantasaisen lainsäädännön mukaan laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006?
3. Miten hotellit voidaan jakaa ja mitkä ovat tavallisimmat **hotellityypit**?
4. Millaisia majoituspalveluja Omena-hotellien **konseptiin kuuluu** Suomessa?
5. Kuvaile **budjettihotellien toimintaa**. Miten toiminta ja palvelut eroavat esim. säästöhotelleista?
6. **Mainitse esimerkkejä maista**, joissa esiintyy budjettihotelleja?
7. Miten kylpylät voidaan jakaa?

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

8. Selvitä suomalaisten **kylpylöiden kehitystä**.
9. Milloin ja missä kylpyläkulttuuri on alkanut ja miten roomalaisissa kylpylöissä kehitettiin kylpylätoimintaa Rooman valtakunnan aikaan?
10. Milloin **maatilamatkailu-termiä** käytetään?
11. Mitä **lomakeosaketointa** tarkoittaa?
12. Miten majoitusalan **hotelliketjut** voitaisiin ryhmitellä?
13. Mainitse esimerkkejä maailmanlaajuisista hotellibrändeistä eli tuotemerkeistä ja mitkä ovat brändin tunnusomaisia piirteitä?
14. Mikä on hotelliketju ja mikä on tyypillistä hotelliketjuun kuuluvan hotellin toiminnassa?

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

15. Minkä nimisistä yrityksistä **Radisson Blu-hotellit** muodostuvat Helsingissä? Millaisia hotellit ovat liikeidealtaan?

16. Selvitä **franchising**-toiminnan kehitystä.

17. Mitä tarkoittaa **franchise**-ketju?

18. Mistä **franchising**-termi muodostuu?

19. Selvitä pääpiirteittäin **franchising**-mallit, miten toimintaa toteutetaan?

20. Mitä ympäristömerkittyjen hotellien (**joutsenmerkki**) tulee ottaa huomioon toiminnassaan?

21. Mihin **hotelliluokitus** perustuu, jos käytetään esimerkiksi tähtiluokitusta?

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

22. Mitä tarkoittaa, jos hotelli tai hotelliketju käyttää

- * **kaupallista hotelliluokitusta**
- * **kansallista hotelliluokitusta**
- * **kansainvälistä hotelliluokitusta**

23. Miten suosituimpien matkailumaiden järjestys ilmoitetaan WTO:n mukaan?
Mainitse 3 suosituinta maata.

24. Kuinka paljon **tilastokeskuksen mukaan** Suomessa on majoitusliikkeitä ja kuinka paljon niistä on **hotelleja**?

25. Selvitä, **mikä on HOTREC** (Hotels, Restaurants & Cafes in Europe – Euroopan Unionin hotelliravintolajärjestön liitto) ja mikä on sen tehtävä.

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

26. Etsi **suomalaisia lomaosaketoimijoita**. Millaista toimintaa he harjoittavat? Mainitse esimerkkejä tunnetuimmista toimijoista.
27. Selvitä **Suomen Hostellijärjestön** (entinen SRM) toimintaperiaatteet ja tavoitteet. Kuvaile **hostellitoimintaa** majoitusmuotona.
28. Referoi **Hotelli Kämpin** vaiheita ja **historiaa nykypäivään**. Esittele ”**executive huoneet ja sviitit**” viiden tähden hotellin huonetyypeistä (www.hotelkamp.fi tai www.luxurycollection.com).
29. Referoi lyhyesti **The leading hotels of the world ketjua**, johon hotelli Kämp kuuluu. Nimeä **The leading hotels of world** ryhmään kuuluvia hotelleja (www.lhw.com) Pohjoismaista.
30. Tutustu **Best-Western International hotelliketjuun**.
- * Esittele ketjua maailmanlaajuisesti ja Suomessa Internetin perusteella.
 - * Hae tietoa kanta-asiakaskortista

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

31. Tutustu **Sokos-hotelliketjuun** (www.sokoshotels.fi)
- * Esittele Sokos Hotels –ketjua kokonaisuudessaan
 - * Esittele ketjun hotellityypit ja niiden liike-idea?
32. Hae **seuraavien hotelliketjujen www-sivuilta esittely- ja markkinointitietoa** asiakassegmenteistä ja asiakaskorteista sekä niiden eduista
- * S-etukortin ja S-card kanta-asiakaskorttien etuja; www.sokoshotels.fi:
 - * Scandic-friends ohjelman etuja; www.scandichotels.fi/scandic-friends
33. Kuvaile yhdysvaltalaisesta **Mariott Internationalin** (www.marriott.com) majoitustoimintaa. Millaisena hotelliyhtiönä Marriott toimii nykyään ”325 suurimman hotelliketjun listalla?”
34. Mitkä ovat kolme **suurinta kansainvälistä ketjua” 325 suurimman hotelliketjun listalla”** nimeltään huonemäärien mukaan mitattuna www.hotelsmag.com – 325 Hotels rank?

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

35. Kuka tai ketkä valvovat ajantasaisen lainsäädännön mukaan laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006 annetun **lain noudattamista**?
36. Esittele valitsemasi hotelliketjun kanta-asiakasetuuksia ja kanta-asiakaskorttia. Vertailkaa ryhmässä eri ketjujen kanta-asiakasohjelmia. Mitä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia löytyy?
37. Miten kansainväliset hotelliluokitukset eroavat kansallisesta tai kaupallisesta hotelliluokituksesta?



38. Tutustu **HOTRECin** HotelStars-hotelliluokituksen nimikkeisiin.
- * Millaisia eroavaisuuksia on eri nimikkeiden välillä?
 - * Millaisia varustelueroja huoneissa on?
 - * Vertaile erityisesti Comfort (***) ja Luxury (*****) huoneiden eroja.

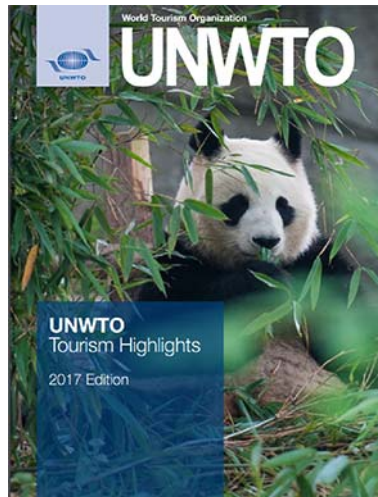
System Hotelstars Union European Criteria - Hotelstars.EU
<https://www.hotelstars.eu/system/description/>

HOTELLIVARAUKSET

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

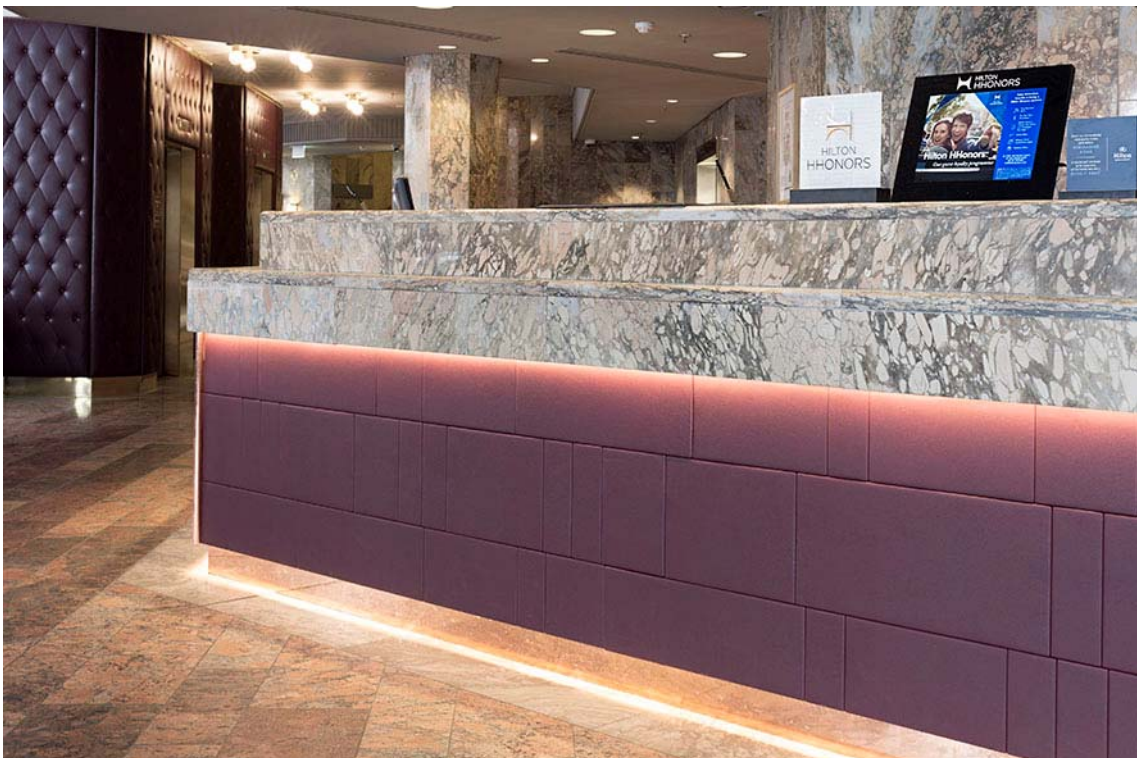
39. Kuvaile, mitkä maat ovat kehittyneet **matkailun 10 kärkimaasta WTO:n tilastossa**, kun vertailet maita kansainvälisten saapuneiden asiakkaiden määrien tai kansainvälisten asiakkaiden tulovaikutusten mukaan, [UNWTO Tourism Highlights, 2017 edition](https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419029)?

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419029>



MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 3:

HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Mikä on majoitusliikkeen toiminnan perusajatus?
2. Mitä **toiminta-ajatus** määrittelee yrityksestä?
3. Mitä **liikeidea** tarkoittaa ja mitä se kuvaa?
4. Miten liikeidea **eroaa** yrityksen toiminta-ajatuksesta?
5. Mitä **yrityskuva** tarkoittaa ja kertoo asiakkaalle
6. Mitkä ovat business-asiakkaiden tarpeet ja toiveet **hyvä tasoisesta majoituksesta ja laadukkaasta palvelusta oleskelun aikana?**

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

7. Hotellihuoneet vaihtelevat **huoneen koon, sisustuksen tai varustetason mukaan**. Tulkitse seuraavia huonetyyppejä:

- **Standard-huoneet: Standard Twin, Standard King**
- **Deluxe-, superior- ja executive-huoneet**
- **Superior Twin**
- **Suite**
- **Presidential Suite**



Hotel Haven: Grand Deluxe



Executive room, Hilton Helsinki Strand



Standard twin,
Original Sokos Hotel Puijonsarvi



Eggbed Suite, Hotel KlausK

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

8. Mitä **"Hospitality suite"** käsittää?
9. Mikäli huonehinnasta myönnetään alennusta, mitä tarkoittavat seuraavat hintakäsitteet:
- a) **Bruttohinta**
 - b) **Nettohinta**
10. Kuvaile liikemieshotelleissa **business-asiakasryhmää asiakaspalvelun näkökulmasta?** Millaisia tarpeita, odotuksia ja vaatimuksia asiakkailta on hotellin suhteen?
11. Mitä tarkoittavat seuraavat tuotenimikkeet? Mainitse myös esimerkkejä tuotteista.
- a) **Ydintuote**
 - b) **Liitännäis- ja lisäpalvelut**
12. Mainitse esimerkkejä hotellihuoneeseen ydintuotteena kuuluvista **avustavista palveluista ja tukipalveluista?**

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT



13. Mitkä ovat **palvelutuotteen laadun erityispiirteet**?

14. Kuvaile, mitä pitävät sisällään palvelun laadun kaksi pääulottuvuutta

- a) **Tekninen laatu**
- b) **Toiminnallinen laatu**

15. Mainitse esimerkkejä hotelli- tai ravintolatyötehtävistä, joissa on kyse **teknisestä laadusta, toiminnallisesta laadusta ja vuorovaikutuslaadusta?**

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

16. Millaisilla mittareilla tai standardeilla **tuotteen ja palvelun laatua** voi seurata, valvoa ja kontrolloida hotellien palveluympäristössä?
17. Mitä tarkoittaa **100-prosenttinen asiakastyytyväisyystakuu**?
18. Miten **"mystery shopper"** tekee laatukontrollin?
19. Mitä seuraavat laatuominaisuudet tarkoittavat vastaanottovirkailijan asiakaspalvelussa?
- a) **Tehtäväkeskeisyys asiakaspalvelussa**
 - b) **Katsekontakti**
 - c) **Kohteliaisuus palvelutilanteessa**

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

20. Mieti, mitkä ovat olennaiset erot huoneiden koossa, sisustuksessa, varustetasossa **Deluxe-, superior- ja executive-huoneissa verrattuna Standard-tason huoneisiin?**

21. Tutki korkeatasoisen viiden tähden hotellin nettisivuja ja kuvaile hotellin **kaikki huonetyypit ja vertaile myös huonetyyppien hintaeroja?**

22. Etsi netistä kolme **erilaista hotellin vastaanoton mallia**, joissa työpisteet ovat suunniteltu erityyleihin. Mitkä ovat erimallisten työtilojen hyvät ja huonot puolet

- a) **asiakkaan** näkökulmasta
- b) **työntekijöiden** näkökulmasta

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

23. Hotelliketjut ja -ryhmittymät

Laadi esitelmä internetin avulla kansainvälisestä hotelliketjusta tai ketjun brändistä ja mahdollisesti siihen kuuluvasta suomalaisesta hotellista. Hotelliketjun tulee kuulua suureen, kansainväliseen hotelliryhmittymään. Alla olevia kysymyksiä voidaan käyttää hotelliketjun esittelyssä.

- * Esittele yleisesti kansainvälinen hotelliketju
- * Mitkä ovat kansainvälisen ketjun brändejä?
- * Millaisia suomalaisia hotelleja ketjuun kuuluu?
- * Ketjuun kuuluvien, suomalaisten hotellien toiminta-ajatus ja liikeidea.
- * Missä ketju harjoittaa majoitustoimintaa ja mitkä ovat tärkeimmät asiakassegmentit?
- * Esittele ketjuun kuuluvan hotellin huonetyyppejä, -varustusta ja hintatasoa.
- * Esittele ketjuun kuuluvan hotellin ravitsemistoimintaa, varaamotoimintaa, kansainvälistä toimintaa ja ketjun etukortteja.

Suurimpien kansainvälisten hotelliketjujen luettelo löytyy osoitteesta www.hotelsmag.com. Esimerkkejä: www.radissonblu.com, www.marriotthotels.com

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

24. Mitä **vuorovaikutuslaatuun kuuluu** ja miksi se on tärkeää?

25. Mistä **palveluvarmuus** koostuu?

26. Miten työntekijöiden **työnkuva muuttuu** erikokoisissa työorganisaatioissa?

- a) pienet hotellit
- b) keskisuuret hotellit
- c) suuret hotellit

27. Mieti **huonemyynnin erityispiirteitä** palvelutuotteen näkökulmasta?

28. Vastaanottovirkailijan ammatissa tarvitaan hotellin palveluiden ja tuotteiden tuntemusta, asiakaspalvelutaitoja, järjestelmällisyyttä ja kielitaitoa. Pohdi, millaiset ominaisuudet vaikuttavat laadukkaan palvelun tuottamiseen ja muodostumiseen vastaanoton työssä?

- * **Millainen koulutus vastaanottovirkailijalla tulee olla?**
- * **Mitkä ovat työpaikat?**
- * **Mitkä ovat vastaanottovirkailijan työtehtäviä?**
- * **Mitä työssä edellytetään ja mitkä ovat työn vaatimukset?**
- * Millainen on **palveluhenkinen vastaanottovirkailija?**

29. Kuinka hotellissa voidaan huomioida **ympäristöystävällisyyttä ja kestävä kehitystä**? Millaisilla toimilla asiakkaat voivat vaikuttaa hotellin ympäristöystävällisyyteen?



HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Hotellin toiminta-ajatuksen, liikeidean ja tuotteiden sekä palveluiden esittely

Tee haastatteluja yrityksen edustajille ja tutustu omakohtaisesti toimintaympäristöön. Laadi esitelmä käyttäen visuaalista materiaalia ja selvitä seuraavia tietoja yrityksestä:

- * hotellin kuvaus ja esittely (omistus, toiminta-ajatus, liikeideat, ketjuuntuminen)
- * toimitilat
- * organisaatio, henkilöstö
- * majoituspalvelu: huonetyypit, varustus, sisustus jne.
- * BAR-hinnat/listahinta
- * vastaanoton toiminta, tilat ja laitteet
- * hotellijärjestelmä
- * ravintolat palveluineen
- * kokouspalvelut (tilat, välineet, palvelut)
- * muut palvelut kuten saunat, kuntosalit, ohjelmapalvelut
- * siivousjärjestelyt, kerroshoito
- * hotellin omat myyntikanavat ja Online-varaamot
- * pääasialliset turvaohjeet henkilöstölle ja asiakkaille
- * hotellin tunnukset: käyttöaste, huoneiden keskihinta (viikoittain/kuukausittain)

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

2. Esittele työssäoppimispaikkasi **eri huonetyypit**. Kuinka ne eroavat toisistaan varustelultaan, kooltaan ja hinnoiltaan?

3. Selvitä työssäoppimispaikkasi **huoneiden hintojen vaihtelut** eri päivinä. Miten huonehinnoitteluun vaikuttaa esimerkiksi arkipäivät tai viikonloppu?

4. Mitä **liitännäispalveluja huonehintaan yleensä sisältyy**? Mainitse esimerkkejä lisäpalveluista, jotka voivat olla lisämaksullisia.

5. Millä tavoilla työssäoppimispaikassasi **valvotaan palvelutuotteen laatua**? Kuinka ja mistä lähteistä tai kanavista kerätään asiakaspalautteita? Miten palautteet ja reklamaatiot käsitellään?

6. Millaiset ovat **peruutusehdot** työssäoppimispaikassasi? Mitkä ovat tavallisimmat peruutussäännöt tai rajoitukset, mitkä peruutusehdoissa mainitaan? Mitä eroja on yksittäisten ja ryhmäasiakkaiden peruutusehdoissa?

7. Selvitä, mitkä ovat työpaikkasi asiakassegmentit ja millaista palvelua **eri asiakassegmentit odottavat** vastaanotossa?

HOTELLIVARAUKSET

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

8. Millainen on työssäoppimispaikkasi **organisaatiokaavio** (hotelli)?
9. Mitä **työtehtäviä kuuluu** työssäoppimispaikkasi vastaanottovirkailijalle? Erittele esimerkiksi aamu-, ilta- ja yövuoron tehtävät.
10. Miten huolehdit työssäoppimispaikassasi **aulatilojen viihtyvyydestä ja siisteydestä**?
11. Millaista ja mitä informaatiota asiakkaille annetaan opasteiden, infotaulujen ja opastenäyttöjen avulla? Miten **asiakkaita opastetaan/ohjataan sekä huolehditaan heidän turvallisuudesta hotellin vastaanoton osalta**?
12. Selvitä myös, mitä ja missä lakisääteiset opasteet ovat työpaikallasi? Käytä myös kuvamateriaalia esityksessäsi.



OIVALLINEN



HYVÄ



KORJATTAVAA



HUONO

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 4:

HOTELLIN ASIAKASPALVELU

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

TEHTÄVIÄ KIRJASTA

1. Nimeä erilaisia hotellin vastaanoton tai myyntiosaston **toimipisteitä**.
2. Miten hotellin **vastaanoton tehtäväkuvat** muuttuvat hotellin koon mukaan?
3. Mitkä ovat **keskeisimmät** suoritettavat tehtävät?
 - a) **Hotellin vastaanotossa**
 - b) **Myyntipalvelussa**
4. Mitkä ovat **työn vaatimukset** ja millaisia **ominaisuuksia** vastaanottovirkailijalta edellytetään?
5. Kuvaile vastaanottovirkailijan keskeisempiä **toiminnallisia tehtäviä**.
6. Millaiset tekijät vaikuttavat **asiakkaan viihtyvyyteen**?
7. Mitä asioita tulee huomioida **puhelujen** hoitamisessa?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

8. Mainitse tavallisimmat **myyntikanavat**, joiden kautta varaukset tulevat hotelleille.

9. Kuinka **valmistaudut** saapuvan asiakkaan vastaanottoon?

10. Mainitse **keskeisimmät työrutiinit** asiakkaan vastaanottotapahtumassa.

11. Mitkä ovat **työn vaatimukset** ja millaisia **ominaisuuksia myyntisihteeriltä** vaaditaan työssään?

12. Mainitse esimerkkejä **myyntisihteerin päivittäisistä tehtävistä**.

13. Mitä asioita käydään läpi tai selvitetään asiakkaan kanssa **myyntineuvottelun aikana**?

14. Mikä on **tilausmääräyksen tarkoitus** tai merkitys hotellin eri osastoille?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

15. Mitä **tietoa orderi sisältää** ja miten vastaanoton tulee hyödyntää sen sisältöä?
16. Mainitse esimerkkejä **kokousisännän tai -emännän tehtävistä** hotelleissa?
17. Mitkä hotellin toimipisteet kuuluvat **housekeeping-osastoon**?
18. Millä eri tavoin hotellien housekeeping-toimintaa voidaan hoitaa?
19. Mainitse tärkeimmät **tehtävänimikkeet** hotellien housekeeping-osastolla?
20. Mitkä ovat **työn vaatimukset** ja millaisia **ominaisuuksia** housekeeping-osaston henkilökunnalta vaaditaan?
21. Miten **työn laatu** ilmenee housekeeping-osastolla?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

22. Mainitse esimerkkejä **hotelliemännän päivittäisistä työtehtävistä**?
23. Mitkä ovat kerroshoitajan tärkeimmät **päivittäiset tehtävät**?
24. Miten kerroshoitajien kuuluu huolehtia **asiakkaiden löytötavaroista**?
25. Mainitse **tavallisimmat huonetilatiedot** kerroshoitajien siivouslistalta?
26. Millä eri tavoin tiedottaminen voi tapahtua **kerroksen ja vastaanoton välillä**?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

27. Selvitä internetistä, mihin palvelualoilla työskentelevien **ammattiliittoon hotellien vastaanottovirkailijat** kuuluvat? Mitä työelämän asioita ammattiliitto hoitaa ja valvoo? Mitä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus sisältää pääasiallisesti?
28. Selvitä, mikä on **Booking.com**? Mitä liittyminen maksaa?
29. Selvitä **mitä eroa** on **online-majoitusvaraamoilla ja matkahakusivustoilla**? Nimeä esimerkkejä.
30. Millaisia **haittoja ja etuja** majoitusliikkeille muodostuu liiketoiminnasta **online majoitusvaraamoiden ja matkahakusivustojen kanssa**?
31. Etsi netistä koulusi lähistöllä olevia **matkailukohteita ja nähtävyyksiä**. Tee opaste ja selvitä **aukioloajat, pääsymaksut ja kulkuyhteydet sekä reitit**.
- a) kävellen
 - b) julkisilla liikennevälineillä
 - c) omalla autolla
32. Etsi **työssäoppimispaikkasi alueen tai kaupungin tapahtumat** listattuna netistä? Mistä tapahtumakalenterit löytyvät?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

33. Valmistaudu asiakkaan kohtaamiseen ja **tee itsellesi valmiit kohteliaat ja huomaavaiset fraasit**, joita käytät asiakaspalvelutilanteessa:

- a) check-in tilanteessa
- b) check-out tilanteessa

Ota huomioon ainakin pakolliset varauksesta ja maksuista tarkistettavat asiat. Voit miettiä ja luoda useampia eri fraaseja, kiinnitä huomio erityisesti itsesi kommunikointiin haasteellisissa palvelutilanteissa. Asiakkaalle tulisi jäädä mielikuva, että hän oli tervetullut vieras!

34. Mitä **tarkoittavat käytännössä** hyvät **vuorovaikutus- ja viestintätaidot**? Pohdi asiaa hotellin vastaanottovirkailijan näkökulmasta.

35. Millaisia työkaluja **kokousvastaavat tarvitsevat**? Listaa tiedot orderista, mitä heidän tulee kontrolloida ja hyödyntää työssään kokousjärjestelyissä?

36. Miten kerroshoitaja voi ottaa työssään huomioon **asiakkaiden turvallisuuden**?

37. Selvitä **kouluasi tai työssäoppimispaikkaasi lähellä olevia** matkailukohteita, nähtävyyksiä, ravintoloita, ostoskeskuksia, kauppahalleja, mistä asiakkaat ovat yleensä kiinnostuneita. Tarkastele aukioloaikoja, pääsymaksuja, ajo-ohjeita tai kuinka julkisella liikenteellä pääsee määrättyyn kohteeseen? **Hyödynnä esim. matkailusivustoja tai havainnollista kohteet tarpeen mukaan alueen kartalle.**

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

TYÖSSÄOPPIMINEN:

38. **Selvitä** työssäoppimispaikassasi seuraavia asiakaspalveluun kuuluvia kysymyksiä, ~~joita~~ joista asiakkaat ovat kiinnostuneita ja kysyvät usein:

- * Missä on hotelliasiakkaiden **autojen paikoitusalue**?
- * **Taksi:** Tilaaminen ja missä taksiasemat ovat keskustassa?
- * **Julkinen liikenne:** Bussireitti ja bussin numero kaupungin keskustasta hotelliin ja päinvastoin – reittikartta?
- * Missä ovat **linja-autoasema, rautatieasema, bussit lentoasemalle**?
- * Hae tärkeimmät **työssäoppimishotellisi palvelunumerot** kuten hotellin sisäiset puhelinnumerot ja taksin numerot.
- * **Turvallisuus – Paloilmoitinjärjestelmä ja paloturvallisuuslaitteet - palo- ja pelastusohjeet?** Kuinka vastaanotto toimii, jos palohälytys tulee? (Hätäkeskus)
- * **Ensiapu** - Ensiaputarvikkeet ja -välineet hotellissa? Missä ja millaisia ensiaputarvikkeita on saatavilla? ~~Lääkkeitä ei saa olla.~~
- * Hae **ambulanssin numero ja hätänumerot**.
- * Hae lähialueen **lääkäriasema, päivystys, apteekit**.
- * Selvitä, mitä **kauppakeskuksia, palveluja tai liikkumismahdollisuuksia** hotellisi läheisyydessä on?

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

39. Selvitä, mitä **online-myyntikanavia** työssäoppimispaikassasi on käytössä? Onko jokin niistä suositumpi tai kysytympi kuin muut myyntikanavat ja pohdi syitä? Mitä hotellin tarjoamia etuja kuuluu tai mahdollisesti ei kuulu eri kanavien kautta tuleviin varauksiin?
40. Kuinka ja kuka työssäoppimispaikassasi vastaa **kerrossiivouksesta**? Mitä muita palveluja kerroshoitoon kuuluu?
41. Tee **organisaatiokaavio** työssäoppimispaikkasi työpisteestäsi. Nimeä ainakin vastuuhenkilöt ja esitele heidän päivittäiset pääasialliset työtehtävät.
42. Selvitä, kuinka työssäoppimispaikassasi hoidetaan **seuraavat palvelut** ja mitkä ovat esimerkiksi tilojen tai palvelujen aukioloajat:
- a) Herätys
 - b) Early Bird – aamiainen
 - c) Lähtöselvitykset
 - d) Huonepalvelu
 - e) Pesulapalvelut asiakkaille
 - f) Huoneiden päiväsiivous
 - g) Saunat, kuntosali, uima-altaat
 - h) Hotellivuorokausi
 - i) Löytötavarat

HOTELLIVARAUKSET

4. HOTELLIN ASIAKASPALVELU

43. Selvitä ja huomioi, miten seuraavat asiat hoidetaan työssäoppimispaikassasi?
- Varausten **tarkistaminen tai niiden oikeellisuus**.
 - Huoneiden blokkaukset** asiakkaan toiveiden mukaisesti.
44. Mitä asioita tulisi **tarkistaa ja varmistaa varauksesta sekä kertoa asiakkaalle** hänen saapuessaan hotelliin? Selvitä toimenpiteet lyhyesti työssäoppimispaikkasi käytännön mukaan?
45. Miten työssäoppimispaikassasi hoidetaan **lähtöselvitys työvaiheittain (check-out palveluprosessi)** käytännössä ja kuinka **hoidat vuoropuhelun**, että asiakas oli tyytyväinen saamaansa palveluun?
46. Kuinka työssäoppimispaikassasi kerätään **asiakaspalautetta**? Kuinka palautteet käsiteltiin?

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ
LUKU 5:
HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Kuvaile, millainen on **menestyvä myyjä**.
Millaisia **ominaisuuksia** hyvä myyjä tarvitsee?
2. Mainitse esimerkkejä miten myyjä/vastaanottovirkailija voi ottaa huomioon työssään **sisäiset tekijät eli yritystekijät**?
3. Mitkä ovat **myyntitapahtuman vaiheita**?
4. Mainitse tekijöitä, jotka vaikuttavat **huoneen myyntituloihin** ja parantavat huonevarausten vastaanottamista ja hoitamista.
5. Miten **kiintiövarausten toimintaperiaate** eroaa **free sale -varausten** hoitamisessa?
6. Mitä **etuja ja haittoja** on **puhelimitse** hoidetussa varauksessa ja varauksen kirjauksessa?
7. Mitä **asioita** kuuluu liikekirjeen ominaisiin piirteisiin, kun otetaan huomioon **”kohteliaisuus ja palveluhenkisyys”**?

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

8. Mainitse esimerkkejä **kirjetyypeistä**, joilla hoidetaan hotellin ja asiakkaan välisiä liikesuhteita.

9. Millainen on **tarjouskirjeen perussisältö ja tärkeimmät vakioasetteluohjeet ”asiakirjastandardin SFS 2487 mukaan”** ja mitä **vakioasettelu** tarkoittaa?

10. Selvitä, miten **online-varaukset** toimivat varausjärjestelmässä ja milloin on kyse offline-varauksesta? Mikä on niiden olennaisin ero?

11. Millä eri menetelmillä tai keinoilla asiakas voi tehdä varaustiedusteluja ja varauksia majoitusliikkeisiin kotimaassa tai ulkomaille **Internetin välityksellä**?

12. Selvitä seuraavat huonetyypit:
 - a) **DOUBLE**
 - b) **TWIN**
 - c) **SUITE**

13. Tutustu kahden eri hotelliketjun **varaus- ja peruutusehtoihin** ja kuinka varaus- ja peruutusehdot **eroavat keskenään**?
 - a) Mitä **eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä** löytyi?
 - b) Vertaa ehtoja **MaRa ry:n ”Majoitusliikkeiden yleisiin varaus- ja peruutusehtoihin”**.

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

14. Laadi **tarjous** asiakkaalle kirjassa olevien asiakirjamallien ”Majoitustoiminta ja palveluosaaminen” tai **www-sivuilla olevien asiakirjastandardimallien 2487** mukaan. **Perusmalli** on Suomen standardisoimisliiton asiakirjan asettelusta julkaisema standardi SFS 2487. Suunnittele ja kirjoita mallin mukainen tarjous, missä on majoitus 12 henkilölle 2 hengen huoneissa. Valitse hotelli Lahdesta ja tarjoa myös lounasmahdollisuutta. SFS standardimalli seuraavalla sivulla.

- * Majoitus tulee ajalle 10.-11.4.20XX. Hae tarvitsemiasi tietoja netistä valitsemasi yrityksen sivuilta.
- * Lounas on noutopöydästä.
- * Asiakas on: Hannu Mäkimies/Lahden Mäkiveikot, Salpausselänkatu 225, 15500 Lahti

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

Tarjouskirjeen perusmalli (Asiakirjastandardi SFS 2487)

1 R3 _____
R4 _____
R5 _____
R6 _____
R7 _____

C4
2 R3 _____

3 R6 _____

4 R10 _____
R11 _____
R12 _____
R13 _____
R14 _____

5 R18 _____

6 R20 _____

7 R22 _____

8 _____

9 _____

10 _____

11 _____

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

HUOM! Kysymykset 15-30 ovat liitteistä 4-8: MaRa ry - Majoitusliikkeiden yleiset varaus- ja peruutusehdot

15. Miten varausten vahvistukset tulee tehdä
 - a) **Matkatoimistoissa**
 - b) **Hotelleissa**

16. Mihin kellonaikaan mennessä hotellin on **luovutettava huone** saapuvalla asiakkaalle ja mihin kellonaikaan mennessä asiakkaan on **vapautettava huone** lähtöpäivänään (majoitusliikkeiden yleiset varaus- ja peruutusehdot)?

17. Mitä tarkoittaa käytännössä, että asiakkaan tulee ottaa hotellihuone käyttöönsä saapumispäivänään **klo 18:aan mennessä**?

18. Mikä on **yksittäisinä pidettävien asiakkaiden enimmäismäärä**?

19. Mihin mennessä **yksittäisten asiakkaiden** peruutukset tulee saattaa hotellin tietoon?

20. Mitkä ovat **korvausvaatimukset** myöhästyneissä peruutuksissa **yksittäisten asiakkaiden** ollessa kyseessä?

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

21. Määrittele **yksittäinen ryhmä**.
22. Millaiset tilaisuudet edellyttävät **erillissopimusta**?
23. Milloin matkatoimiston tulee lähettää hotelliin **osanottajien nimilista** ja mitä tietoja tulee antaa hotellille nimilistan yhteydessä?
24. Mitkä ovat **peruutusehdot ryhmävarauksissa** ja **korvaukset myöhästyneissä peruutuksissa (Sokos Hotels; Ryhmävarausten toimitusehdot)**?
25. Mitä **sarjavarauksella** tarkoitetaan?
26. a) Mitkä ovat **peruutusajankohdat** kokouspalvelujen osalta, jos tilaisuuden henkilömäärä on **alle 50**? (**Sokos Hotels: Kokousvarausehdot**)
b) Entä jos henkilömäärä on **yli 50**? (**Sokos Hotels: Kokousvarausehdot**)

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

27. Miten **ravintolatilausten toimitusehdot** suosittelevat varausten peruutukset hoidettavaksi?
28. Miten ja milloin **varausehdot** ilmoitetaan asiakkaalle ja sovitaan asiakkaan kanssa suuremmissa varauksissa?
29. Milloin ravintolalla on oikeus periä **ateriakorvauksista välittömät kustannukset**?
30. Milloin ravintolalla on oikeus periä tilaajalta ateriapalvelujen osalta tilatut palvelut kokonaan tarjoilupalkkioineen?

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

31. Hae internetistä ja nimeä kansainvälisiä maailmanlaajuisia lentoyhtiöiden käyttämiä paikanvaraus- ja matkailupalveluja sisältäviä **varausjärjestelmiä?**

32. Mitä tarkoittavat **matkailusivustojen hakusuodattimet?** Millaisia hakusuodattimia erityisesti hotellivaraamot ja matkailusivustot käyttävät?

33. Tutustu netissä toimiviin **online-varaamoihin**. Mainitse eri varaamoja nimeltä. Valitse yksi varaamo ja esitele sen taustaa ja varaustoimintoja.

34. Testaa eri **hotellien varaussivustoja**. Kokeile ainakin kolmea eri sivustoa. Millaisia eroavaisuuksia sivuilta löytyi? Oliko jokin sivusto mielestäsi helpoin, nopein, haastavin tai monimutkainen käyttää asiakkaan näkökulmasta? Perustele!
HUOM! Älä vahvista varauksia.

35. Mitä hyötyä ja etua asiakkaalle on tehdä varaus suoraan **hotellin kotisivujen kautta?** Vertaile etuja **Expedia varaamon** kautta tehtyyn varaukseen?

36. Hae maailmalta hotelleja, jossa **robotit toimivat osittain tai korvaavat** ihmisen kokonaan asiakaspalvelutehtävissä? Mitä tehtäviä robotit suorittavat hotelleissa? Mitä hyötyä robottien suorittamasta työstä on hotellin liiketoiminnassa?

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

37. Mieti **Internetin kautta** tehtävän huonevarauksen varaamiseen ja maksamiseen liittyviä haittoja ja etuja.
38. Pohdi **millaista myyntitekniikkaa puhelimessa** huonevarausten hoitaminen vaatii? Mitä erityisesti puhetekniikassa tulisi ottaa huomioon?
39. Valitse internetistä hotelli **kansainvälisestä tai kansallisesta hotelliketjusta**. Sovella alla oleviin kysymyksiin **ECTAA / HOTREC sopimusehtoja** ja tai valitsemasi hotellin omia sopimusehtoja?
- * **Kansainvälisiä ketjuja maailmalla löydät osoitteesta www.hotelsmag.com.**
 - * **Suomessa toimivia hotelliketjuja:**
 - **Radisson Blu** - osa kansainvälistä Radisson Hotels-ketjua
 - **Scandic Hotels**
 - **Nordic Choice Hotels**- Clarion Hotelli, Helsinki
- a) Mitä **informaatiota** hotellista annetaan?
- b) Mitä **tuotteita ja palveluita** kyseisestä hotellista löytyy?
- c) Miten hotellin **huonetilanne, huonetyypit ja huonehinnat** selvitetään?
- d) Miten online-huonevaraus tehdään ja valitaan huone? Mitä tietoja kysytään?
- e) Miten saat **vahvistuksen**, kun varaus on tehty? Miten järjestelmä hoitaa vahvistukset?
- f) Miten voit suorittaa maksun?
- g) Mitä **hyötyjä ja haittoja** asiakkaan kannalta on Internetin kautta tapahtuvissa varauksissa?
- h) Mitkä taas ovat hyödyt ja haitat **hotellin osalta**?

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

40. Tarjous ja vahvistus

Tee tarjous ja myöhemmin vahvistus **Standard huoneista 8 henkilölle ajalle 21-22.5.20XX**. Valitse hotelli internetistä esimerkiksi Tampereelta, jonka sivuilta saat majoitus- ja ateriatiedot hintatietoineen.

- * Asiakas on: **Turun Veikot/ Aatu Tuhti, Lehmuskuja 6, 20222 Turku**
- * Asiakas toivoo myös tarjouksen sisältävän lounaan.
- * Tee tarjous ja vahvistus tekstinkäsittelyohjelmalla. Käytä ohjeena **tarjouskirjeen perusmallia**.
- * Laadi **tarjous** asiakkaalle kirjassa ”*Majoitustoiminta ja palveluosaaminen*” olevien **asiakirjamallien tai www-sivuilla olevien asiakirjastandardimallien 2487 mukaan**.

41. Tarjous ja vahvistus kokouspaketista kahdeksi vuorokaudeksi

Tee **kokoustila- ja majoitustarjous** 20 henkilölle 1 hengen- ja 2 hengen standard-huoneista ajalle 14-15.5.20XX Suomen Hiihtoliitolle, Radiokatu 55, 00900 Helsinki.

Tarjouksen tulee sisältää kokouspaketti:

- * kokoustila, -välineet, kokousvedet
- * saapumispäivälle aamukahvi kahvileivän kera
- * iltapäiväkahvit kahvileivän kera molemmille päiville
- * kokouslounas molemmille päiville

Valitse haluamasi hotelli ja tee myös vahvistus. Tee myös **englanninkielinen tarjous ja vahvistus!**

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Tutustu **työssäoppimispaikkasi nettisivuihin**. Mitä muita nettivarauskanavia hotellilla on käytössä? Kuinka **huoneen maksaminen** hoituu eri varauskanavien kautta?

2. Asiakas on tehnyt varauksen **nettivaraamon kautta ja maksanut varauksen** netissä varaamolle. Hotelli laskuttaa varaamolta keskinäisen sopimushinnan. **Kuinka toimit, jos asiakas pyytää hotellilta kuittia maksusta?**

3. Selvitä kuinka ja kuka kerää ja hoitaa **sosiaalisen median kautta saatuja palautteita**. Minkä kanavien palautteita erityisesti seurataan? Miten palautteet vaikuttavat hotellin tasoon ja liiketoimintaan?

4. Tutustu työssäoppimispaikkasi **huonevarausehtoihin**. Millaisissa varauksissa/tilanteissa asiakas **ei voi peruuttaa kuluitta** yksittäistä huonevarausta?

5. Selvitä millaisia **eri hintakategorioita** työssäoppimispaikassasi on käytössä? Mihin hinnoittelu perustuu, **vakiohinnoitteluun vai ns. kelluvaan hinnoitteluun**? Esittele eri **hintaryhmät ja mainitse esimerkkejä hintakoodeista ja hinnoista**.

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

6. Aloitat työt **työssäoppimispaikassasi**. Olet saanut asiakkaalta (Kuusamon Lumi Oy, Kinoskatu 16, 94111 Kuusamo) **seuraavan tarjouspyynnön**.
- a) Laadi **tarjous- ja vahvistus oheisen tarjouspyynnön ja ohjelman mukaisesti**. Hae hinnastot majoitus- ravintola- ja kokouspalveluja tarjoavan hotellin www-sivuilta esim. Lapland Hotel Olos - Lapland Hotels!
 - b) **Tee vastaava tarjous ja vahvistus työssäoppimispaikastasi (hotellista)**. Käytä kyseisin hotellin tarjouspyyntöä.
 - c) **Tee vastaava tarjous ja vahvistus työssäoppimispaikastasi (hotellista)** tarjoamalla paikallisia aktiviteetteja ja kyseisin hotellin oikeita hinnastoja.

Tarjouspyyntö ja ohjelma seuraavilla sivuilla.

HOTELLIVARAUKSET
5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

Kuusamon Lumi Oy

Maija Lumi

Kinoskatu 16

94111 Kuusamo

puh: 040 - 88 77666

E-mail: maija.lumi@kinoskyla.fi

TARJOUSPYYNTÖ

5.11.20XX

Tunturihotelli Iceberg

Lumilinnankatu 100

99 990 Muonio

puh: 040 - 55 11222

E-mail: maija.lumilinna@snowcastle.fi

ELÄMYSPÄIVÄT

Tulemme järjestämään elämyspäivät Lapin aktiviteeteistä Olostunturilla
2.4. – 3.4.20XX

Pyydämme Teitä tarjoamaan oheisen liitteen mukaan 16 - 20 hengelle
tarvittavat ruokailut, majoitukset, saunomiset ja kokoustilat.

Tarjoukset pyydämme kirjallisesti 24.11.20XX mennessä.

Terveisin

Maija Pohjala
Kuusamon Kaupunki
Sihteeri

LIITE

Alustava ohjelmaluonnos

HOTELLIVARAUKSET

5. HOTELLIHUONEEN VARAAMINEN

Elämispäivät Olostuntureilla 2.4. - 3.4.20XX

Alustava ohjelma:

Lauantai 2.4. klo 10.00

Tulokahvit
Tervetuloa toivottaa Kuusamon yhdistyksen pj. Maija Pohjola hiihto- ja laskettelupäiville
Tunturilaulajat, musiikkiesitys

klo 11.00
Lapin monimuotoinen kulttuuri ja elämykset
(aktiviteetit: koiravaljakot, lumikenkäkävely, poroajelut, revontulet)

klo 12.00 - 13.00 *LOUNAS*

klo 13.15 - 17.00 *AKTIVITEETIT*
(moottorikelkkailu, koira-valjakot tai poroajelu)

klo 17.00 - 19.00 *SAUNA* (ja uintia)
klo 19.30 - *PÄIVÄLLINEN* (ja Revontulitanssijat)

Sunnuntai 3.4.

klo 07.30 - 09.00 *AAMIAINEN*

klo 09.00 - 14.0 *AKTIVITEETIT*
(maastohiihto, lumikenkäkävely, lumilautailu)

klo 14.00 - 15.00 *LOUNAS* ja kotiinlähtö

Osallistumismaksu XX €/hlö sisältää majoituksen, ruokailut, ohjatut aktiviteetit.

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET

KUOPUI - Reservation 65400066 RESERVED

Name		Phone	+358400123456	Agent	
First Name		Email		Company	Savon Koulutuskunta
Title		Country	FI	Group	
Language	F	VIP		Source	
Mem Type	ASOM	Level		Party	
Member No.	4318711000922808				

More Fields

Arrival	31.07.15	Friday	Res. Type	NG	Non-Guarant	Guest Balance	0.00
Nights	1		Market	RBI	Retail Unrest	Disc. Amt.	
Departure	01.08.15	Saturday	Source	GD	Guest Directl	Disc. Rea.	
Adults	2	Child 0	Origin	PMSF	PMSPHONE	Ext. Ref. #	
No. of Rms.	1		Payment	DB		Rec Loc	
Room Type	ZT	RTC. ZT	Billing Ref.	Kesäpäivät 2015			
Room	476	Conn	Attachments				
Rate Code	BAR	Fixed Rate	Credit Card No.				
Rate	119.00		Exp. Date				
Packages			Preferences				
Block Code		Arr	Specials				
		Dep					

Routing Comments Deposit/Cxl Member

Created By SUHONMAPMS On 09.07.14 Updated By SUHONMAPMS On 09.07.14

Save OK
Options Close

HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 6:

HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Millaisiin seikkoihin huonevarauksen vastaanottajan on kiinnitettävä huomiota? Mitkä asiat ovat varauksen käsittelyn kannalta olennaisia?
2. Mitkä ovat tavallisen yksittäisen huonevarauksen **avaintietoja** tai pakollisia tietoja varauksen toimivuuden kannalta?
3. Miksi asiakkaan **tarkka tai täsmennetty lähtöpäivä** on hotellille tärkeä?
4. Millaisia tapoja asiakkailla on ilmoittaa oleskelunsa kesto hotellissa ja miten varauksen vastaanottajan tulee tulkita ilmoitetut päivämäärät?
5. Mitä tietoja varauksen vastaanottajan tulisi erityisesti huomioida vastaanotetusta varauksesta?
6. Millaisissa tapauksissa varaukseen tulee **blokata** huonenumero eli määrätä huone etukäteen? Mainitse esimerkkejä.

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

7. Milloin esimerkiksi kannattaisi käyttää **alennuksia huoneen hintaneuvotteluissa**?
8. Mitä tarkoittaa **pre check tai pre registration**?
9. Mitä tarkoittavat:
- a) **Complimentary rooms**
 - b) **Täysihoitopaketti**
 - c) **Puolihoitopaketti**
10. Miten **asiakkaan/asiakkaiden nimi/nimet** kirjataan tai kirjautuvat varaukseen hotelliohjelmassa?
11. Mitä tarkoittavat lyhenteet:
- a) **GHC**
 - b) **GTD**
 - c) **Dead-line**
12. Mitä merkitystä huonevarauksessa on asiakkaan tarkalla saapumisajalla hotellille?

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

13. Milloin huone on luovutettava lähtöpäivänä majoitusliikkeiden yleisten varaus- ja peruutusehtojen (Mara ry) mukaan?
14. Mitä tarkoitetaan **yritysprofiililla** ja miksi hotelli seuraa kyseistä asiakasrekisteriä?
15. Missä vaiheessa asiakkaan tulisi sopia laskutuksesta?
Hyväksyykö hotelli asiakkaan laskun lähettämisen asiakkaan ilmoittamaan yritykseen?
16. Milloin hotelli pyytää **etukäteismaksua eli depositiota** asiakkailtaan?
17. Kuinka suurena hotelli perii **etukäteismaksun**?
18. Miten hotelli voi hoitaa tiedon **huoneiden saatavuudesta varaamoille tai matkatoimistoille**?
19. Miten **liikemieshotellit** menettelevät ottaessaan asiakkaan varauksen vastaan, kun hotelli varmistaa no-show -laskutuksen?

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

20. Mitä tarkoittavat seuraavat termit?

- a) **Individual / Group reservation**
- b) **Force Majeure**
- c) **Back-to-back - group**
- d) **Free sale**
- e) **Allotment**

21. Mitä tarkoittavat seuraavat sanat?

- a) **Booking**
- b) **Release time**
- c) **On Request**
- d) **Flexible rate**
- e) **Reservation**
- f) **Credit card guarantee**

22. Selvitä seuraavat ammattisanat.

- a) **Amendment**
- b) **Cancellation**
- c) **Confirmation**
- d) **Preliminary reservation**

23. Selvitä huonevarauksen alla olevasta kuvaruudusta pakolliset kentät ja muut lisäkentät, joita tarvitaan huonevarauksen tekemiseen.

- a) **Profiilitiedot**
- b) **Päivä- ja hintatiedot**
- c) **Varaus- ja maksutiedot**
- d) **Lisätiedot**

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

Reservation 65400066 RESERVED

Name	Phone	Agent
First Name	Email	Company
Title		Group
Country	Mem Type	Source
Language	Level	Party
VIP	Member No.	

More Fields

Arrival	Friday	Res. Type	NG Non-Guarant	Guest Balance	0.00
Nights		Market	RBI Retail Unrest	Disc. Amt.	%
Departure	Saturday	Source	GD Guest Direct	Disc. Rea.	
Adults	Child	Origin	PMSF PMSPHONE	Ext. Ref. #	
No. of Rms.		Payment	DB	Rec Loc	
Room Type	RTC.	Billing Ref.		Promotions	
Room	Conn	Attachments		Comments	
Rate Code	Fixed Rate	Credit Card No.		Item Inv.	
Rate		Exp. Date		Booker	
Packages		Preferences		Bkr Phone	
Block Code	Arr	Specials		Confirmation	
Dep					

Routing Comments Deposit/Cxl Member

Created By On Updated By On

Save OK Options Close

24. Kerro **ylläolevasta varauksesta**

- Mikä on maksutapa?
- Onko varaus vahvistettu?
- Miten ja minne varaus on tehty?

25. Mitä tarkoittavat ylläolevan **varauksen punaiset huomiolaatikot?**

- Routing**
- Comments**
- Deposit/Cxl**
- Member**

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

26. Miten **reservation type-koodit** eroavat toisistaan **Operassa**?
- a) **NG ja CC**
 - b) **EG ja EP**
 - c) **DP ja DR**
27. Kuinka asiakkaat **segmentoidaan Opera-hotellijärjestelmässä**? Mitkä ovat tyypillisesti käytetyt asiakassegmentit?
28. Miten varauksien **alkuperäislähteitä seurataan ja merkataan** Opera-järjestelmässä? Mainitse tavallisimpia esimerkkejä valintakoodeista.
29. Selvitä, miten hotelliohjelmissa ilmaistaan **huoneet kirjainlyhenteillä** ja miten ne muodostetaan?
30. Mitä ovat Operan huonevarausruudussa **myynti- ja markkinointitietoja** ja mitä ne tarkoittavat?

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

31. Mitä tarkoittavat hotellin hintavaihtoehtoissa **Flexible Rate-** ja **Advance Purchase**-hinnat? Millaisissa hotelleissa niitä käytetään ja mikä on kyseisten hintavaihtoehtojen ero?
32. Mitä eroa on Company ja Agent-profiileilla? Missä tilanteissa niitä käytetään?
33. Selvitä, mitä tarkoittavat, miten käytetään ja mitä eroa Opera-järjestelmässä käytettävillä **Reservation type -koodeilla** on
- a) **DR-Deposit received**
 - b) **DP-Deposit requested**
34. Mainitse **kolme eri tapaa**, kuinka Opera-järjestelmässä **asiakkaan sisäänkirjoitus** voidaan tehdä hotellijärjestelmään? Ota lisäksi kuvakaappaukset Operan eri ikkunoista, joissa check-in on mahdollista.

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

35. Hae internetistä hotelli, missä hotellihuoneita tarjotaan **Best Flexible Rate-hinnoilla ja Advance Purchase-hinnoilla**. Hae hintakuvaukset ja hintasäännöt (Rate Description and Rate Rules) molemmista hintatyypeistä. Miten varaus- ja peruutusehdot muuttuvat kyseisissä hintakategorioissa ja miten kokonaishinta muodostui kummassakin vaihtoehdossa?
36. Hae internetistä **www.Sokoshotels.fi-varausohjeet** ja selvitä, mitä toimenpiteitä käytännössä alla olevat sopimusehdot tarkoittaa asiakkaalle ja hotellille?
- a) Saavun klo 18 mennessä
 - b) Vahvistan saapumiseni klo 18 jälkeen luottokortilla
 - c) Maksan varaukseni sekä vahvistan saapumiseni vahvistuksen yhteydessä
37. Arvioi internetin käyttöä **varausten vastaanottamisessa, hoitamisessa ja maksutapahtumissa?** Selvitä internetin **hyötytekijöitä** ja millä lailla se on **erityisen tehokas?**
38. Mitkä ovat huonevarauksissa **yleisimmät hotellien käyttämät jakelukanavat internetissä?** Miten asiakas löytää ongelmattomasti hotellin kotisivut ja jakelukanavat varausta tehdessään?
39. **Selvitä erot**, kun asiakas tekee huonevarauksen jonkin jakelukanavan kautta (**esim. Ebookers, Booking.com**) tai **hotellin omien kotisivujen kautta**. Tarkastele ainakin hintoja, mitä hinta sisältää ja kanta-asiakasetuja?

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

40. Miten **BAR -hinnoittelu** tarkoittaa ja miten se muodostuu **kysyntä-tarjonta varaus-tilanteessa**? Selvitä, miten **Flex-hinnat** eroavat **Bar-hinnoista**?
41. Miten internet toimii tehokkaasti **erikoistuneilla markkinoilla** myynninedistäjänä? Hae esimerkit **hotellibisneksestä**?
42. Mitä **varausvahvistus** tarkoittaa ja milloin se syntyy?
43. Selvitä, mitä tarkoittavat **online-varaus** ja **offline-varaus**. Milloin huonevaraus on **online- varaus** ja milloin se on **offline-varaus**?
44. Asiakkaalla on **vahvistamaton varaus**, jonka hotelli vapauttaa klo 18 jälkeen. Asiakas ei ole vahvistanut myöhäistä saapumisaikaa ja hotellissa ei ole enää vapaita huoneita. Paikkakunnalla on suuri konferenssi ja hotelli on jo myynyt asiakkaan huoneen eteenpäin klo 19. Asiakas saapuukin hotelliin klo 20.00 **Kuinka selvität ja hoidat tilanteen?**
- Kyseessä on hotellin kanta-asiakas?
 - Kyseessä on ensimmäistä kertaa hotelliin saapuva ketjun kanta-asiakaskortin omaava asiakas?
45. Kaupungin keskustassa sijaitsevassa liikemieshotellissa on 200 huonetta. Hotellissa on meneillään suuri kansainvälinen konferenssi. Saavut illaksi työvuoroon, ja huomaat että **hotelli on ylibuukattu 5-10 huonetta kolmen päivän ajaksi**. Kuinka **valmistaudut/varaudut ennakkoon seuraaviin tilanteeseen?**
- uusiin varauskyselyihin
 - kun paikkakunnan muutkin hotellit ovat täyteen myytyjä
 - kun paikkakunnan muissa hotelleissa on tilaa

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Hae hotellihuoneiden hintatietoja työssäoppimispaikastasi:
 - * **Päivän hinta –Bar-hinta**
 - * **Erikoishinnat – Esim. Best Flexible Rate, Advance Rate inc. Breakfast**
 - * **Mitä huonehintoihin sisältyy?**
 - * **Mitä erityisehtoja huonehintoihin kuuluu?**

2. Hae työssäoppimispaikkasi **huonetyypit** ja millainen **huonevarustelu/sisustus** huoneissa on?

3. Selvitä, kuinka työssäoppimispaikassasi toimitaan, jos **hotelli on ylibuukattu?** Siirretäänkö asiakkaiden varauksia toisiin hotelleihin, minne ja miksi varauksia siirretään? Kuinka maksut hoidetaan? Kuinka työssäoppimispaikassasi toimitaan, jos siirtäminen ei onnistu?

4. Miten työssäoppimispaikassasi toimitaan **vahvistamattomien varausten** suhteen klo 18 jälkeen
 - a) hotellin ollessa **täyteen myyty ja kysyntää on edelleen**
 - b) hotellin **käyttöasteen ollessa 85%?**

5. Kuinka työssäoppimispaikassa hoidetaan **vahvistetut varaukset**, kun asiakas **ei olekaan saapunut (no show)?**

6. Milloin ja miksi työssäoppimispaikassasi hyödynnetään **jonotuslista (waitlist) mahdollisuutta?**

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

7. Ota työssäoppimispaikaltasi kuvakaappaus huonevarausikkunasta. Selvitä **pakolliset kentät ja muut lisäkentät**, joita tarvitaan huonevarauksen tekemiseen.
- a) **Profiilitiedot**
 - b) **Päivä- ja hintatiedot**
 - c) **Varaus- ja maksutiedot**
 - d) **Lisätiedot**
8. Kerro, kuinka ja mihin työssäoppimispaikkasi hotellijärjestelmässä merkitään
- a) **Maksutapa**
 - b) **Onko varaus vahvistettu**
 - c) **Miten ja minne varaus on tehty**

Mallit Opera- sekä Hotellinx-järjestelmien huonevarausikkunoista seuraavalla sivulla.

HOTELLIVARAUKSET

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

Reservation 65400066 RESERVED

Name Phone Agent

First Name Email Company

Title Country *

Language VIP Mem Type Level

Member No. Party

More Fields

Arrival Friday
Nights
Departure Saturday
Adults Child

No. of Rms.
Room Type RTC.
Room Conn
Rate Code Fixed Rate
Rate
Packages
Block Code Arr Dep

Res. Type NG Non-Guarant
Market RBI Retail Unrest
Source GD Guest Directi
Origin PMSF PMSPHONE
Payment DB

Billing Ref.
Attachments
Credit Card No.
Exp. Date

Guest Balance 0.00
Disc. Amt. %
Disc. Rea.
Ext. Ref. #
Rec Loc

Promotions
Comments
Item Inv.
Booker
Bkr Phone
Confirmation

Routing **Comments** **Deposit/Cxl** **Member**

Created By On Updated By On

Save OK
Options Close

FrontOffice

Toiminto Tietue Näytä Etsi Raportit Ohje

Asiakas
Sukunimi: **Heikkinen**
Etunimi: **Paavo**
Yritys: **VALIO**
Kontakti:
Puhelin: 050746378
Matkapuh.:
Vite:
As... Osoite Ref.nro: 75258

Agentti
Yritys:
Agentin id:
Kontakti:
Puhelin:
 Laskuta agenttia
Osoite

Info
Hintaryhmä: Normaalihinta
Segmentti: Yksityiset

Tilasto

H...	Tulo	Lähtö	Huonetyyppi	M...	H...	J...	Viesti	Ry...
S..			Double	1	2		18.00	
S..								

Varaus Huoneet **Laskut** Tilaukset

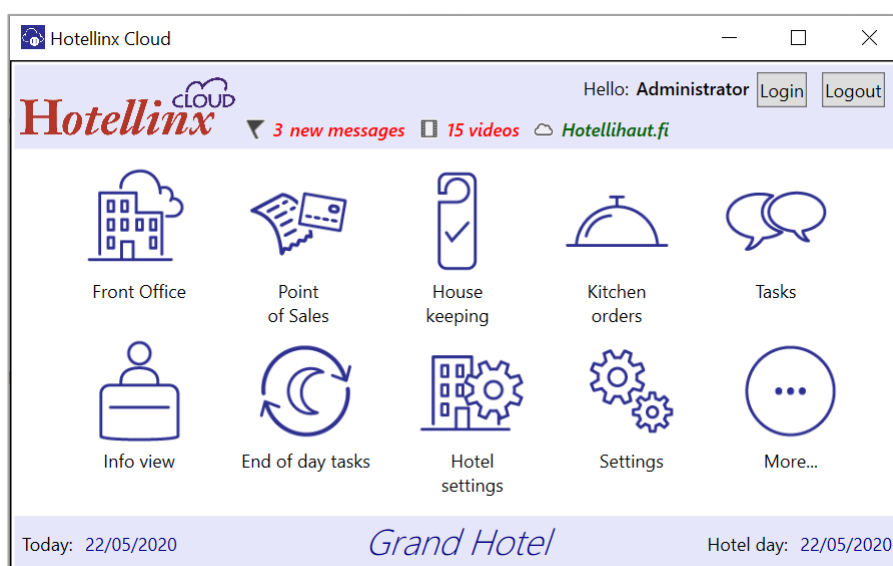
Uusi rivi Tallenna

Hotelli: **Hotelli** Hinta: Normaalit 2 hh
Kinto
Huonetyyppi: **Double** Huone
Lauantai: Aamiainen
1 day Lisävuode
Sunnuntai: Yhteensä: €
Määrä: 1 Aikuisia: 2 Lapsia: 0 Ennako: 0
Lisät: 0 Vapaat: 0 Ennako maksettu 0
Tuloviesti: 18.00 Vahvistettu
Koodi: Maksu: Laskutus
Varausreitti: Suoraan
Virkailla:

Jätä pois vahv.kirj. Var.nro: 122814

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 7:

HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Millaisia osioita Hotellinx Cloud -ohjelmassa ovat seuraavat?
 - a) Front Office
 - b) Point of Sales
 - c) Housekeeping
 - d) Tasks

2. Kuinka tarkistat tietyn huonetyypin saatavuuden?

3. Miten aloitat uuden varauksen tekemisen, jos haluat samalla blokata tietyn huoneen?

4. Miten aloitat uuden varauksen tekemisen, jos et halua aloittaa valitsemalla huonetyyppejä, vaan haluat nähdä kaikki saatavilla olevat huonetyyppi- ja hintakombinaatiot?

5. Mistä näet, milloin varaus on tehty?

6. Mistä näet lokin varaukselle tehdyistä muutoksista?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

7. Mistä tarkistat, onko asiakas jo olemassa järjestelmässä, kun teet uuden varauksen?

8. Miten voit hakea varausta
 - a) tänään saapuvalla asiakkaalle
 - b) asiakkaalle, jonka lähtöpäivä oli viikko sitten

9. Mitä tarkoittavat seuraavat varauksen tiedot varausruudussa:
 - a) Rate group
 - b) Reservation route
 - c) Gds details
 - d) Payment

10. Miten luot ja lähetät asiakkaalle varausvahvistuksen sähköpostilla?

11. Miten tulostat majoituskortit
 - a) koko ryhmälle
 - b) huonekohtaisesti

12. Mitä tarkoittaa **Orders** ja mihin tarkoitukseen niitä voi käyttää:
 - a) Mistä näet, että varauksella on yksi tai useampi Order?
 - b) Miten lisäät varaukselle Orderin?
 - c) Mistä saat raportin asiakkaan tilausmääräyksistä?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

13. Mistä voit avata asiakkaan laskun? Muista, että laskut voi avata eri paikoista ja yritä selvittää, mitä eroja (jos ollenkaan) niillä on.

14. Mitä eroja on hotelli- ja ravintolalaskujen välillä? Missä niitä tehdään, miten ne avataan ja miten niille bongataan tapahtumia.

15. Voiko suoraan huonelaskulle bongata ravintola- tai muita tapahtumia vai täytyykö ensin bongata tilille?

16. Miten siirrät veloituksia tililtä (esimerkiksi ravintolalaskulta) huonelaskulle?

17. Miten siirrät veloituksia **huoneelta toiselle**? Miten toimitaan, jos vain osa laskusta halutaan siirtää?

18. Mieti varauksen hintapaketin bongausta huonelaskulle
 - a) Miten tämä tehdään?
 - b) Missä tilanteissa bongaisit hintapaketin laskulle, kun yöajo tekee sen kuitenkin automaattisesti?
 - c) Mitä valintoja teet, jos haluat veloittaa ensimmäisen yön asiakkaan saapuessa?
 - d) Millä toiminnolla tekisit ennakkolaskun ja mistä näet laskuriveistä, että lasku on ennakkolasku?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

19. Miten korjaat kassatapahtumia?

20. Huoneessa on kaksi asiakasta ja he kertovat vasta lähtiessään, että he haluavat jakaa laskun. Miten sinun tulee toimia?

21. Samalla varauksella on useampia huoneita. Lähtiessään asiakas kertoo, että kaksi näistä maksetaan samalla laskulla. Miten yhdistät näiden kahden huoneen laskut?

22. Mistä johtuu, jos laskun esikatselu-ikkunassa ei ole laskunumeroa?

23. Selvitä mitä laskun päätös-ikkunassa valinta 'Normally' tarkoittaa ja millä tavalla se eroaa 'Full details' -valinnasta.

24. Miten toimit, jos asiakas haluaa laskun sähköpostilla?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

1. Tee **Powerpointilla esitys**, missä kuvaat **päättyövaiheet Hotellinx Cloudissa**, miten tehdään:
 - * Varaus
 - * Check-in
 - * Check-out
2. Mitä **yöajo** tarkoittaa ja mitä ja mistä tulee tarkastaa ennen kuin voit aloittaa tekemään yöajoa.
3. Miten toimisit, kun asiakas maksaa itse kaikki lisäveloitukset, mutta huoneveloitus menee yritykselle?
4. Asiakas ilmoittaa aamulla lähtevänsäkin jo tänään, jolloin oleskeluaika lyhenee päivällä. Miten veloitat asiakkaan huonelaskun ja korjaat varauksen lähtöpäivän? Kuinka sinun tulee huomioida huoneen housekeeping-status?
5. Kaksi huonetta joudutaan ottamaan pois käytöstä korjauksien vuoksi (out of order). Merkkää kaksi vierekkäistä huonetta pois käytöstä ”out of order – varausreitillä” kahdeksi päiväksi.
6. Asiakas pyytää sinulta edellisestä majoituksestaan kuittikopiota. Kuinka voit hakea asiakkaan laskulta kopion?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Valitse työssäoppimispaikkasi tietyn päivän hotellin tilanne. Mitä Hotellinx Cloud kertoo työssäoppimispaikkasi kyseisestä päivästä seuraavissa osioissa ja mistä saat nämä tiedot?
 - a) Kuinka paljon on saapuvia ja lähteviä ja kuinka monta yöpyjää on ensi yönä?
 - b) Mitä huoneita tulee siivota ja mitkä niistä ovat lähteviä huoneita?

2. Miten ja mistä voit tarkistaa työssäoppimispaikassasi **työvuorosi alussa** seuraavia asioita?
 - a) Tämän päivän tilanne hotellissa: Lähtevät ja saapuvat huoneet, vapaat huoneet ja huonetyypit
 - b) Saapuvat asiakkaat ja toivomukset huoneista?
 - c) Miten voit hakea ohjelmasta ja valita saapuvalla asiakkaalle tietyn huoneen esimerkiksi ”kadun puolelta?”
 - e) Avoimet/päättämättömät laskut?

3. Miten avaat ja suljet kassan, kun työskentelet työssäoppimispaikkasi vastaanotossa? Mitä tulee huomioida ennen kassan sulkua?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

Harjoittele seuraavia tehtäviä **Hotellinx Cloud -ohjelmalla** ja selvitä itsellesi, miten harjoitus tehdään työssäoppimispaikassasi **käytännön asiakastilanteissa**.

HARJOITUKSIA HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄÄN.

1. Varaus:

- * Check-in ja check-out
- * Maksutapa: Käteinen
- * Varaa huone yhdelle hengelle omalla nimellä.
- * Asiakas haluaa huoneen eri laskulle ja
- * Extrat omalle laskulle.
- * **Asiakas haluaa savuttoman huoneen**, merkitse se varaukseen.
- * Tee sisään- ja uloskirjoitus.

2. Varaus:

- * Check-in ja check-out
- * Asiakas: Varauksen voi tehdä omalla nimellä.
- * Yritys: Luodaan uusi yritys profiili tai valitaan joku valmiiksi luotu yritys.
- * Maksutapa: Laskutus
- * Yritys varaa huoneen yhdelle henkilölle päivän hinnalla ja maksaa huoneen ja aamiaisen. **Asiakkaalle on paketti vastaanotossa** - Mihin laitat tiedot siten, että se huomataan asiakkaan saapuessa?
- * Tee sisään- ja uloskirjaus.

3. Varaus:

- * Sisäänkirjaus, maksu puoliksi kahden hengen huoneesta.
- * Asiakas: 2 asiakasta (nimet saa valita itse)
- * Maksutapa: Käteinen
- * Asiakas varaa kahden hengen huoneen ja molemmat henkilöt maksavat puolikkaan huonehinnan.
- * Tee sisäänkirjaus.
- * Maksu veloitetaan siten, että molemmilla asiakkailla on **puolikas huonehinta**.
- * Kirjataan asiakkaat ulos.

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

4. Varaus:

- * Check-in ja Check-out
- * Maksutapa: Käteinen
- * Asiakas saapuu hotelliin ilman varausta. Tee **walk-in varaus** ja laskuta asiakasta heti.

5. Varaus

- * Asiakas: Tee varaus omalla nimellä.
- * Yritys: Valitse jokin valmis yritysprofiili.
- * Maksutapa: Laskutus
- * Tee uusi varaus yhdelle hengelle. Tee sisäänkirjaus. Asiakas **haluaa vaihtaa huonetta sisäänkirjauksen jälkeen**. Kirjaa asiakaslaskulle minibaarista myyntiä 10 €. Asiakas haluaa erillisen laskun minibaarista. Tee uloskirjaus.

6. Varaus

- * Asiakas: Tee varaus omalla nimellä.
- * Matkatoimisto: Valitaan jokin valmiiksi tehty profiili.
- * Maksutapa: Laskutus
- * Matkatoimisto varaa yhden hengen huoneen asiakkaalle. **Huonelaskulta vähennetään 10% komissiota** matkatoimistolle.

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

7. Varaus

- * Maksutapa: Käteinen
- * Varaa huone kolmelle henkilölle - **kaikille asiakkaille omat laskut, jaa maksu tasan kaikille.**
- * Laita tieto kerroshoidolle, että huoneeseen tarvitaan lisävuode.
- * Tee sisäänkirjaus.
- * Ensimmäinen henkilö maksaakin koko huoneen, mutta kaikkien majoittujien nimien tulee näkyä kuitilla.
- * Kirjaa 3 x lounas á 15 € toisen henkilön laskulle.
- * Kirjaa 2 x Minibar á 3,50 € kolmannen henkilön laskulle.
- * Tee check-out kaikille kolmelle.

8. Varaus

- * **Kiintiöstä varauksen tekeminen.**
- * Yritys: Valitse sama profiili kuin kiintiössä.
- * Maksutapa: Käteinen
- * Asiakas soittaa ja haluaa varata huoneen kiintiöstä.
- * Tee huonevaraus. Sisään- ja uloskirjoita asiakas.

9. Varaus

- * **Huone maksetaan ennakoon (deposit).**
- * Tee varaus omalla nimelläsi kahdeksi yöksi.
- * Ystäväsi käy maksamassa huoneesi ennakoon. Tee ennakkomaksu pyyntö ja kirjaa ennakkomaksu maksetuksi (maksutapa: käteinen).
- * Varauksesi joudutaankin perumaan. Tee vastakirjaus ja ennakkomaksun palautus käteiselle.

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

10. Selvitä alla olevista Hotellinx Suiten Front Office-kuvista 1 ja 2, missä ovat **Asiakkaan tiedot, Agentin tiedot ja Varausrivit.**

Reservation

Grand Hotel 119

Stay from to: 22/05/2020 Fri 7 29/05/2020 Fri <24> Single On waiting list Allotment: <not selected>

Rooms: 2 Adults: 2 Children: 0 Extras: 0 Free: 0 Text:

Group Id: EC123 Find Arrival info: late arrival Confirmed Code:

Last name: Conner
 First name: Edward
 Company: First Service Systems Co.
 Contact name:
 Mobile: +112233445566 Tel:
 email: coned@firstsys.com
 Agent: Top Travel Smith Allison
 Invoice customer:
 Rate group: Individuals
 Segment: Individuals/Travel Agents
 Payment: Deposit Invoice
 Reservation route: Direct to hotel
 Gds details: Joanna Jones

Del	Mod	Rate name	Value	Acc. value	Rate start date	days
		Room	1,610.00	1,540.00	22/05/2020 Fri	7

Total: 1,610.00 Accom. total: 1,540.00

Deposit amount: 1,000.00 0% Settled balance: 0.00
 Deposit paid: 1,000.00 Pay Cancellation 0 days before arrival, if not paid.

Extras to be paid by each guest individually.

Ref. no: 380 Reservation no: 1834/ 19/06/2020 By: Joanna Jones

Guest account

Name: **Conner Edward** Contact:
 Company: **First Service Systems Co.** Mobile: +112233445566 Tel:
 eMail: coned@firstsys.com

Include archive Include cancelled EC123 EC987 All

Res. id	Hotel	Capacity	Arrival	Departure	Rooms	Adults	Child.	Confirmed	Text	Group id	Arr. info	Value	Acc. value	Deposit	Dep. paid
1834	Grand Hotel	Single	22/05/2020	29/05/2020	2	2	0			EC123	late arrival	1,610.00	1,540.00	1,000.00	1,000.00

Rooms:1 / Lines:2 Open: -2,080.00 Settled: 0.00 Orders: 0

Room sales	Restaurant	Credit Card	Cash	Others
1,770.00	85.00	3,635.00	200.00	100.00

1836	Grand Hotel	MeetingRooms	22/05/2020 12:00	22/05/2020 21:00	1	6	0			EC123		222.00	180.00	0.00	0.00
1837	Grand Hotel	Double	19/06/2020	22/06/2020	1	1	0			EC987		345.00	330.00	200.00	200.00
1974	Grand Hotel	Double	20/06/2020	23/06/2020	7	7	3		12,6,2	EC987	late arrival	3,479.00	1,456.00	1,000.00	1,000.00

Reference nr: 380

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

11. Miten haet tietyn päivän huonetilanteen, kun asiakas haluaa tehdä huonevarauksen?

12. Miten haet tietyn päivän saapuvat asiakkaat ja asuvat asiakkaat?

13. Miten toimit aloittaessasi tekemään uutta varausta:
 - a) jos samalla blokkat huoneen?
 - b) jos asiakas haluaa tietyn tyyppisen huoneen, mutta et halua blokata huonetta?
 - c) jos haluat nähdä kaikki saatavilla olevat huonetyypit ja hintapaketit, jotta voit tarjota asiakkaalle parhaan vaihtoehdon?

14. Miten toimit varauksessa, jossa asiakas haluaa laskun laskutukseen?

15. Miten toimit käytännön tilanteessa ja hotelliohjelmassa, kun otat vastaan walk-in asiakkaan?

HOTELLIVARAUKSET

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIJÄRJESTELMÄ

16. Miten toimit, kun samaan varaukseen halutaan useampia varausrivejä?

17. Mitä toimenpiteitä matkatoimistolle lähetettävä lasku edellyttää?

18. Mitä tarkoittaa huonelaskutuksessa:

- * **Henkilö-taso**
- * **Huone-taso**
- * **Varausrivi-taso**
- * **Varausrivit-taso**

19. Millä eri tavoilla voit erottaa **päälaskulta** (huonelaskulta) lisämyynnin?

20. Miten voit hakea **kanta-asiakasta**, jonka nimi alkaa **S-kirjaimella**?

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 8:

OPERA-HOTELLIOHJELMA

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Millaisia järjestelmiä Opera-ohjelmassa ovat seuraavat?
 - a) **Opera PMS**
 - b) **Opera Sales @& Catering**
 - c) **Opera Conference**
 - d) **Myfidelio.net**

2. Mitkä ovat **Operan päämenut**?

3. Kuinka tarkistat **huonesaatavuuden jonkin varustetason mukaan**?

4. Kuinka liikut kentästä toiseen?

5. Millä näppäimellä avaat kenttään liittyvän alasveto valikon?

6. Mainitse kaksi tapaa, joilla voit aloittaa **uuden varauksen tekemisen**?

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

7. Mistä näet, milloin varaus on tehty?
8. Kuinka alat tekemään varausta **uudelle** asiakkaalle ja luot asiakkaalle ja yritykselle profiilit?
9. Millä toiminnoilla valitset **Dashbord -kuvakkeen** ja mihin toimintoihin voit hyödyntää kyseistä kuvaketta?

The screenshot shows the Opera Hotel Reservation System Dashboard. The interface is divided into several sections:

- Search:** Fields for Name, First Name, Room Number, Conf/Cxl No., CRS Number, Membership, Postal Code, and Communication. Buttons for Search, Advanced, Clear, Repgts, Housekeeping, and Quick Keys.
- Profile:** Fields for Name, Address, Postal Code, City, Country/State, Comm. 1, Comm. 2, and Passport. A Profile button.
- Reservation:** Fields for Arrival, Nights, Departure, Room Status, Room, Features, Block Code, Rate Code, Rate, Packages, Payment, Credit Card No., Total Cost of Stay, Specials, Promotions, and Approval Amt. Buttons for Cancel Resv, Check-in Guest, and Reservation.
- Additional Information:** A section for entering additional details.
- Cashiering:** Fields for Balance and eight Window fields (Window 1 to Window 8). Buttons for Billing and Close.

A calendar for December is visible in the top right corner, showing dates from 03 to 31. The current date is 07.12.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

10. Miten valitset **House statuksen eli hotellin tilanne** (kalenterin) -kuvakkeen ja mitä tarkoittavat seuraavat toiminnot kyseisessä kuvakkeessa:

- a) **Arrival actual**
- b) **Arrivals expected**
- c) **Departures actual**
- d) **Departures expected**
- e) **Stayovers**

The screenshot shows the 'House Status - 23.11.' window with several data sections:

- Room Summary:** Total Physical Rooms: 300, Out of Order: 25, Total Rooms to Sell: 275, Out of Service: 0.
- Activity:** A table with columns Room, Persons, and VIP. Rows include Stayovers (58, 59, 0), Departures Expected (0, 0, 0), Departures Actual (200, 213, 3), Arrivals Expected (137, 160, 0), Arrivals Actual (15, 21, 0), Extended Stays (0, 0, 0), Early Departures (7, 7, 1), Day Use Rooms (0, 0, 0), Walk Ins (0, 0, 0), and Day of Arrival Cancels (4, 4, 0).
- Complimentary and House Use:** A table with columns Room, Persons, and VIP. Rows include Complimentary Arrivals, Stayovers, Departures, House Use Arrivals, Stayovers, and Departures.
- End of Day Projection:** Min. Available Tonight: 65, Max. Occupied Tonight: 210 (with a 240 input), Max. % Occupied Tonight: 76.36 (with an 'Include Day Use' checkbox), Blocks not Picked Up: 0, Individuals: 204 (with a 229 input), Groups & Blocks: 6 (with an 11 input), Room Revenue: 19,847.18, Room Revenue Avg.: 94.51.
- Housekeeping Room Status:** A table with columns Vacant and Occupied. Rows include Clean (130, 13), Dirty (72, 60), Out of Order (25, 0), and Out of Service (0, 0).
- Search Section:** Property, Room Class, Date (23.11.), Room Type, Search, and Close buttons.

11. Miten voit **hakea** seuraavia varauksia:

- a) Tänään saapuvalle asiakkaalle
- b) Asiakkaalle, jonka lähtöpäivä oli viikko sitten

12. Millaisessa tilanteessa käytät **Split**-toimintoa?
Mitä vaihtoehtoja **Split**-toiminnossa on?

HOTELLIVARAUKSET

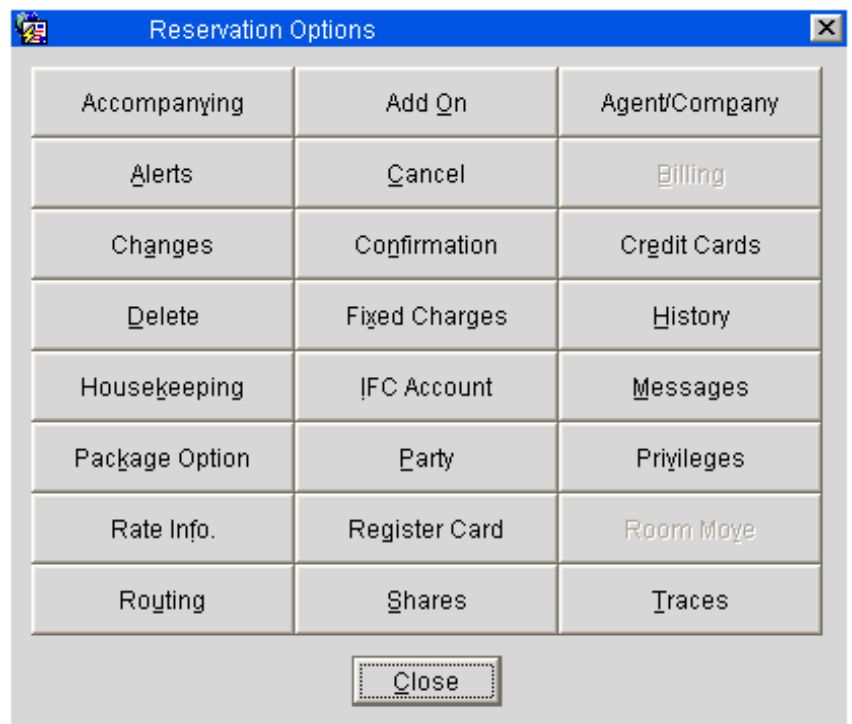
8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

13. Selvitä, mitä tarkoittavat seuraavat varauksen tiedot varausruudussa:

- a) **Res. type**
- b) **Market**
- c) **Source**
- d) **Payment**

14. Selvitä **Options- eli Valinnat-valikosta**, mitä tarkoittavat ja milloin käytät seuraavia toimintoja:

- a) **Add On**
- b) **Agent/Company**
- c) **Alerts**
- d) **Cancel**
- e) **Privileges**
- f) **Room move**
- g) **Routing**
- h) **Shares**
- i) **Accompanying**
- j) **Changes**
- k) **Confirmation**
- l) **History**
- m) **Party**
- n) **Register Card**



15. Miten voit kirjata **Routing instructions** eli veloitusohjeet, kun huonelasku menee asiakkaan yritykselle?

16. Miten käytät **Shares**-toimintoja ja miten hinta täytyy kirjata jakotoiminnoissa?

- a) Kun 2 asiakasta asuu samassa huoneessa ja maksavat huoneen puoliksi.
- b) Kun 2 asiakasta asuu samassa huoneessa ja toinen asiakkaista maksaa koko huoneen?

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

17. Mainitse esimerkkejä, milloin voisit käyttää **Traces -toimintoja**?
Nimeä esimerkkejä osastoista, minne voit viestejä välittää?

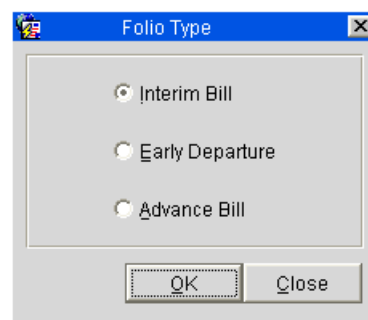
18. Miten lisäät asiakaslaskulle **ikkunoita**?

19. Miten siirrät veloituksia **laskuikkunalta toiselle**?

20. Miten siirrät veloituksia **huoneelta toiselle**? (2 tapaa)

21. Mitä tarkoittavat seuraavat kassatoiminnot:

- a) **Interim Bill**
- b) **Early Departure**
- c) **Advance Bill**



22. Mitä tarkoittaa kassatoiminnoissa **Entire Stay**?

23. Miten korjaat kassatapahtumissa:

- a) **Aikaisempien päivien veloituksia**
- b) **Tämän päivän veloituksia**

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

24. Miten korjaat maksun ja viennin kirjauksen, **jos lasku on päätetty johonkin maksutapaan?**

25. Miten teet **PM-laskun** (Hotellitili)? Mainitse kaksi eri tapaa.

26. Miten teet **yöajon** ja mitä tulee varmistaa ennen yöajoa?

27. Miten hoidat **walk-in asiakkaan** sisäänkirjauksen ja laskutuksen?

28. Miten teet huoneen vaihdon:

- a) kun asiakas ei ole tehty check-in
- b) kun asiakkaalle on tehty check-in

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

29. Millaisiin tarkoituksiin voi Alerts-toiminnolla laittaa viestejä? Esittele, missä vaiheessa viesti tulee esiin, kun on kyse toiminnoista
- reservation
 - check-in
 - check-out
30. Mitä eroa on käyttää kassatoiminnoissa **Transfer to Window** tai **New Window**?
31. Mitä **yöajo** tarkoittaa ja mitä ja mistä tulee tarkastaa ennen kuin voit aloittaa tekemään yöajoa.
32. Selvitä **pakolliset kentät** varausruudulla ja mitä ne tarkoittavat:
- * **Room type - RTC (Room type to charge)**
 - * **Rate code**
 - * **Res.type**
 - * **Market Source**
 - * **Origin**
 - * **Payment**

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

33. Miten voit kirjata **Routing instructions eli veloitusohjeet huonemaksusta** (muut kustannukset asiakas maksaa itse)
- a) kun huonemaksu menee **asiakkaan yritykselle?**
 - b) kun huonemaksu menee **toiselle majoittujalle?**
 - c) kun huonemaksu menee **yhteislaskulle?**
34. Asiakkaan yrityksen **sopimushinnat ovat standard-huoneeseen 100 €/1hh ja 120 €/2hh** ja **superior-huoneeseen 120 €/1hh ja 140 €/2hh**. Kuinka teet varauksen ja laskun?
- a) Asiakas varaa 1 hengen superior-huoneen siten, että laskutus menee yritykselle standard-huoneesta ja asiakas **maksaa itse superior-huoneen lisämaksun?**
 - b) Asiakas varaa 2 hengen superior-huoneen siten, että laskutus menee yritykselle 1 hengen superior-huoneesta ja asiakas **maksaa itse toisen henkilön lisämaksun?**
35. Miten käytät **Shares** -toimintoja ja miten hinta täytyy kirjata **jakotoiminnoissa**
- a) Kun 2 asiakasta asuu samassa huoneessa ja **maksavat huoneen puoliksi?**
 - b) Kun 2 asiakasta asuu samassa huoneessa ja **toinen asiakkaista maksaa koko huoneen?**
 - c) Kun 2 asiakasta asuu samassa huoneessa, **toinen 2 yötä ja toinen vain jälkimmäisen yön**, jälkimmäisen yön maksu menee puoliksi?

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

36. Asiakas ilmoittaa aamulla lähtevänsäkin jo tänään, jolloin **oleskeluaika lyhenee päivällä**. Miten veloitat asiakkaan huonelaskun ja korjaat varauksen lähtöpäivän? Kuinka sinun tulee huomioida huoneen **housekeeping status**?
37. Mitä tarkoittaa **Reinstate** ja millaisissa tapauksissa sitä voi käyttää?
38. Kaksi huonetta joudutaan ottamaan **pois käytöstä korjauksien vuoksi (out of order)**. Merkkää kaksi vierekkäistä huonetta pois käytöstä **out of order -toiminnolla** kahdeksi päiväksi. **Lisää kolmas huone out of service -toiminnolla** huoltotöiden mahdollisen äänihaitan vuoksi. Kuinka **otat huoneet takaisin käyttöön**?
39. Asiakas pyytää sinulta edellisestä majoituksestaan kuittikopiota. Kuinka voit hakea asiakkaan **laskusta kopion**? Mainitse kolme eri vaihtoehtoa.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Valitse työssäoppimispaikkasi tietyn päivän **House status eli hotellin tilanne**. Mitä **Operan House Status** kertoo työssäoppimispaikkasi kyseisestä päivästä seuraavissa osioissa?

- Room Summary
- Complimentary and House Use
- Activity
- End on Day Projection
- Housekeeping Room Status

Room	Persons	VIP
Stayovers	50	0
Departures Expected	43	1
Departures Actual	157	2
Arrivals Expected	150	0
Arrivals Actual	3	4
Extended Stays	0	0
Early Departures	4	4
Day Use Rooms	0	0
Walk Ins	0	0
Day of Arrival Cancels	1	1

Room	Persons	VIP
Complimentary Arrivals	0	0
Stayovers	0	0
Departures	0	0
House Use Arrivals	0	0
Stayovers	0	0
Departures	1	1

Room	Persons	VIP
Min. Available Tonight	60	0
Max. Occupied Tonight	211	0
Max. % Occupied Tonight	75.63	0
Blocks not Picked Up	0	0
Individuals	205	230
Groups & Blocks	6	11
Room Revenue	19,889.05	0
Room Revenue Avg	94.72	0

Vacant	Occupied
Clean	11
Dirty	189

2. Miten ja mistä voit tarkistaa työssäoppimispaikassasi **työvuorosi alussa** seuraavia asioita?

- Tämän päivän tilanne hotellissa: Lähtevät ja saapuvat huoneet, vapaat huoneet ja huonetyypit
- Saapuvat asiakkaat ja toivomukset huoneista?
- Miten voit hakea ohjelmasta ja valita saapuvalle asiakkaalle tietyn huoneen esimerkiksi ”kadun puolelta?”
- Edellisen päivän No show-varaukset?
- Avoimet/päättämättömät laskut?

3. Miten avaat ja suljet kassan, kun työskentelet työssäoppimispaikkasi vastaanotossa? Mitä tulee huomioida ennen kassan sulkua?

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Opera-järjestelmän tehtävät opetustilanteissa.

Tehtävä1

Varaus: Check-in ja Check-out

Asiakas: Luo uusi profiili

Maksutapa: Käteinen

Varaa huone omalla nimellä yhdelle hengelle. Luo uusi henkilöprofiili.

Tee sisään- ja uloskirjaus.

Tehtävä2

Varaus: Check-in ja Check-out

Yritys: Luo uusi profiili

Maksutapa: Käteinen

Varaa huone omalla nimellä yhdelle hengelle. Etsi valmis profiilisi.

Tee sisään- ja uloskirjaus.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 3

Varaus: Check-in ja Check-out

Maksutapa: Käteinen

Varaa huone yhdelle hengelle omalla nimellä.

Asiakas haluaa huoneen eri laskulle ja extrat omalle laskulle.

Asiakas haluaa savuttoman huoneen, merkitse se varaukseen.

Tee sisään- ja uloskirjoitus.

Profiili ja huonevaraus

Klikataan **F5, Rate Query**.

SAKKY - Rate Query

Arrival Wednesday

Nights

Departure Thursday

Adults Children

No. of Rooms

Name Block

Member Type Member No.

Company CORP No.

Agent IATA No.

Show Rates

Closed Day Use Pseudo

Rate Class

Rate Category Features

Rate Code Packages

Incl Non Deduct

Last Resv.
OK
Close

Luodaan uusi profiili klikkaamalla **Name** kohdan alasetolaatikosta.

Kirjoita asiakkaan nimi ja klikkaa **Search**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Klikataan **New**, kirjoitetaan profiili (nimi, osoite, puhelinnumero yms.) ja **Ok**.

Klikataan vielä **Ok** ja valitaan oikea hintaluokka ja klikataan **Ok**.

Täytetään pakolliset kentät; **Res.type** (Vahvistettu), **Market** (Vapaa aika), **Source** (Asiakas itse), **Origin** (Saa valita jonkin vaihtoehdoista) ja **Payment** (Käteinen)

The screenshot shows a reservation window titled "BWSAVO - Reservation 47312 DUE IN". The window is divided into several sections:

- Personal Information:** Name (Raassina), First Name (Merja), Title, Country (FI), Language (FI), VIP, Phone (040-8434 345), Member Type, Member No., Member Lvl., Agent, Company, Group, Source.
- More Fields:** A button to expand more reservation details.
- Arrival/Departure:** Arrival (31.03.12, Saturday), Nights (1), Departure (01.04.12, Sunday), Adults (1), Child (0), No. of Rms. (1).
- Room/Rate:** Room Type (ECON), RTC (ECON), Room, Rate Code (RACK), Rate (68.00), Packages, Block Code.
- Reservation Details:** Res. Type (VAH - Vahvistettu), Market (VAPA - Vapaa-aika), Source (ITSE - Asiakas itse), Origin (PUH - Puhelin), Payment (KT - Käteinen), Credit Card No., Exp. Date, CRS No., Approval Code, Approval Amt., Suite With, ETA, C/O Time.
- Guest Balance:** 0.00
- Comments:** Savuton huone (highlighted in yellow).
- Specials:** Empty field.
- Item Inv.:** Empty field.
- Lisäteksti:** Empty field.
- Laskuviite:** Empty field.
- Confirmation:** Unchecked checkbox.

At the bottom, there are buttons for "Comments" and "Deposit/Cxl", and a status bar showing "Created By MR On 31.03.12 Updated By MR On 31.03.12". On the right side, there are buttons for "Save", "OK", "Options", and "Close".

Klikataan **Save** ja ohjelma antaa varausnumeron --> Klikataan **Ok**.

Lisätään varauksen **Comments** kohtaan, että asiakas haluaa savuttoman huoneen.

Klikataan **New** ja **Comments type-** kohtaan valitaan **All** ja klikataan **Ok**.

Kirjoitetaan **Comments** riville, että asiakas haluaa savuttoman huoneen.

Lopuksi painetaan **Ok** ja klikataan **Close**.

Suljetaan varaus klikkaamalla **Ok**. Suljetaan varausikkunat klikkaamalla **Close**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Check-in

Klikataan **Ctrl+F4** ja esille tulee **Dashboard**.

OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.02.01/25] BWSAVO - BEST WESTERN Hotelli Savonia 31.03.12

Ikkuuna

BWSAVO - Dashboard

Search

Name
Room Number
Conf/Cxl No.
Postal Code
Communication

Search Advanced Clear
Reprgts Housekeeping Quick Keys

Reservation

Name Res. Type
Arrival Rate Code
Nights Rate
Departure Packages
Room Total Cost of Stay
Room Status

Change Reservation Check-In Guest

Profile

Name
Address
City
Country/State Postal
Comm.

Change Profile

Additional Information

Reservation Options

Cashiering

Balance
Payment

View Charges Close

March 2012

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
				01	31 02	48 03 41
04	52 05	38 06	38 07	51 08	61 09	61 10 61
11	61 12	61 13	61 14	61 15	61 16	61 17 61
18	61 19	61 20	61 21	61 22	61 23	61 24 61
25	61 26	58 27	59 28	58 29	44 30	60 31 59

31.03.12

New Reservation Walk In

Adults 1 Room Type HOUSE Go >

Dashboardin avulla voit katsoa saman päivän ja tulevien päivien varuksia/ lähteneitä ja tehdä myös varauksen.

Kirjoita **Name** -kohtaan asiakkaan nimi ja **Search**.

Klikataan **Check-in Guest**.

Ohjelma ehdottaa huonetta ja hyväksytään huone klikkaamalla **Ok**.

Valikosta voisi myös valita jonkin muun huoneen, kuin koneen ehdottaman.

Klikataan **Close** ja Dashboard sulkeutuu.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Check-out

Valitaan **Cashiering** ja sieltä **Billing**. (Ohjelma pyytää kirjautumaan kassaan salasanalla)

Laitetaan joko **Room** -kohtaan huoneen numero tai **Name** -kohtaan asiakkaan nimi. Klikataan **Search**.

Klikataan **Select** tai tuplaklikataan nimen kohdalta.

Kirjataan asiakkaalle huonelaskulle minibaaria:

Klikataan **Post**, valitaan Code -kohtaan jokin Minibar -tuote, esim. Beer, Wine. Kirjataan **Amount** -kohtaan hinta.

Tallennetaan ostos klikkaamalla: **Post** ja sitten **Close**- näppäimellä suljetaan ikkuna.

Klikataan **Settlement**, **Advance Bill** ja lasku kohdassa klikataan **Close**. Veroitusta ei siis vielä oteta, koska minibaari ja majoitus täytyy siirtää eri laskuille.

Tehdään lisäveloitukselle uusi ikkuna klikkaamalla hiiren oikealla näppäimellä minibaari ostoksen kohdalta ja valitsemalla **Transfer To New Window** ja valitaan ikkunaksi ikkuna 2.

(Toiminnolla **Settlement**, **Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

SAKKY - Billing [Holopainen, Esa - Room 201]

Balance 83.50 Arrival 12.05.10 Company Rate Code RACK Prs 1
Status DUE OUT Depart 12.05.10 Group Rate 80.00 Rm. Type SGNL

(1) Holopainen, Esa				(2) Holopainen, Esa				
Date	Code	Description	Amount	Date	Code	Description	Amount	
12.05	850	Room Rate	80.00	12.05	302	Minibar Soft Drink	3.50	1
								2

Holopainen,...

Savuton huone

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Klikataan **Check-out**, **Ok** ja **Post**. Ohjelma tulostaa ensimmäisen kuitin ja kysyy halutaanko jatkaa 2 ikkunasta → vastataan **Kyllä**. Klikataan **Post** ja päätetään minibaari osuus.

Valitaan huonestatukseksi **Clean**.

Suljetaan kassaikkunat **Close** -näppäimellä.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 4

Varaus: Check-in ja check-out

Asiakas: Varauksen voi tehdä omalla nimellä.

Yritys: Luodaan uusi yritys profiili tai valitaan joku valmiiksi luotu.

Maksutapa: Laskutus

Yritys varaa huoneen yhdelle henkilölle Rack- hintakoodilla ja maksaa huoneen ja aamiaisen. Asiakkaalla on paketti vastaanotossa - Minne laitat tiedot niin, että se huomataan asiakkaan saapuessa.

Tee sisään- ja uloskirjaus.

Profiili ja huonevaraus

Siirrytään varausikkunaan (**F5 ja Rate Query**). Klikataan Name kohdan perässä olevaa nuolta ja päästään profiili ikkunaan. Kirjoitetaan oma nimi ja klikataan **Search**, valitaan oikea profiili ja vahvistetaan se klikkaamalla **Ok**. Kirjoitetaan yrityksen kohdalle yrityksen nimi ja valitaan yritysten profiileista jo valmis profiili tai luodaan uusi.

Klikataan **Ok**.

Valitaan hintakoodiksi **Rack** ja **Ok**.

Valitaan **Res.type**- kohtaan **Vahvistettu** ja **Market**- kohtaan **Työmatka** ja täytetään loput pakolliset kentät, Payment -kohtaan valitaan Laskutus.

Valitaan **Options** ja sieltä valitaan **Routing**, klikataan täppä **Window**- kohtaan, valitaan nimen kohdalle yrityksen nimi, kun liikutaan riviltä toiselle tabulaattorilla, osoite tulee automaattisesti ja **Transactions** kohtaan kirjoitetaan **HA tai BB** (huone ja aamiainen) ja klikataan **Ok**.

Routing eli veloitusohjeet ohjaavat veloituksen menemään johonkin tiettyyn paikkaan tai tietyllä nimellä, kuten tässä yrityksen nimellä.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

BWSAVO - Routing Instructions - New [Pöllänen, Nanna]

Room Window

Entire Stay Begin Date 31.03.12 Saturday

Other Dates End Date 01.04.12 Sunday

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Name KASTEELLI-TALOT OY

Address SKANNAUSPALVELU

Transactions HA

Window No 2

OK Close

Suljetaan ikkunat ja palataan varauskohtaan.

Kirjataan **Alerts**- kohtaan tieto siitä, että asiakkaalla on paketti odottamassa:

Valitaan **Options** ja sieltä **Alerts**. Alerts code -kohtaan laitetaan **Vapaa teksti** ja **Areaan** valitaan **Reservation** ja kirjoitetaan tieto asiakkaan paketista ja painetaan **Ok**. Palataan varaukseen Close -painikkeen avulla.

Klikataan **Ok** ja varaus tallentuu ja häviää ruudulta.

Klikataan varaus ikkuna pois **Close** toiminnolla.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Reservation 47313 DUE IN

Name	Pöllänen	Phone	044-785 4853	Agent	
First Name	Nanna	Member Type		Company	KASTEELLI-TALOT OY
Title		Member No.		Group	
Language	FI	Member Lvl.		Source	
Country	FI				
VIP					

More Fields

Arrival	31.03.12	Saturday	Res. Type	VAH	Vahvistettu	Guest Balance	0.00
Nights	1		Market	TYO	Työmatka		
Departure	01.04.12	Sunday	Source	ITSE	Asiakas itse	Specials	
Adults	1	Child 0	Origin	PUH	Puhelin	Comments	
No. of Rms.	1		Payment	LA		Item Inv.	
Room Type	ECON	RTC. ECON	Credit Card No.			Lisäteksti:	
Room			Exp. Date			Laskuviite:	
Rate Code	RACK	Fixed Rate <input type="checkbox"/>	CRS No.			Confirmation	<input type="checkbox"/>
Rate	68.00		Approval Code				
Packages			Approval Amt.				
Block Code			Suite With				
			ETA		C/O Time		

Routing Deposit/Cxl Alerts

Created By MR On 31.03.12 Updated By MR On 31.03.12

Save OK Options Close

Check-in (toinen tapa) Tätä kautta näet kaikki jonkin tietyn päivän varaukset.

Tässä tehdään **Check-in** toisella tapaa kuin edellisessä tehtävässä.

Valitaan **Front Desk** ja sieltä **Arrivals**.

Etsitään varaus asiakkaan nimellä ja avataan varausikkuna klikkaamalla **Edit**. Ruudulle ilmestyy tieto asiakkaan paketista, vahvistetaan luetuksi klikkaamalla **Ok**.

Määritetään huone, klikataan **Ok** ja **Check-in** ja klikataan **Ok**.

Suljetaan Arrivals ikkuna klikkaamalla **Close**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Check-out

Siirrytään **Cashiering, Billing** (kassaan) ja etsitään asiakkaan lasku, joko nimellä tai huonenummerolla. Klikataan se auki.

Lasketaan asiakkaalle huone hinta klikkaamalla **Settlement, Advance Bill**.

(Toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

Ohjelma kysyy, halutaanko jatkaa toisesta ikkunasta; Klikataan Yes.

Tässä näkyy miten 1. ikkuna on asiakkaan omalla nimellä, mutta 2. ikkuna, jossa on huoneveloitus on yrityksen nimellä.

Päätetään lasku klikkaamalla **Post**. Ohjelma tulostaa kuitin.

Kirjataan asiakas ulos ja valitaan huonestatukseksi: **Clean**.

The screenshot shows a software window titled "BWSAVO - Payment [Wind. 2 - KASTEELLI-TALOT OY - Room 220]". The window contains the following fields and controls:

- Payment Code:** A dropdown menu with "903" selected and a "Laskutus" label to its right.
- Amount:** A text box containing "68.00" followed by "EUR".
- Guest:** The text "Pöllänen, Nanna" is displayed below the amount field.
- Supplement:** An empty text box.
- Reference:** An empty text box.
- Print Folio:** A checkbox with a checkmark and the label "Print Folio".
- Post:** A button.
- Close:** A button.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Tehtävä 5

Varaus: sisäänkirjaus, maksu puoliksi kahden hengen huoneesta.

Asiakas: 2 vapaa-ajan asiakasta (nimet saa keksiä itse)

Maksutapa: Käteinen

Asiakas varaa kahden hengen huoneen ja molemmat henkilöt maksavat puolikkaan huonehinnan.

Tee sisäänkirjaus, veloitetaan maksu siten, että molemmilla asiakkailla on puolikas huonehinta ja kirjataan asiakkaat ulos.

Huonevaraus

Siirrytään **Reservation-** kohtaan ja tehdään varaus omalla nimellä.

Laitetaan henkilömääräksi 2 henkilöä, jotta saadaan 2 hengen hinta.

Klikataan **Ok**.

Valitaan hintakoodi ja klikataan **Ok**.

Täytetään pakolliset kentät kuten **Source**, **Payment** yms.

Katsotaan kokonaishinta **Rate** -kohdasta, puolitetään hinta ja kirjoitetaan puolet hinnasta **Rate**-kohtaan ja vaihdetaan henkilömääräksi 1 henkilö.

Valitaan **Options** ja sieltä **Shares**.

The screenshot shows a software window titled "SAKKY - Share Confirmation No 14400". It contains three main sections:

- Room Details:** A table with columns: Room, Room Type, Occupied From, Occupied To. The first row is highlighted in green and contains: TWIN, 13.05.10, 14.05.10.
- Nightly Rate Details:** A table with columns: Nightly Rate, Effective From, Effective To. The first row is highlighted in green and contains: 60.00, 13.05.10, 13.05.10.
- Share Reservation Details:** A table with columns: Name, Arrival, Departure, Status, Adults, Children, Rate Code, Rate. The first row is highlighted in blue and contains: Palo, Pia, 13.05.10, 14.05.10, 6pm, 1, 0, RACK, 60.00.

On the right side of the window, there is a vertical stack of buttons: Check In, Entire, Split, Full, Combine, Break Shr., Resv., OK, and Close. At the bottom of the window, the text "Fixed Rate" is visible.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Klikataan **Combine** ja ohjelma kysyy kopioidaanko maksutiedot → vastataan, **Kyllä**.

Etsitään toisen henkilön profiili klikkaamalla nimen vieressä olevaa **alasetonuoletta**.
Kirjoitetaan nimen kohdalle toisen majoittujan nimi ja valitaan oikea profiili.

Klikataan **Ok kahdesti** ja päästään takaisin Share kohtaan.

The screenshot shows a software window titled "SAKKY - Share Confirmation No 14401". It contains three main sections: "Room Details", "Nightly Rate Details", and "Share Reservation Details".

Room Details:

Room	Room Type	Occupied From	Occupied To
	TWIN	13.05.10	14.05.10

Nightly Rate Details:

Nightly Rate	Effective From	Effective To
120.00	13.05.10	13.05.10

Share Reservation Details:

Name	Arrival	Departure	Status	Adults	Children	Rate Code	Rate
Palo, Pia	13.05.10	14.05.10	6pm	1	0	RACK	60.00
Saarinen Kaisa,	13.05.10	14.05.10	6pm	1	0	RACK	60.00

At the bottom of the window, it says "Fixed Rate". On the right side, there is a vertical column of buttons: "Check In", "Entire", "Split", "Full", "Combine", "Break Shr.", "Resv.", "OK", and "Close".

Kuvassa näkyy, että henkilöitä on nyt yht. 2 ja hinta on molemmilla sama.

Klikataan **Ok** ja siirrytään takaisin varaukseen.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Reservation 47314 DUE IN

Name	Pöllänen	Phone	044-785 4853	Agent	
First Name	Nanna	Member Type		Company	
Title		Member No.		Group	
Language	FI	Member Lvl.		Source	
Country	FI				
VIP					

More Fields

Arrival	31.03.12	Saturday	Res. Type	VAH	Vahvistettu	Guest Balance	0.00
Nights	1		Market	VAPA	Vapaa-aika		
Departure	01.04.12	Sunday	Source	ITSE	Asiakas itse	Specials	
Adults	1	Child 0	Origin	PUH	Puhelin	Comments	
No. of Rms.	1		Payment	KT		Item Inv.	
Room Type	ECON	RTC: ECON	Credit Card No.			Lisäteksti:	
Room			Exp. Date			Laskuviite:	
Rate Code	RACK	Fixed Rate <input checked="" type="checkbox"/>	CRS No.			Confirmation	<input type="checkbox"/>
Rate	43.00		Approval Code				
Packages			Approval Amt.				
Block Code			Suite With				
Share with Rautiainen, Mirja			ETA		C/O Time		

Share **Deposit/Cxl**

Created By MR On 31.03.12 Updated By MR On 31.03.12

Save OK
Options Close

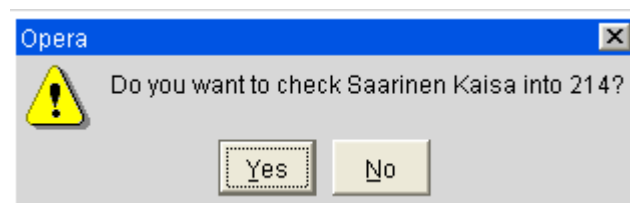
Tallennetaan varaus klikkaamalla **Ok**.

Check-in

Siirrytään **Dashbordiin** (ctrl+F4).

Etsitään varaus jommankumman majoittujan nimellä. Kun varaukseen on tehty Share -toiminta, niin asiakkaan nimen edessä näkyy tähti.

Klikataan **Check-in Guest**, ohjelma antaa automaattisesti puhtaan huoneen, klikataan **Ok** ja ohjelma kysyy kirjataanko huonekaveri myös sisään → vastataan Kyllä.



HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Huoneen maksu

Siirrytään kassa- ikkunaan ja etsitään asiakkaat huoneen numerolla, niin saadaan molemmat samaan ikkunaan.

Room	Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Group	Company
214	*Palo, Pia	13.05.10	14.05.10	0.00	CHECKED IN		
214	*Saarinen Kaisa	13.05.10	14.05.10	0.00	CHECKED IN		

Laitetaan molempien asukkaitten eteen ruksi ja klikataan **Select**. jolloin saadaan molemmat majoittujat samalle ruudulle.

Ruudun alareunassa näkyvät molempien asiakkaiden laskut.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

SAKKY - Billing [Palo, Pia - Room 214]

Balance 0.00 Arrival 13.05.10 Company Rate Code RACK Prs 1
Status CHECKED IN Depart 14.05.10 Group Rate 60.00 Rm. Type TWIN

(1) Palo, Pia 0.00 1

X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
---	------	------	-------------	--------	------------	-----------

Palo, Pi Saarinen K Share

Share with Saarinen Kaisa

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement Close

Valitaan **Settlement, Advance Bill** ja päätetään lasku käteiseen klikkaamalla **Post**.

(Toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

Ohjelma kysyy kirjataanko toinenkin majoittuja ulos → vastataan Kyllä.

Käsitellään toinen majoittuja samalla tavalla.

Valitaan huonestatukseksi: **Clean**

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Tehtävä 6

Varaus ja peruutus

Asiakas: Tee varaus omalla nimelläsi.

Maksutapa: Käteinen

Asiakas varaa huoneen seuraavaksi sunnuntaiksi. Asiakas soittaa hetken päästä uudestaan ja peruuttaa varauksen. Otetaan ylös peruutusnumero.

Varaus

Klikataan **F5 ja Rate Query**.

Klikataan päivämäärän vieressä olevaa kalenteria ja valitaan sieltä päiväksi tuleva sunnuntai.

Valitaan oikea profiili **Name**- valikosta ja valitaan jokin hintakoodi, täytetään varauksen pakolliset kentät ja hyväksytään varaus klikkaamalla **Ok**.

Peruutus

Tapa 1. Siirrytään **Dashbordiin (Ctrl + F4)**, etsitään varaus nimellä ja perutaan kohdasta **Cancel Reservation**.

Valitaan **Cancel Reason**- kohtaan **Muuttuneet suunnitelmat** ja klikataan **Ok**.

Ohjelma antaa peruutusnumeron, mikä kirjoitetaan ylös.

Tapa 2. Avataan **Arrivals-ikkuna**. Haetaan asiakkaan varaus nimellä, koska valikko ehdottaa automaattisesti kuluvaan päivää, vaihdetaan tai poistetaan saapumispäivät valikosta. Peruutetaan varaus klikkaamalla **Cancel** tai **Options ja Cancel**.

Valitaan **Cancel Reason**- kohtaan **Muuttuneet suunnitelmat** ja klikataan **Ok**.

Ohjelma antaa peruutusnumeron, mikä kirjoitetaan ylös.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.02.01/25] BWSAVO - BEST WESTERN Hotelli Savonia 31.03.12

ikkuna

BWSAVO - Dashboard

Search

Name

Room Number

Conf/Cxl No.

Postal Code

Communication

Search Advanced Clear

Repts Housekeeping Quick Keys

Name	Room	Status
Pöllänen, Nanna	227	DUE OUT
Pöllänen, Nanna	220	CHECKED OUT
* Pöllänen, Nanna	220	CHECKED OUT
Pöllänen, Nanna		CANCELLED

31.03.12

New Reservation Walk In

Reservation

Confirmation No. 47582

Name Res. Type

Arrival Sunday

Nights

Departure Monday

VIP

Rate Code

Rate

Packages

View Reservation Rejstate

Profile

Name

Address

Home

City

Country/State Postal

Comm.

Change Profile

Additional Information

Deposit/Cxl Cancel Reason

Reservation Options

March 2012

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
				01	31 02	48 03 41
04	52 05	38 06	36 07	51 08	61 09	61 10 61
11	61 12	61 13	61 14	61 15	61 16	61 17 61
18	61 19	61 20	61 21	61 22	61 23	61 24 61
25	61 26	59 27	59 28	56 29	44 30	60 31 60

Adults Room Type Go >

Cashiering

Balance

Payment

Billing Close

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 7

Varaus: Check-in ja Check-out

Maksutapa: Käteinen

Asiakas saapuu hotelliin ilman varausta. Tee Walk-in varaus ja laskuta asiakasta heti.

Varaus

Avataan Dashboard (Ctrl + F4) ja klikataan **Walk-in**.

Avataan nimi-kohdan vieressä olevasta ellipsistä profiili-haku auki. Etsitään oikea profiili.

Klikataan **Rate Code** -kohdan vieressä olevasta nuolesta ja valitaan oikea hinta-koodi. Täytää pakolliset kentät: **Source**- kohtaan **Asiakas itse** ja **Origin**- kohtaan **Walk-in**.

BWSAVO - Reservation 47564 WALKIN

Name	Rautiainen	Phone	050-6543219	Agent	
First Name	Mirja	Member Type		Company	
Title		Member No.		Group	
Country	FI	Member Lvl.		Source	
Language	FI				
VIP					

More Fields

Arrival	31.03.12	Saturday	Res. Type	CHEC	Checked In	Guest Balance	0.00
Nights	1		Market	VAPA	Vapaa-aika		
Departure	01.04.12	Sunday	Source	ITSE	Asiakas itse	Specials	
Adults	1		Origin	WALK	Walkin	Comments	
Child	0		Payment	KT		Item Inv.	
No. of Rms.	1		Credit Card No.			Lisäteksti:	
Room Type	ECON	RTC. ECON	Exp. Date			Laskuviite:	
Room	220	Fixed Rate	CRS No.			Confirmation	<input type="checkbox"/>
Rate Code	RACK		Approval Code				
Rate	68.00		Approval Amt.				
Packages			Suite With				
Block Code			ETA	16:05	C/O Time		

Deposit/Cxl

Created By MR On 31.03.12 Updated By MR On 31.03.12

Save OK Options Close

Klikataan **Ok** ja ohjelma pyytää valitsemaan asiakkaalle huoneen. Klikkaamalla uudestaan **Ok** ohjelma antaa seuraavan vapaan huoneen. Klikkaamalla vielä **Ok**, niin asiakas kirjautuu sisään.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Maksu

Siirrytään kassa ikkunaan (**Cashiering, Billing**).

Etsitään huonelasku nimellä tai huonenumerolla.

Valitaan **Settlement, Advance Bill** ja **Post**. Valitaan huonestatukseksi: **Clean**.

(Toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

Tehtävä 8

Asiakas: 2 asiakasta.

Yritys: Valitaan jokin valmiiksi tehty yritys.

Maksutapa: Käteinen ja Laskutus

Asiakkaat tulevat majoittumaan samaan huoneeseen.

Yhdenhengen huoneisuus menee laskutukseen yritykselle ja kahdenhengen huonelisän (**40 €**) maksaa toinen majoittuja.

Tee varaus, laskuta asiakkaita ja kirjaa heidät ulos.

Varaus

Klikkaa **F5** ja **Rate Query** ja tee varaus omalla nimellä.

Laita henkilömääräksi kuitenkin **2** henkilöä. Valitse yritys, hintakoodi ja täytä varauksen pakolliset kentät.

Klikkaa **Options** ja sieltä valitaan **Share**. Klikataan **Combine** ja ohjelma kysyy: kopioidaanko maksutiedot → vastataan **Kyllä**.

Avaa nimi kohdan jälkeisestä nuolesta profiilihaku, etsi profiili toiselle henkilölle ja vaihda **henkilömääräksi 0**. Klikataan **Ok**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

The screenshot shows a software window titled "SAKKY - Share Confirmation No 14651". It contains three main sections:

- Room Details:** A table with columns: Room, Room Type, Occupied From, Occupied To. The first row shows "DBL", "13.05.10", and "14.05.10".
- Nightly Rate Details:** A table with columns: Nightly Rate, Effective From, Effective To. The first row shows "120.00", "13.05.10", and "13.05.10".
- Share Reservation Details:** A table with columns: Name, Arrival, Departure, Status, Adults, Children, Rate Code, Rate. It lists two reservations:
 - Ullgren, Tiina: Arrival 13.05.10, Departure 14.05.10, Status Gtd, Adults 2, Children 0, Rate Code RACK, Rate 120.00.
 - Linna, Kirsi: Arrival 13.05.10, Departure 14.05.10, Status Gtd, Adults 0, Children 0, Rate Code RACK, Rate 0.00.

On the right side of the window, there is a vertical stack of buttons: "Check In", "Entire", "Split", "Full", "Combine", "Break Shr.", "Resv.", "OK", and "Close".

Klikataan **Resvation-** kohtaan ja päästään juuri lisätyn toisen majoittujan varaukseen. Otetaan varauksesta yrityksen nimi pois pyyhkimällä se Company kohdasta ja klikataan **Ok**. Klikataan **Ok** ja palataan alkuperäiseen varaukseen klikkaamalla **Ok**.

Klikataan **Options** ja **Routing**.

Laitetaan täppä kohtaan **Window** ja valitaan yrityksen nimi -kohdan jälkeisestä nuolesta.

Laitetaan **Transactions** kohtaan **HA/BB** (huone ja aamiainen) ja klikataan **Ok**.

Palataan takaisin varaukseen ja hyväksytään varaus painamalla **Ok**.

Check-in

Siirrytään **Dashboardiin** ja etsitään jommankumman asiakkaan nimellä varaus ja klikataan **Check-In Guest**.

Ohjelma antaa automaattisesti huoneen, hyväksytään se klikkaamalla **Ok**.

Ohjelma kysyy tehdäänkö sisäänkirjaus myös huonekaverille → vastataan **Kyllä**.

Check-out

Siirrytään kassa-ikkunaan ja etsitään asiakkaat huonenumeroilla. Laitetaan ruksi molempien majoittujien eteen ja klikataan **Select**.

Mennään kassassa majoittujan, jolla oli varauksessa yrityksen nimi, kohdalle.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Billing [Rautiainen, Mirja - Room 228]

Balance	86.00	Arrival	31.03.12	Company	HELSINGIN KAUPUNKI	Rate Code	RACK	Prs	2
Status	DUE OUT	Depart	31.03.12	Group		Rate	86.00	Rm. Type	EC4

(1) Rautiainen, Mirja					(2) HELSINGIN KAUPUNKI				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount

Linna, Ki Rautiainen, ... Routing Share

Share with Linna, Kirsi

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Vedetään summa 40 € alas toisen majoittujan nimen kohdalle.

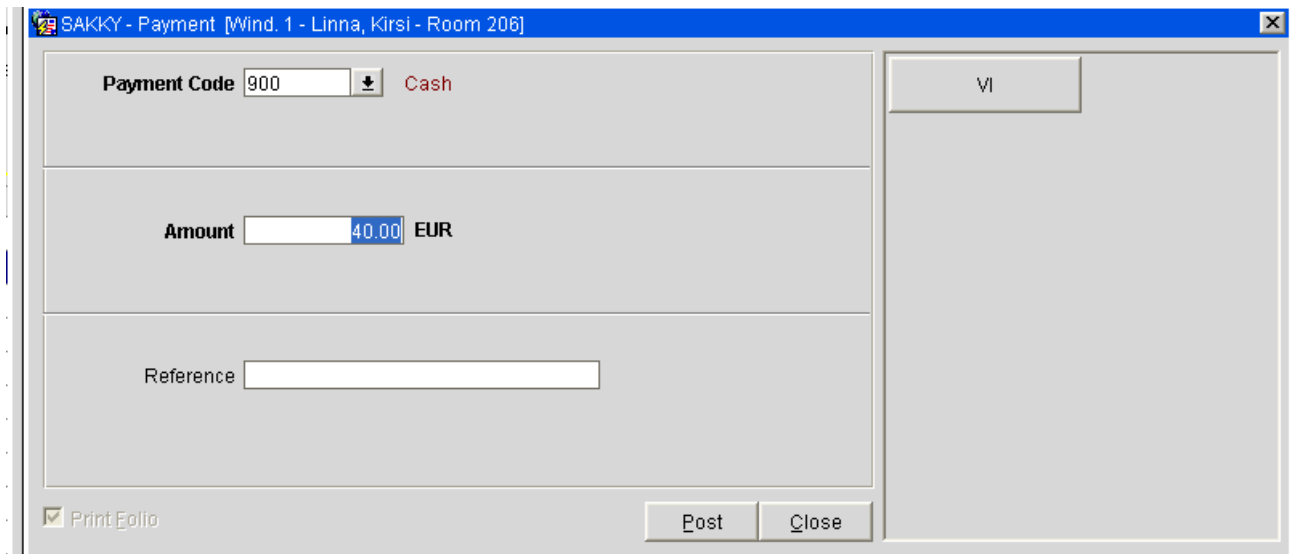
Päätetään ensimmäisen asiakkaan laskun osuus, klikkaamalla **Check- out** ja **Post**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Jos Yritykselle/matkatoimistolle ei ole luotu **AR -numeroa**, ohjelma kysyy sitä tässä vaiheessa. Ohjelma kysyy, halutaanko sellainen luoda --> **Kyllä**. Kirjoitetaan Account number -kohtaan jokin numerosarja (jos kyseinen numerosarja on olemassa jollain yrityksellä, niin ohjelma herjaa siitä.)

Avataan toisen majoittujan lasku klikkaamalla nimen kohdalta. Klikataan **Settlement, Interim Bill** ja vaihdetaan maksutavaksi **Käteinen**.



Päätetään lasku klikkaamalla **Post**.

Luokkatilanteessa kirjaa asiakkaat ulos valitsemalla Settlement, Early Departure ja valitse huonestatukseksi Clean.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 9

Asiakas: Tee varaus omalla nimellä.

Yritys: Valitse jokin valmis yritysprofiili.

Maksutapa: Laskutus

Tee uusi varaus yhdelle hengelle. Tee sisäänkirjaus. Asiakas haluaa vaihtaa huonetta sisäänkirjauksen jälkeen. Kirjaa asiakaslaskulle Minibar myyntiä 10€. Asiakas haluaa erillisen laskun minibaarista. Tee uloskirjaus.

Varaus

Siirrytään **F5 ja Rate Query** -kohtaan. Valitaan asiakkaalle ja yritykselle profiili.

Valitaan jokin hintakoodi.

Täytetään varauksen **pakolliset kentät** ja laitetaan maksutavaksi **laskutus**.

SAKKY- Reservation 14652 DUE IN

Name Vuorela
First Name Pasi
Title
Country FI
Language FI
Phone 040-845 671
Member Type
Member No.
Member Lvl.
Agent
Company Sokos
Group

More Fields

Arrival 13.05.10 Thursday
Nights 1
Departure 14.05.10 Friday
Adults 1 Child 0
No. of Rms. 1
Room Type SGNL RTC SGNL
Room
Rate Code RACK Fixed Rate
Rate 80.00
Packages
Block Code ETA 18:00

Res. Type 6PM 6 pm
Market IND Individual
Source GUEST Guest
Origin EMAIL By Email
Payment CL
Credit Card No.
Exp. Date
Booker
Booker Phone
Suite With
Confirmation

Guest Balance 0.00
Specials
Comments
Invoicing Reference

Created By MIRJARA On 13.05.10 Updated By MIRJARA On 13.05.10

Save OK
Options Close

Valitaan **Options** ja sieltä **Routing**.

Laitetaan täppä **Window**- kohtaan, valitaan nimeksi yritys ja **Transactions** kohtaan **HA/BB** (huone ja aamiainen).

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

BWSAVO - Routing Instructions - New [Vuorel, Pasi]

Room Window

Entire Stay Begin Date 31.03.12 Saturday

Other Dates End Date 01.04.12 Sunday

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Name TATU RY

Address

Transactions HA

Window No 2

OK Close

Klikataan **Ok** ja palataan varaukseen.
Tallennetaan varaus klikkaamalla Ok.

Check-in

Siirytään **Dashboardiin** (Ctrl + F4)
Etsitään varaus nimellä.
Kirjataan asiakas sisään.

Huoneen vaihto

Valitaan **Reservation Options**.

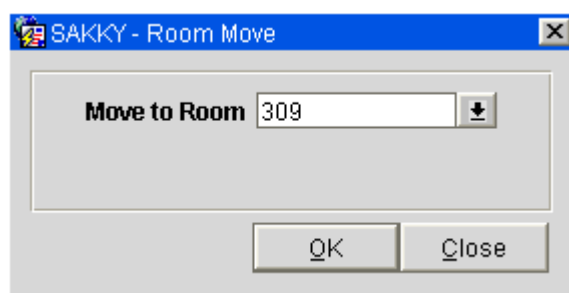
Valitaan sieltä **Room Move** ja klikataan valikko auki nuolesta. Tätä toimintoa käytetään, kun asiakas on jo kirjattu sisään.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Etsitään asiakkaalle sopiva huone ja klikataan **Ok**.

Ohjelma kysyy, onko edellinen huone puhdas → vastataan Kyllä.



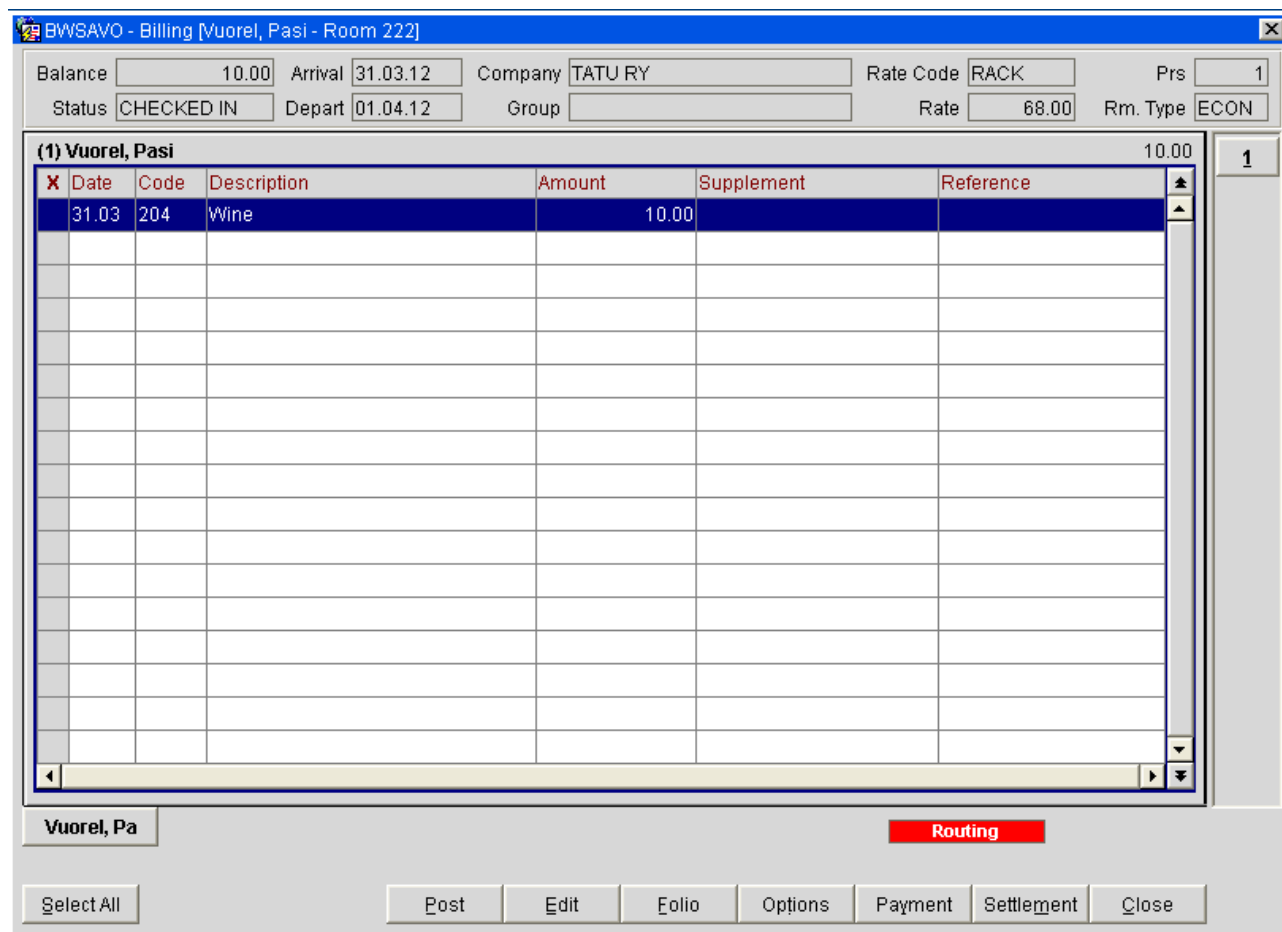
A dialog box titled "SAKKY - Room Move" with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field labeled "Move to Room" with the value "309" and a dropdown arrow. Below the input field are two buttons: "OK" and "Close".

Check-out

Siirrytään kassaan (**Cashiering, Billing**).

Etsitään asiakas nimellä tai huonenumeraalla.

Klikataan **Post** ja lisätään minibaari myyntiä **10 €**: Valitaan **Code -valikosta** jokin minibaarituote, laitetaan **Amount -kohtaan** hinnaksi **10 €** ja tallennetaan klikkaamalla **Post**.
Palataan laskulle klikkaamalla **Close**.



A screenshot of the "BWSAVO - Billing [Vuorel, Pasi - Room 222]" window. The window title bar includes the application name and a close button (X). The main area contains a table with columns: Date, Code, Description, Amount, Supplement, and Reference. The table has one row with the following data: Date: 31.03, Code: 204, Description: Wine, Amount: 10.00. The total amount for the selected row is 10.00. The window also features a status bar at the bottom with buttons for "Select All", "Post", "Edit", "Folio", "Options", "Payment", "Settlement", and "Close". A red "Routing" button is also visible in the bottom right corner.

Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
31.03	204	Wine	10.00		

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Lasketaan huonehinta: **Settlement, Advance Bill** ja **Close**.

(Toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

Klikataan 2 -ikkuna aktiiviseksi (tumman siniseksi) ja klikataan **Check-out ja Post**.

Jos Yritykselle/matkatoimistolle ei ole luotu **AR -numeroa**, ohjelma kysyy sitä tässä vaiheessa. Ohjelma kysyy, halutaanko sellainen luoda --> **Kyllä**. Kirjoitetaan Account number -kohtaan jokin numerosarja (jos kyseinen numerosarja on olemassa jollain yrityksellä, niin ohjelma herjaa siitä.)

Ohjelma kysyy, jatketaanko ikkunasta 1 --> vastataan **Kyllä**. Päätetään minibaari osuus **käteiseen**.

Valitaan huonestatukseksi: **Clean**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 10

Harjoituksen 4 asiakas soittaa ja haluaa sittenkin tehdä varauksen. Aktivoi peruutettu varaus.

Varauksen aktivointi

Siirrytään **Dashboardiin** ja etsitään varaus peruutus numerolla. Peruutusnumero laitetaan kohtaan: **Conf/Cxl No.**

The screenshot shows the OPERA PMS interface for BWSAVO - BEST WESTERN Hotelli Savonia on 31.03.12. The main window displays a reservation for Nanna Pöllänen, which is currently cancelled. The reservation details include arrival on 22.04.12 (Sunday) and departure on 23.04.12 (Monday) for 1 night. The rate is 81.00. The reservation is confirmed with number 47562. The interface also shows a search panel on the left, a profile section for the guest, a calendar for March 2012, and cashiering options. The reservation status is 'CANCELLED'.

Name	Room	Status
Pöllänen, Nanna		CANCELLED

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
				01	31 02	48 03 41
04	52 05	38 06	38 07	51 08	61 09	61 10 61
11	61 12	61 13	61 14	61 15	61 16	61 17 61
18	61 19	61 20	61 21	61 22	61 23	61 24 61
25	61 26	58 27	59 28	56 29	44 30	60 31 60

Klikataan **Reinstate**, ohjelma kysyy haluatko varmasti aktivoida varauksen → vastataan **Kyllä**. Ohjelma avaa varauksen ja klikataan **Ok**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Tehtävä 11

Asiakas: Tee varaus omalla nimellä.

Matkatoimisto: Valitaan jokin valmiiksi tehty profiili.

Maksutapa: Laskutus

Matkatoimisto varaa yhden hengen huoneen asiakkaalle. Huonelaskulta vähennetään **10 %** komissiota matkatoimistolle.

Varaus

Siirrytään **F5 ja Rate Query**- kohtaan.

Etsitään valmis profiili asiakkaalle.

Etsitään matkatoimisto **Agent**- kohdasta ja valitaan joku valmis profiili.

Klikataan **Ok** ja valitaan hintakoodi.

Täytetään pakolliset kentät ja valitaan maksutavaksi laskutus ja Source -kohtaan matkatoimisto.

Tehdään varaukseen **Routing** klikkaamalla **Options** ja **Routing**.

Laitetaan täppä **Window**- kohtaan ja valitaan nimen kohdalle matkatoimiston nimi.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Valitaan **Transactions** kohtaan **HA/BB** (huone ja aamiainen).

BWSAVO - Window Routing - Edit [Kainulainen, Sirpa]

Room Window

Entire Stay Begin Date Sunday

Other Dates End Date Monday

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Name ↓

Address ↓

Transactions ↓

Window No ↓

Detail OK Close

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Klikataan **Ok** ja palataan varaukseen.

Route to Name	Routing Instructions	Begin Date	End Date	Room	Win.
HOTEL.DE AG	HA	01.04.12	02.04.12	2	.00

Hyväksytään varaus klikkaamalla **Ok**.

Check-in

Tehdään sisäänkirjaus toisella tavalla:

Siirrytään Front Desk **Arrivals** –kohtaan.

Etsitään sieltä varaus nimellä ja kirjataan hänet sisään.

Check-out

Siirrytään kassaan.

Etsitään asiakas nimellä tai huonenumeroilla.

Lasketaan huoneosuus: **Settlement** ja **Advance Bill**.

(Toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua.)

Ohjelma kysyy, **jatketaanko 2 -ikkunasta --> Ei**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Klikataan hiiren oikealla näppäimellä huonehinnan kohdalta ja valitaan **Split Transaction**.

Laitetaan täppä kohtaan **Percentage** (prosentti) ja kirjoitetaan siihen **10%**.

Klikataan **Ok**.

SAKKY - Split Amount

Amount Percentage

Percentage to split %

OK Close

SAKKY - Billing [Aho, Mikko - Room 205]

Balance Arrival Company Rate Code Prs
Status Depart Group Rate Rm. Type

(1) Aho, Mikko				(2) Area			
Date	Code	Description	Amount	Date	Code	Description	Amount
				13.05	850	Room Rate	72.00
				13.05	850	Room Rate	8.00

Aho, Mi Routing

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement Close

Siirretään **Komission** osuus 1. ikkunaan.

Valitaan valikosta **Post Rate Code**.

Ohjelma valitsee automaattisesti hintakoodin samaksi mikä varauksessa.

Laita **Amount**- kohtaan komission hinta.

Qty -kohtaan (Quantity) vaihdetaan luvuksi -1 ja **Pax** eli henkilömäärä vaihdetaan luvuksi 0.

Vaihdetaan **Win** -kohtaan (Window) kohtaan ikkunaksi 1.

Supplement kohtaan kirjoitetaan selvityksenä komission määrä **10%**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Rate Code	Description	Pax	Amount	Qty.	Win.	Check No.	Supplement	Reference
RACK	RACK RATE	0	8.00	-1	1		Komissio 10%	

Total Postings Amount

Klikataan **Post** ja **Close**. Korjaus pomppaa 2 -ikkunaan joten korjattu komission määrä siirretään 1 -ikkunaan.

(1) Aho, Mikko					(2) Area				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	13.05	850	Room Rate	-8.00		13.05	850	Room Rate	72.00
	13.05	850	Room Rate	8.00					

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Päätetään loppu huonesumma ikkunasta 2 **Check -Out -toiminnolla** laskutukseen.

Jos Yritykselle/matkatoimistolle ei ole luotu **AR -numeroa**, ohjelma kysyy sitä tässä vaiheessa. Ohjelma kysyy, halutaanko sellainen luoda --> **Kyllä**. Kirjoitetaan Account number -kohtaan jokin numerosarja (jos kyseinen numerosarja on olemassa jollain yrityksellä, niin ohjelma herjaa siitä)

Valitaan huonestatukseksi puhdas.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 12

Maksutapa: Käteinen

Varaa huone kolmelle henkilölle - kaikille asiakkaille omat laskut.

Laita tieto kerroshoidolle, että huoneeseen tarvitaan lisävuode.

Ensimmäinen henkilö maksaa koko huoneen.

Tee sisäänkirjaus.

Kirjaa 3 x lounas á 15 € toisen henkilön laskulle.

Kirjaa 2 x Minibar á 3,5 € kolmannen henkilön laskulle.

Tee check-out kaikille kolmelle.

Varaus

Tee varaus (F5 ja Rate Query) ensimmäisen asukkaan nimellä (omalla nimellä).

Laita henkilömääräksi **3** henkilöä.

Valitse hintakoodi. Ohjelma laskee automaattisesti lisävuoteen samaan hintaan, kun henkilömäärä on oikein.

Täytä pakolliset kentät.

Klikkaa **Options** ja sieltä **Traces**.

The screenshot shows a software window titled "SAKKY - Traces - New". It contains a table with the following data:

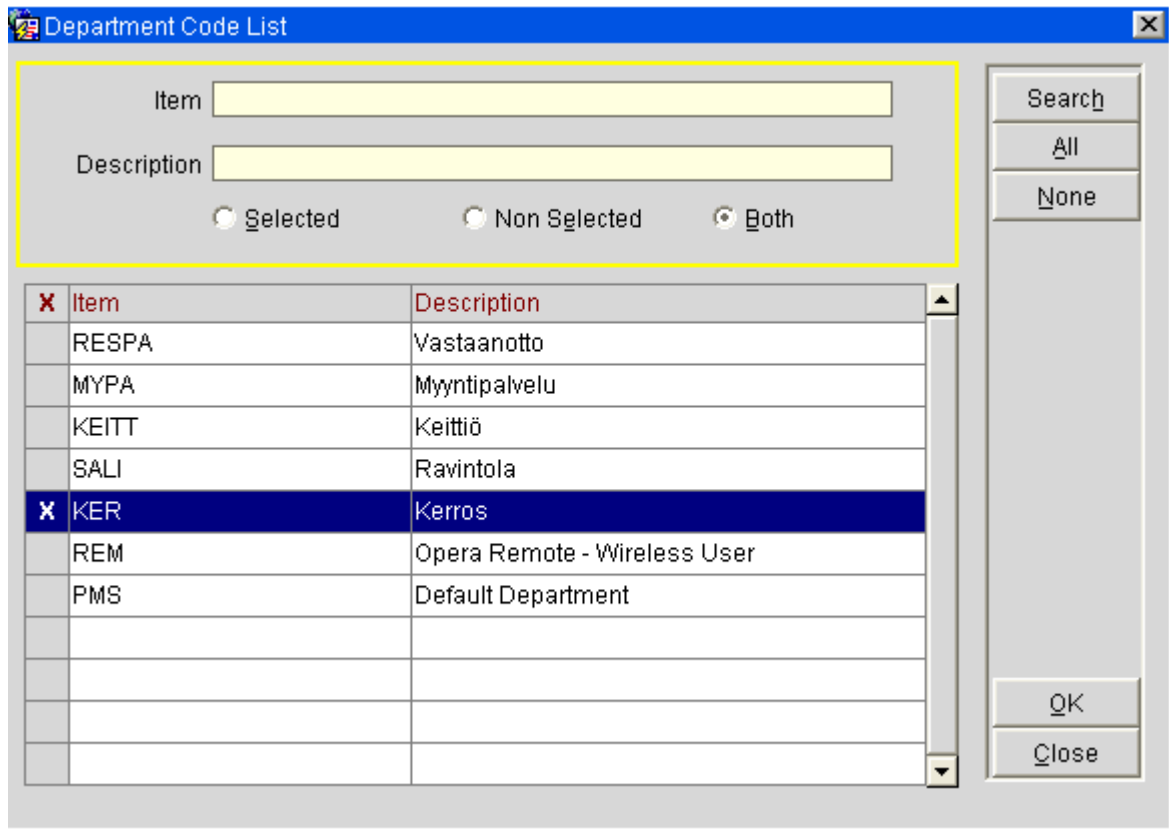
Name	Room No.	Arrival	Departure	Status
Salmi, Paula		13.05.10	14.05.10	6PM

Below the table, there are input fields for "From Date" (13.05.10), "To Date" (13.05.10), and "Time" (18:38). There is also a "Dept Code" dropdown menu and a "Trace Text" text area with a "Quick Text" button. On the right side, there are "Save", "OK", and "Close" buttons.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Dept. Code -kohdasta klikataan nuolinäppäintä ja päästään valikkoon. Laitetaan ruksi **Kerros** eteen. (Tämä kertoo, mihin osastolle viesti menee.)

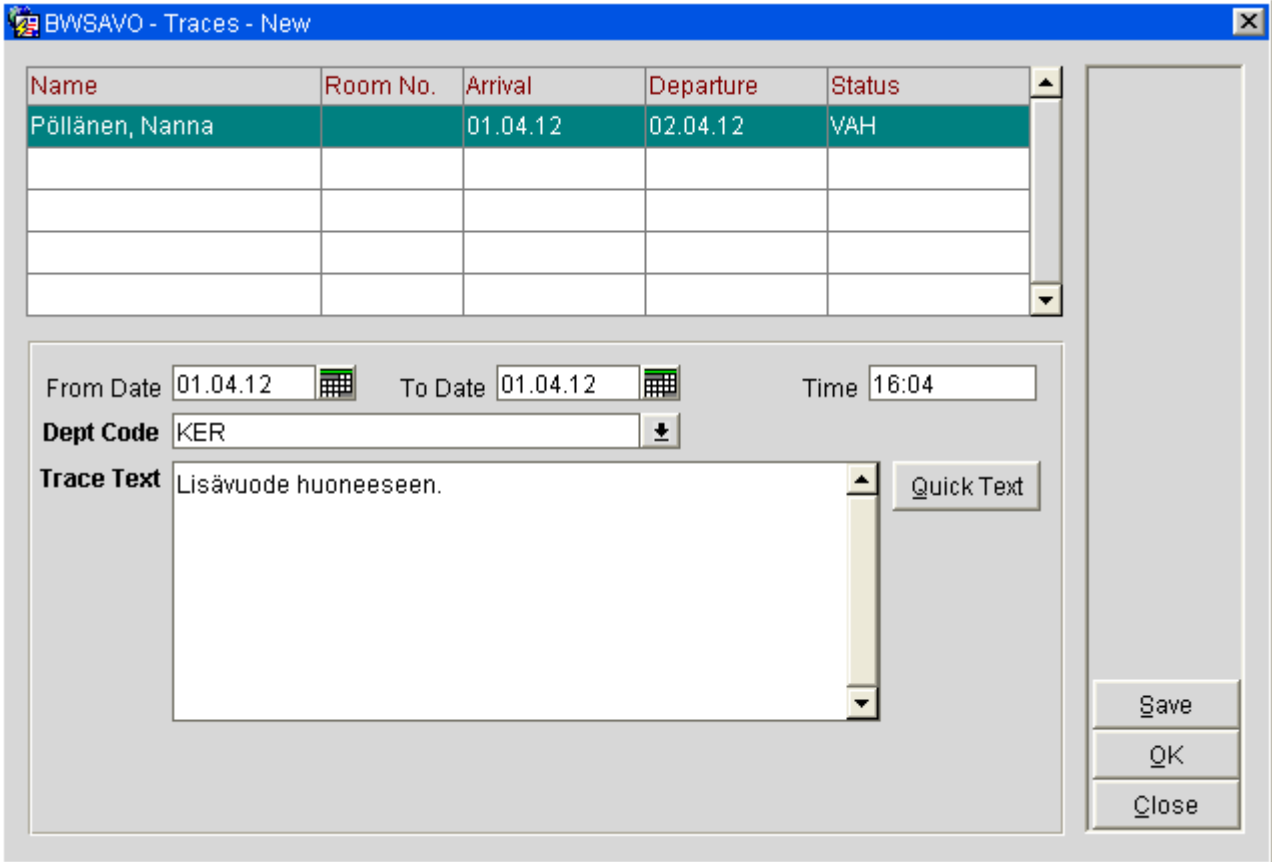


Item	Description
RESPA	Vastaanotto
MYPA	Myyntipalvelu
KEITT	Keittiö
SALI	Ravintola
X KER	Kerros
REM	Opera Remote - Wireless User
PMS	Default Department

Klikataan **Trace Text** ja kirjoitetaan siihen, että huoneeseen tarvitaan lisävuode.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA



The screenshot shows a software window titled "BWSAVO - Traces - New". It contains a table with the following data:

Name	Room No.	Arrival	Departure	Status
Pöllänen, Nanna		01.04.12	02.04.12	VAH

Below the table is a form with the following fields:

- From Date: 01.04.12
- To Date: 01.04.12
- Time: 16:04
- Dept Code: KER
- Trace Text: Lisävuode huoneeseen.

There is a "Quick Text" button next to the Trace Text field. On the right side of the window, there are three buttons: "Save", "OK", and "Close".

Klikataan **Ok** ja ruudulla näkyy tehty **Traces**.

Palataan varaukseen.

Blokataan asiakkaalle huone valmiiksi lisävuodetta varten:

Klikataan **Room**- kohdan vieressä olevaa nuolta ja valitaan sieltä jokin huone.

Klikataan **Options** ja sieltä **Share**. Ohjelma kysyy, halutaanko huone ylibuukata --> **Kyllä**.

Klikataan **Combine**. Halutaanko kopioida maksutiedot --> **Kyllä**.

Laitetaan nimen kohdalle toisen majoittujan nimi ja haetaan profiili.

Vaihdetaan henkilömääräksi nolla (0).

Klikataan **Ok**, uudestaan **Combine** ja haetaan vielä kolmas majoittuja ohjelmasta. Laitetaan hänellekin henkilömääräksi nolla.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

The screenshot shows a software window titled "BWSAVO - Share Confirmation No 47819". It contains three main sections: "Room Details", "Nightly Rate Details", and "Share Reservation Details".

Room Details:

Room	Room Type	Occupied From	Occupied To
220	ECON	01.04.12	02.04.12

Nightly Rate Details:

Nightly Rate	Effective From	Effective To
129.00	01.04.12	01.04.12

Share Reservation Details:

Name	Arrival	Departure	Status	Adults	Children	Rate Code	Rate
Pöllänen, Nanna	01.04.12	02.04.12	Vah	3	0	RACK	129.00
Rautiainen, Mirja	01.04.12	02.04.12	Vah	0	0	RACK	0.00
Vuorio, Anna	01.04.12	02.04.12	Vah	0	0	RACK	0.00

On the right side of the window, there is a vertical column of buttons: "Check In", "Entire", "Split", "Full", "Combine", "Break Shr.", "Resv.", "OK", and "Close".

Klikataan **Ok** ja hyväksytään varaus **Ok**.

Check-in

Etsitään varaus **Dashbordin** kautta.

Kirjataan asiakkaat sisään.

Check-out

Etsitään asiakkaat huonenummerolla ja valitaan kaikki 3 asiakasta laittamalla ruksi nimen eteen ja klikkaamalla **Select**.

Otetaan toisen majoittujan lasku esille alareunasta.

Klikataan **Post** ja valitaan **Code** -kohtaan **Dinner**

Hinnaksi laitetaan 15 € ja määräksi 3. Klikataan **Post** ja **Close**

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Balance	45.00	Arrival	13.05.10	Company		Rate Code	RACK	Prs	0
Status	CHECKED IN	Depart	14.05.10	Group		Rate	0.00	Rm. Type	TWIN

(1) Salmi, Outi							45.00
X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference	
	13.05	220	Restaurant	45.00	Lounas		

Salmi, Pa	Salmi, Ka	Salmi, Ou	Share
-----------	-----------	------------------	--------------

Share with Salmi,Kaisa / Salmi,Paula

Select All	Post	Edit	Folio	Options	Payment	Settlement	Close
------------	------	------	-------	---------	---------	------------	-------

Siirrytään alareunasta kolmannen majoittujan laskulle.

Klikataan **Post** ja valitaan **Code** -kohtaan **jokin minibaarituote**.

Kirjoitetaan summaksi 3.50 ja määräksi laitetaan 2. Klikataan **Post** ja **Close**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 13

Varaus: Check-in ja Check-out

Maksutapa: Käteinen

Tee varaus kahdeksi yöksi. Ensimmäinen yö tulee **Rack** -hinnalla ja toinen yö **EXPVIP** -hinnalla.

Tee sisään- ja uloskirjaus.

Varaus

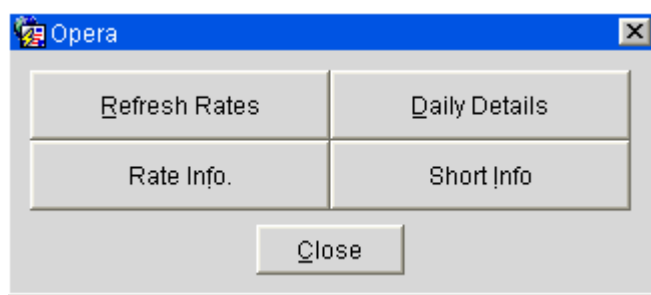
Siirrytään **Reservation-** kohtaan (**F5 ja Rate Query**) Tehdään varaus omalla nimellä.

Vaihdetaan öiden määräksi **2**.

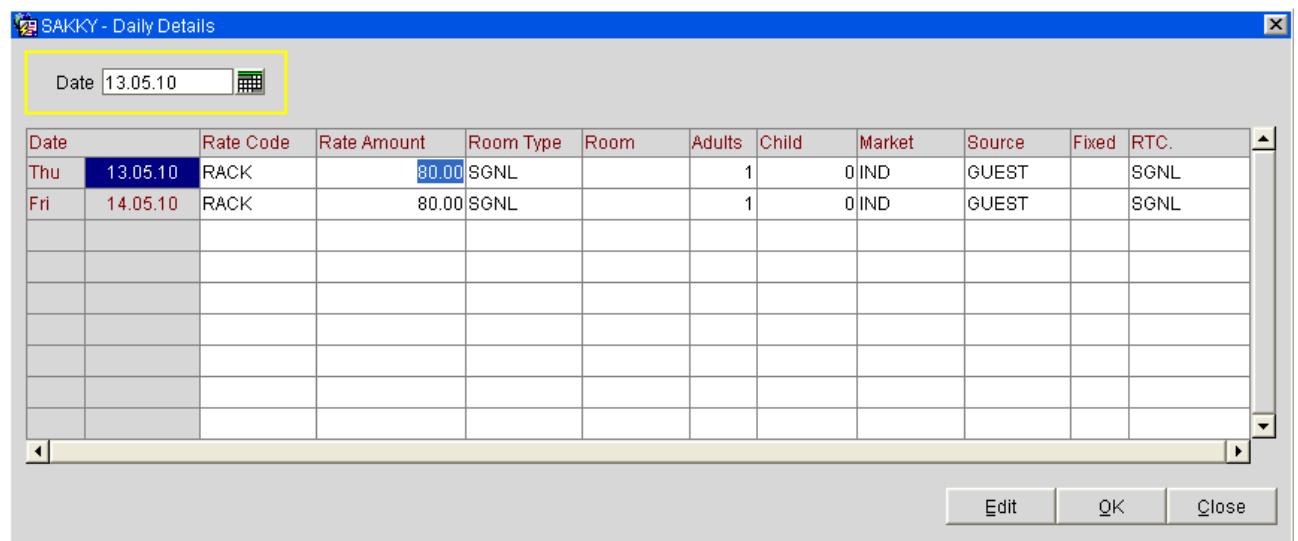
Valitaan hintakoodiksi **Rack**- hinta.

Täytetään pakolliset kentät.

Klikataan Rate -kohdan vierellä olevaa **Ellipsiä**.



Klikataan **Daily Details**.



Laitetaan kursori toisen yön kohdalle ja klikataan **Edit**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Reservation Date: 14.05.10 Update Through: 14.05.10

Adults: 1 Child: 0

Room Type: SGNL RTC: SGNL

Room: Rate Code: RACK Fixed Rate

Rate: 80.00

Market Code: IND Individual

Source Code: GUEST Guest

OK Close

Klikataan **Rate Code** -kohdasta nuolta ja vaihdetaan hintakoodiksi **EXPVIP** ja klikataan **Ok**.

Date: 02.04.12

Date	Rate Code	Rate Amount	Room Type	Room	Adults	Child	Market	Source	Fixed	RTC.
Mon	02.04.12	RACK	81.00	ECON	1	0				ECON
Tue	03.04.12	EXPVIP	60.00	ECON	1	0	TYO	ITSE		ECON

Edit OK Close

Klikataan **Ok**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

SAKKY - Reservation

Name	Jensen	Phone	050-5432345	Agent	
First Name	Thomas	Member Type		Company	
Title		Member No.		Group	
Language	FI	Member Lvl.			
Country	FI				

More Fields

Arrival	13.05.10	Thursday	Res. Type	6PM	6 pm	Guest Balance	0.00	
Nights	2		Market	IND	Individual			
Departure	15.05.10	Saturday	Source	GUES	Guest	Specials		
Adults	1	Child	0	Origin	TEL	By Phone	Comments	
No. of Rms.	1		Payment	CA				
Room Type	SGNL	RTC	SGNL	Credit Card No.				
Room		Fixed Rate	<input type="checkbox"/>	Exp. Date				
Rate Code	RACK	Rate	80.00	Booker				
Packages		ETA	18:00	Booker Phone				
Block Code				Suite With				
				Confirmation	<input type="checkbox"/>	Invoicing Reference		

Daily Details

Rm. Type Avail. : 24 24

Created By MIRJARA On 13.05.10 Updated By MIRJARA On 13.05.10

Save OK Options Close

Hyväksytään eli tallennetaan varaus klikkaamalla **Ok**.

Check-in

Kirjataan asiakas sisään **Dashboardin** kautta.

Check-out

Siirrytään kassaan. Etsitään asiakas huonenumeroilla tai nimellä.

Lasketaan huonehinta **koko ajalta: Settlement, Advance Bill ja Entire Stay**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 14

Kiintiön tekeminen.

Kiintiö tehdään seuraavalla tavalla:

Valitse **Reservation ja Blocks** ja sieltä **Business Block**.

Ruudun oikeasta alakulmasta valitaan **New** ja täytetään pakolliset kohdat:

Acc/Com avataan ja kirjoitetaan yrityksen nimi. Mikäli valmista yritystä ei ole, paina **New** ja tee yritykselle profiili. Mikäli yritys löytyy, klikataan **Select**.

Name	T	City	Phone
Muovitek	C		

Last	First	City	Phone	Relation	T

Kirjoitetaan **Group** -kohtaan **Ryhmän nimi**, jos valmista yritystä ei löydy, tehdään uusi klikkaamalla **New**.

Kirjoitetaan **Start Date ja End Date** -kohtaan aloitus- ja päättymispäivämäärä. Aloituspäivä voi olla kuluva päivä ja päättymispäivän voi valita itse.

Täytetään pakolliset kentät **Status, Market, Source ja Origin**. Täytettäessä **Origin** -kohta ohjelma muodostaa **Block Code** -kohdan valmiiksi.

Hintakoodi valitaan **Rate Code** -kohtaan. Hintakoodi valitaan raksilla ja siihen voi valita **Rack -hinnan**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Klikataan oikeasta reunasta **Grid** -painiketta ja kirjoitetaan kiintiön jokaiselle päivälle huonetyypeittäin tarvittava huonemäärä. Luokkatilanteessa varataan esimerkiksi kaksi huonetta per yö, muutoin kapasiteetti loppuu.

Laitetaan jonkin huonetyypin kohdalle tarvittava huonemäärä jokaiselle yölle. Kts. kuvaa alhaalla.

Current Grid for 1005MUOVIT_001 From 14.05.10 To 18.05.10 Status GRD Property SAKKY

Date: 14.05.10
Display: Current

Date	SGNL	DBL	TWIN	DLX
14.05.10 Fri				
Original	20	10	10	
Current	10	5	5	
Pickup	0	0	0	0
15.05.10 Sat				
Original	20	10	10	
Current	10	5	5	
Pickup	0	0	0	0
16.05.10 Sun				
Original	20	10	10	
Current	10	5	5	
Pickup	0	0	0	0
17.05.10 Mon				
Original	0			
Current	10	5	5	
Pickup	0	0	0	0

Navigation: << < > >>

Menu: Packages Rates Wash Range Priorities Res. Details Close

Klikataan **Close**.

Kiintiövaraus on valmis. Katso alla olevaa kuvaa.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

SAKKY - Business Block - 10700

Acct/Com

Agent

Group

Block ID 10700

Name Status Origin

Start Date Shoulder Start

Nights Market

End Date Shoulder End Source

Owner

Rooms Catering Details More Cancel

Block Code Rate Code Cutoff Date Cutoff Days

Res. Type Packages

Print Rate Shoulder Start Shoulder End

Elastic Owner

Pax/Room Follow up Date Decision Date Trace Code

Rooms Revenue (in EUR)

Calc.	Blocked	Picked-Up	Available
Room Nights	40	0	40
Net Revenue	1,740.74	0.00	
Net Rate	43.52	0.00	

Created By MIRJARA On 07.11.10 16:04 Updated By MIRJARA On 07.11.10 16:39

Hyväksytään kiintiö klikkaamalla **Ok**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä15

Yritys: Valitse sama profiili kuin kiintiössä.

Maksutapa: Käteinen

Asiakas soittaa ja haluaa varata huoneen **kiintiöstä**.

Tee huonevaraus. Sisään- ja uloskirjoita asiakas.

Huonevaraus

Siirrytään **Reservation-** kohtaan.

Varataan huone omalla nimellä ja valitaan yritykselle sama ~~profiili~~ **profiili** kuin kiintiössä.

Klikataan kohdasta **Block**.

Block Code	Name	Start Date	End Date	Status	Method
1005MUOVIT_001	BMuovitek	14.05.10	18.05.10	GRGTD	SELF

	SGNL	DBL	TWIN	DLX						
14.05.10 Fri	5	5								

1 Person Rate 4 Person Rate
 2 Person Rate Add. Person Rate
 3 Person Rate Available

Select Close

Klikataan sopivan huonetyypin alla olevasta huonemäärästä.

Klikataan **Select**.

Ohjelma sanoo **Market Code is different Update?** → vastataan **Kyllä**.

Ohjelma sanoo **Source code has change. Update?** → vastataan **Kyllä**.

Ohjelma näyttää varauksen, jossa näkyy nyt **Block Code**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

SAKKY - Reservation

Name Pasanen Phone 050-456 875 Agent
First Name Pirjo Member Type Company Muovitek
Title Country FI Member No. Group Koulutus
Language E Member Lvl.

More Fields

Arrival 14.05.10 Friday
Nights 1
Departure 15.05.10 Saturday
Adults 1 Child 0
No. of Rms. 1
Room Type SGNL RTC. SGNL
Room
Rate Code KAMPANJA Fixed Rate
Rate 50.00
Packages
Block Code 1005MUOVI ETA

Res. Type GRGT Group Caran
Market IND Individual
Source GUES Guest
Origin
Payment
Credit Card No.
Exp. Date
Booker
Booker Phone
Suite With
Confirmation

Guest Balance
Specials
Comments
Invoicing Reference

Created By MIRJARA On 14.05.10 Updated By MIRJARA On 14.05.10

Save OK
Options Close

Täytetään pakolliset kentät.

Hyväksytään varaus klikkaamalla **Ok**.

Check-in

Mennään joko **Arrivals** kohtaan tai **Dashboardiin**.

Etsitään varaus ja kirjataan asiakas sisään.

Check-out

Siirrytään kassaan.

Etsitään asiakas nimellä tai huonenumerolla.

Päätetään lasku: **Settlement Advance Bill** (toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua) ja **Post**.

Valitaan huonestatukseksi Puhdas.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 16

Yritys: Valitse itse yritys.

Maksutapa: Käteinen

Tee uusi varaus kahdelle asiakkaalle **eri huoneisiin**. Tee veloitusohjeet siten, että molempien asiakkaiden huoneveloitukset ovat tulevat ensimmäisen majoittujan laskulla. Tee sisäänkirjoitukset.

Kirjaa ensimmäiselle majoittujalle laskulle:

2 x Lounas

2 x Minibar olut

Kirjaa toisen majoittujan laskulle:

1 x Autopaikka

2 x Minibar Alko

2 x Päivällinen

Huoneveloitukset tulee ensimmäisen majoittujan yrityslaskulle ja lisäksi majoittuja haluaa toiselta henkilön laskulta omalle erilliselle laskulleen päivälliset. Ensimmäisen majoittujan laskulla on yksi lounas liikaa, mikä täytyy vielä korjata pois.

Huonevaraus

Klikkaa F5 ja Rate Query.

Tehdään varaus omalla nimellä ja etsitään yrityksen profiili.

Valitaan jokin hintakoodi.

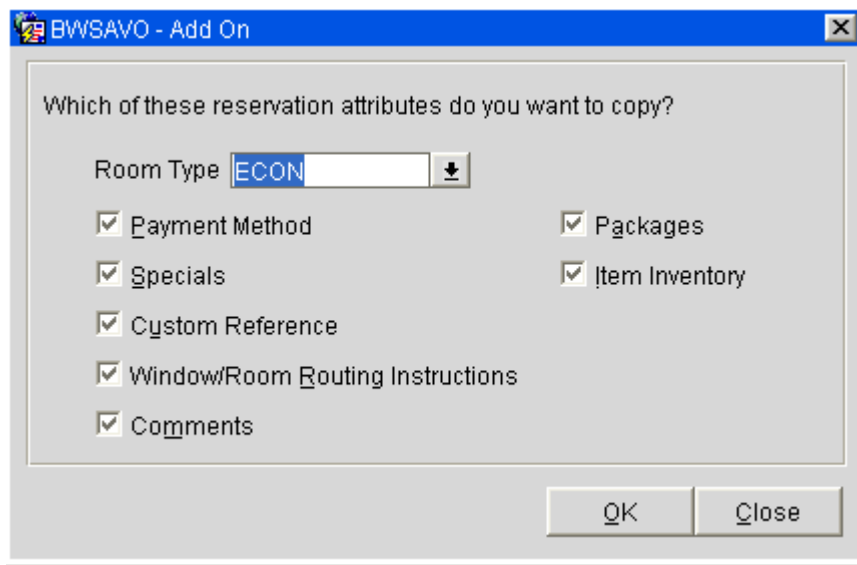
Täytetään varauksen pakolliset kentät.

Klikataan **Options**.

Valitaan **Add On**. (Tätä tapaa käytetään, kun halutaan tehdä samanlainen/ lähes samanlainen varaus. **Add On** kopioi siis valmiin varauksen).

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA



Ohjelma kysyy, halutaanko kopioida valmiiksi tehty varaus. → vastataan **Kyllä**.

Klikataan nimen vieressä olevaa neliötä eli ellipsiä.

Klikataan **New** ja **Search**.

Ohjelma kysyy: Tallennetaanko muutokset → vastataan **Ei**.

Etsitään profiili/tehdään uusi.

Alla oleva kuva näyttää, että nyt on tehty toisellekin henkilölle varaus.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Reservation

Name	Raassina	Phone	040-8434 345	Agent	
First Name	Merja	Member Type		Company	Hämeen Rakennust
Title		Member No.		Group	
Language	FI	Member Lvl.		Source	
Country	FI				
VIP					

More Fields

Arrival	01.04.12	Sunday	Res. Type		Guest Balance	0.00	
Nights	1		Market	TYO Työmatka			
Departure	02.04.12	Monday	Source	ITSE Asiakas itse	Specials		
Adults	1	Child	0	Origin	PUH	Comments	
No. of Rms.	1		Payment	KT	Item Inv.		
Room Type	ECON	RTC	ECON	Credit Card No.		Lisäteksti:	
Room		Fixed Rate	<input type="checkbox"/>	Exp. Date		Laskuviite:	
Rate Code	RACK	Rate	81.00	CRS No.		Confirmation	<input type="checkbox"/>
Packages				Approval Code			
Block Code				Approval Amt.			
				Suite With			
				ETA			
				C/O Time			

Created By MR On 01.04.12 Updated By MR On 01.04.12

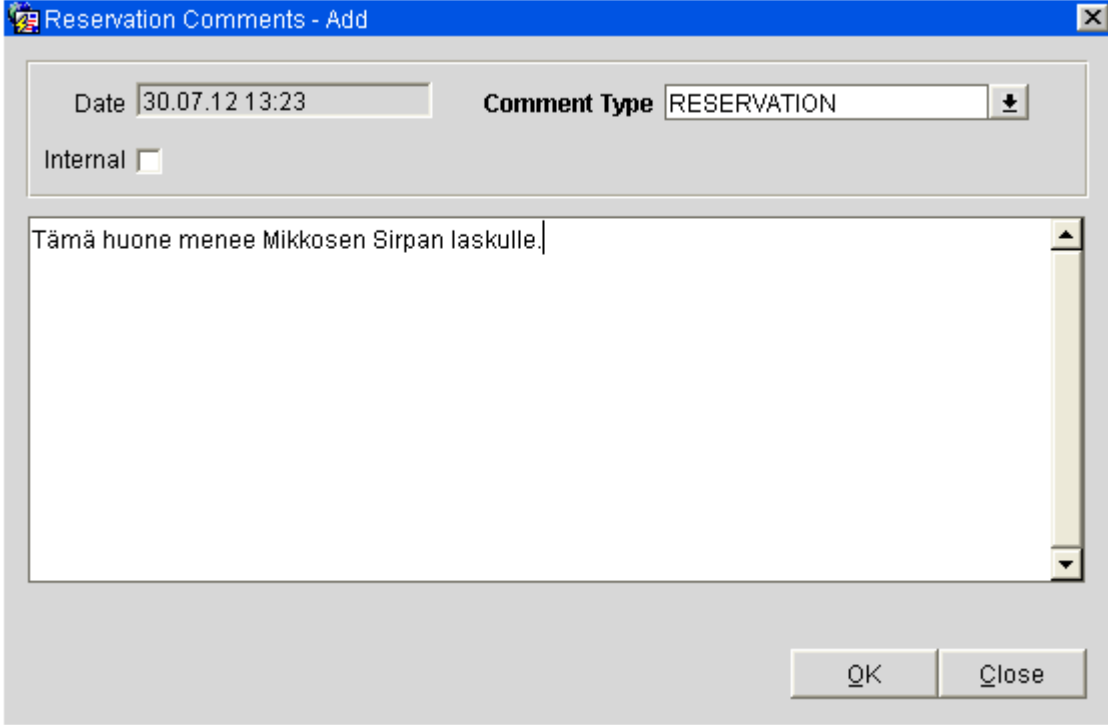
Save OK Options Close

Comments- kohtaan kirjoitetaan tieto, että ensimmäisen majoittujan laskulle menee molemmat huoneet.

Klikataan **Comments, New, Comments type-** kohtaan laitetaan **Reservation** ja kirjoitetaan teksti.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA



Reservation Comments - Add

Date 30.07.12 13:23 Comment Type RESERVATION

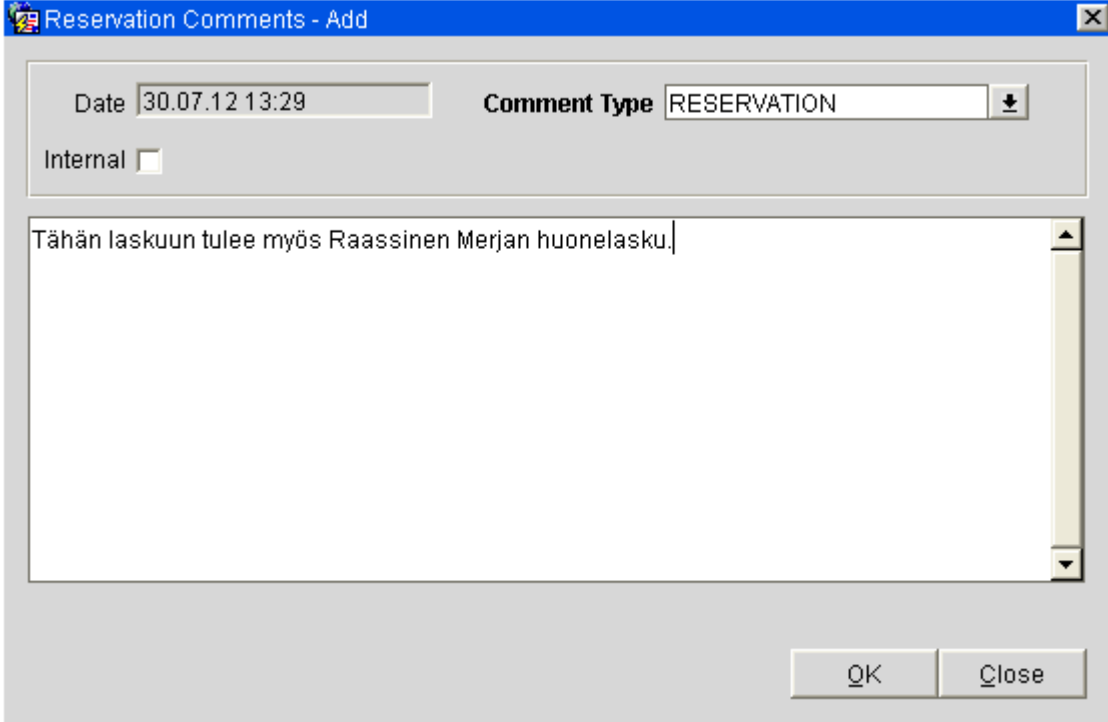
Internal

Tämä huone menee Mikkosen Sirpan laskulle.

OK Close

Klikataan **Ok** ja **Close**. Klikataan vielä **Ok**, ohjelma näyttää vielä ensimmäiseksi tehdyn varauksen.

Kirjoitetaan myös siihen varaukseen samalla tavalla tieto kuin edellisessä varauksessa maksumenetelmästä.



Reservation Comments - Add

Date 30.07.12 13:29 Comment Type RESERVATION

Internal

Tähän laskuun tulee myös Raassinen Merjan huonelasku.

OK Close

Tallennetaan varaus klikkaamalla **Ok**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Check-in

Siirytään **Dashboardiin**

Klikataan kohdasta **Advanced**. (Saadaan tarkempi haku)

Kirjoitetaan **Company** – kohtaan yrityksen nimi.

Ohjelma antaa kaikki sillä yritykselle tehdyt varaukset.

The screenshot displays the OPERA PMS software interface for BWSAYO - BEST WESTERN Hotelli Savonia on 01.04.12. The interface is divided into several sections:

- Search:** Fields for Name, Room Number, Conf/Cxl No., Postal Code, and Communication. Buttons for Search, Advanced, Clear, Reports, Housekeeping, and Quick Keys.
- Reservation:** Details for Raassina, Merja, including Company (Hämeen Rakennustutkimus Oy), Arrival (01.04.12 Sunday), Nights (1), Departure (02.04.12 Monday), Room (ECON), Res. Type (VAH), Rate Code (RACK), and Rate (81.00). Confirmation No. 48063. Buttons for Change Reservation and Check-In Guest.
- Profile:** Personal details for Raassina, Merja, including Address, Home, City, Country/State (FI), and Comm. (BUSINESS). Button for Change Profile.
- Additional Information:** Sections for Comments and Deposit/Cxl. Button for Reservation Options.
- Cashiering:** Balance (0.00) and Payment (Käteinen) field. Buttons for Billing and Close.
- Calendar:** A calendar for April 2012 showing reservation dates with room numbers.
- Bottom Bar:** Date 01.04.12, New Reservation, Walk In, Adults (1), Room Type (HOUSE), and Go > button.

Kirjataan molemmat asiakkaat sisään.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLI OHJELMA

Check-out

Siirrytään kassaan.

Voidaan hakea asiakkaat taas yrityksen nimellä, jotta molemmat asiakkaat saadaan samaan ikkunaan.

Laitetaan ruksi molempien huoneiden eteen ja avataan molemmat huonelaskut yhtä aikaa klikkaamalla **Select**.

Lasketaan molemmille huoneille huonehinta erikseen: **Settlement**, luvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua) ja **Close**.

Siirretään toisen majoittujan **huoneveloitus** ensimmäisen laskulle vetämällä se asiakkaan nimen kohdalle.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Billing [Mikkonen, Sirpa - Room 222]

Balance 162.00 Arrival 01.04.12 Company Hämeen Rakennustutkimus Oy Rate Code RACK Prs 1
 Status DUE OUT Depart 01.04.12 Group Rate 81.00 Rm. Type ECON

(1) Mikkonen, Sirpa 162.00 1

X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference
	01.04	850	Majoitus	81.00		[NA Pkg. Trx] Raassina Me
	01.04	850	Majoitus	81.00		[NA Pkg. Trx]

Raassina, Me **Mikkonen, Si**

Tähän laskuun tulee myös Raassinen Merjan huonelasku.

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Kirjataan ensimmäisen asiakkaan laskulle **Post**- näppäimen kautta: 2 x Lunch/Lounas á 15 € ja 2 x Beer. Oluen hinnan voi päättää itse. Määrän voi laittaa Qty - kohtaan.

BWSAVO - Transaction Posting

Code	Description	Amount	Qty.	Win.	Check No.	Supplement	Reference
215	Dinner	15.00	2	1			
203	Beer	3.00	2	1			

Total Postings 30.00 Amount 6.00

Post Close

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Siirrytään toiselle laskulle ja kirjataan sinne Car park, 2 x Alcohol Beverages ja 2 x Dinner á 18€.(Autopaikan ja juoman hinnan saa lisätä itse.)

Ensimmäinen asiakas halusi päivälliset omalle laskulleen, joten siirretään toisen asiakkaan laskulta päivälliset ensimmäisen asiakkaan laskulle vetämällä hiirellä veloitus ensimmäisen asiakkaan nimen kohdalle.

Klikataan ensimmäisen asiakkaan lasku aktiiviseksi klikkaamalla nimen kohdalta.

Tehdään tähän laskulle uusi ikkuna klikkaamalla hiiren oikealla näppäimellä ja valitsemalla **New Window** ja siirretään sinne kaikki extrat.

BWSAVO - Billing [Mikkonen, Sirpa - Room 222]

Balance 234.00 Arrival 01.04.12 Company Hämeen Rakennustutkimus Oy Rate Code RACK Prs 1
Status DUE OUT Depart 01.04.12 Group Rate 81.00 Rm. Type ECON

(1) Mikkonen, Sirpa					(2) Mikkonen, Sirpa				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	01.04	850	Majoitus	81.00		01.04	215	Dinner	30.00
	01.04	850	Majoitus	81.00		01.04	203	Beer	6.00
						01.04	215	Dinner	36.00

Raassina, Me Mikkonen, Si

Tähän laskuun tulee myös Raassinen Merjan huonelasku.

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Asiakkaalle oli bongattu vahingossa liikaa toiset dinnerit.

Avataan **kolmas ikkuna**. Ko. ikkunalle tehdään korjaukset.

Siirretään kalliimmat dinnerit kolmanteen ikkunaan (36 €).

Klikataan kolmas ikkuna aktiiviseksi.

Klikataan **Post**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Laitetaan **Code** -kohtaan sama myyntilaji, kuin siinä mitä korjataan.

Laitetaan **Amount** kohtaan summa, mikä korjataan eli 36 €.

Qty.-kohtaan laitetaan **-1** eli miinus yksi.

Supplement- kohtaan kirjoitetaan selitys esimerkiksi korjaus ja klikataan **Post**.

Code	Description	Amount	Qty.	Win.	Check No.	Supplement	Reference
215	Dinner	36.00	-1	3		Korjaus	
215		0.00	1	3			

Total Postings Amount

Klikataan **Close** ja nähdään, että kolmanteen ikkunaan on tehty korjaus.

Klikataan kakkosikkuna aktiiviseksi.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Billing [Mikkonen, Sirpa - Room 222]

Balance 198.00 Arrival 01.04.12 Company Hämeen Rakennustutkimus Oy Rate Code RACK Prs 1
Status DUE OUT Depart 01.04.12 Group Rate 81.00 Rm. Type ECON

(1) Mikkonen, Sirpa 162.00					(2) Mikkonen, Sirpa 36.00				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	01.04	850	Majoitus	81.00		01.04	215	Dinner	30.00
	01.04	850	Majoitus	81.00		01.04	203	Beer	6.00

(3) Mikkonen, Sirpa 0.00					(4) Mikkonen, Sirpa 0.00				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	01.04	215	Dinner	-36.00					
	01.04	215	Dinner	36.00					

Raassina, Me Mikkonen, Si

Tähän laskuun tulee myös Raassinen Merjan huonelasku.

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Päätetään 2 ikkuna käteiseen eli **Check-out** ja **Post**.

Ohjelma kysyy jatketaanko 1. laskusta → vastataan **Kyllä**.

Päätetään 1. laskukin käteiseen.

Siirrytään toiseen laskuun ja päätetään Autopaikka ja Minibar käteiseen.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 17

Tee uusi varaus omalla nimellä yhdelle hengelle. Asiakkaan huonelasku tulee kirjata yrityksen huonelaskulle. Tee sisäänkirjaus. Kirjaa asiakkaan omalle laskulle Minibar myyntiä 10€ ja autopaikka. Päätä lasku käteiseen. Asiakas haluaa kuitenkin autopaikan yrityksen laskulle. Tee korjaukset ja päätä huonelasku laskutukseen.

Maksutapa: Laskutus

Huonevaraus

Klikataan F5, Rate Query.

Tehdään varaus omalla nimellä ja etsitään varaukseen myös jokin yritys.

Valitaan hintakoodi.

Täytä varauksen pakolliset kentät.

Klikataan **Options-** valikko auki.

Klikataan **Routing**, laitetaan täppä **Window-** kohtaan.

Valitaan nimen kohdalle yrityksen nimi ja **Transaction**-kohtaan **HA/BB** (huone ja aamiainen).

Tallennetaan varaus klikkaamalla **Ok**.

Check-in

Kirjataan asiakas sisään, joko **Dashboardin** tai **Arrivals-** kohdan kautta.

Check-out

Siirrytään kassaan.

Avataan asiakkaan lasku.

Lasketaan asiakkaalle huonehinta: **Settlement, Advance Bill** (toiminnolla **Settlement, Early Departure** järjestelmä vaihtaa lähtöpäiväksi kuluvan päivän ja luokkatilanteessa saadaan huone vapautettua). Ohjelma kysyy jatketaan 2. ikkunasta --> **ei**.

Kirjataan 1. ikkunalle minibar myyntiä (Alcohol beverages) 10€ ja autopaikka 10€.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Maksetun laskun korjaus

Klikataan **Options** ja **Void Folio**. Valitaan oikea lasku ja Void folio/Ok.

Avataan kolmas ikkuna.

Siirretään miinus-merkkinen summa kolmanteen ikkunaan.

Klikataan kolmas ikkuna aktiiviseksi.

Päätetään kolmas ikkuna: **Check-out** vaihdetaan maksutavaksi Käteinen.

Summa on valmiiksi miinusmerkkinen.

Reference kohtaan on kirjattava korjauksen syy.

SAKKY - Payment [Wind. 3 - Mannila, Jukka - Room 201]

Payment Code 900 Cash

Amount -20.00 EUR

Reference

Print Folio

Post Close

VI

Klikataan **Post**.

Ohjelma kysyy jatketaanko 1. ikkunasta --> **ei**.

Siirretään parkkimaksu huonelaskun kanssa samalle laskulle.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Billing [Ranta, Minna - Room 220]

Balance 101.00 Arrival 01.04.12 Company KODIKASLÄMPÖ OY Rate Code RACK Prs 1
Status DUE OUT Depart 01.04.12 Group Rate 81.00 Rm. Type ECON

(1) Ranta, Minna 10.00					(2) KODIKASLÄMPÖ OY 91.00				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	01.04	206	Alcohol beverages	10.00		01.04	109	Car Park	10.00
						01.04	850	Majoitus	81.00

(3) Ranta, Minna 0.00					(4) Ranta, Minna 0.00				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	01.04	900	Käteinen	20.00					
	01.04	900	Käteinen	-20.00					

Ranta, Mi Routing

v 2012 RACK hinnat huonetyypin mukaan

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close

Päätetään minibar-veloitus Käteiseen; **Check-Out**, vaihdetaan maksutapa käteiseksi ja **Post**.
Ohjelma kysyy jatketaanko 2. ikkunasta → vastataan **Kyllä**.
Päätetään huone- ja paikoitusmaksu Laskutukseen.

Valitaan huonestatukseksi Puhdas.

HOTELLIVARAUKSET

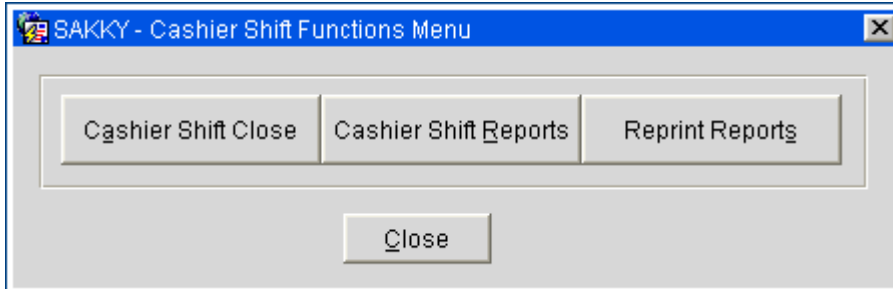
8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 18

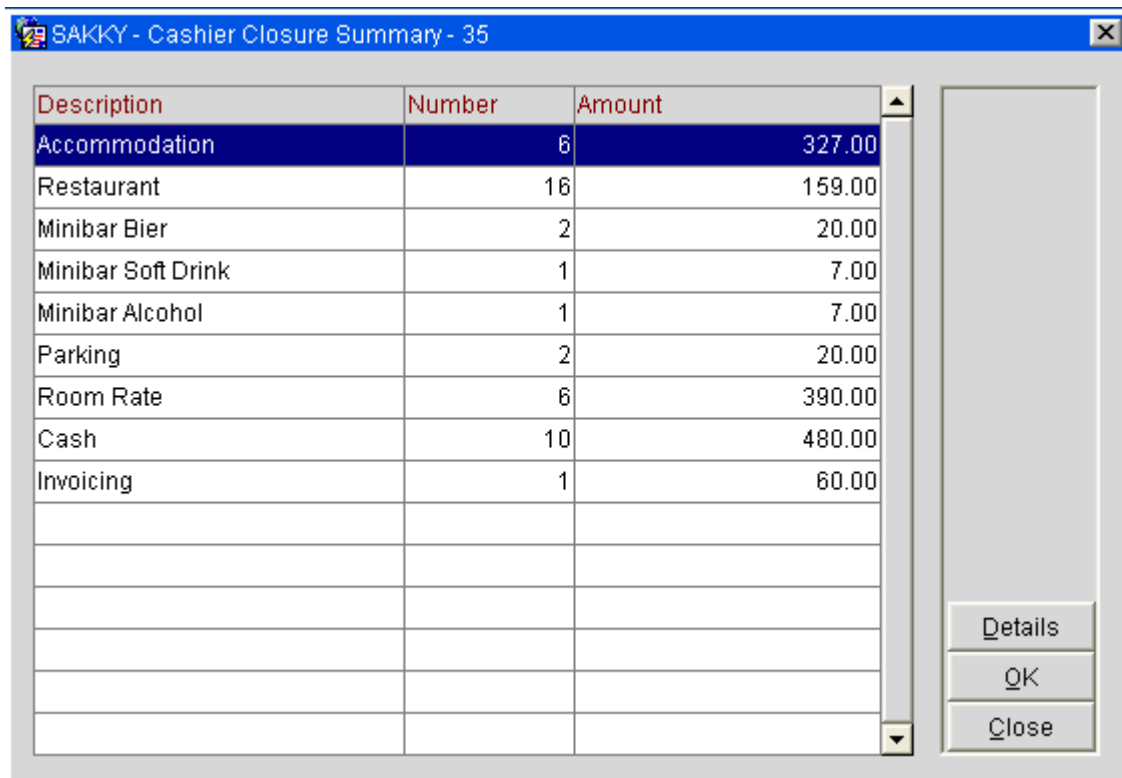
Kassan sulkeminen:

Valitse **Cashiering-** kohdasta **Cashier Shift Functions**.

Klikkaa **Cashier Shift Close**.



Ohjelma näyttää päivän myynnit:



SAKKY - Cashier Closure Summary - 35

Description	Number	Amount
Accommodation	6	327.00
Restaurant	16	159.00
Minibar Bier	2	20.00
Minibar Soft Drink	1	7.00
Minibar Alcohol	1	7.00
Parking	2	20.00
Room Rate	6	390.00
Cash	10	480.00
Invoicing	1	60.00

Details
OK
Close

Klikataan **Ok**.

Klikataan uudestaan **Ok**.

Ohjelma kysyy onko käteismaksut **Ok** → vastataan **Kyllä**.

Ohjelma ilmoittaa, että kassa on suljettu.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 19

Saapuvat-raportin tulostaminen

Valitaan **Micellaneous**- kohdasta **Reports**.

Valitaan **Report Group** kohdasta **Arrival**.

Report Name	REP Name
Arrivals and Checked in Today	arrchkinbyroom
Arrivals: Detailed	res_detail
Membership Pre-Check In	arrprecheckinmem
Revenue Export	revenue_export
Routing Details	routing_details

Valitaan **Arrivals Detailed** ja klikataan **Ok**.

Valitaan päivämääräksi, päivä jolta raportti halutaan.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

The screenshot shows the 'SAKKY - Reservation 1' window with the following sections:

- Date Range:** From Date: 14.05.10, To Date: 14.05.10. Radio buttons for Arrival Dates (selected) and Stay Dates.
- Search Criteria:** Reservations: All Reservations, Room Assignment: All Reservations.
- Filter:** Room Type: ALL, Membership Type: ALL, ETA: 00:00 to 23:59, Preferences: ALL, Departure Date Changes Only (checkbox). Market Code: ALL, Source Code: ALL, Rate Code: ALL, Colors: ALL.
- Include:** Checked-In Today, Cancellations, Pseudo Rooms, Zero Rates Only (all checkboxes are unchecked).
- Display:** Fixed Charges, Packages, Payment Methods, Print Rate, Room Number (checked), Routing Instructions, Complimentary/House, Share Names, Accompanying Names, Preferences, Colors, Traces, Notes (all checkboxes are unchecked).
- Sort Order:** Room No.
- Buttons:** Preview, Print, File, Close.

Klikataan **Print** ja ohjelma tulostaa raportin. Seuraavalla sivulla esimerkki raportista.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA



Savo Vocational College

14.05.10

20:48

Arrivals: Detailed

Room No.	Name	Company Travel Agent	Arr. Date	Dep.Date	Room Type	Adl.	Chl.	Rms.	Mkt. Code	Src. Code	Res. Status
Confirmation No.	Last Room #	Block Code	ETA	Carr. Code	Trans. Type	Prev. Stays					
Arrival Date 14.05.10											
kALLILA,KAI 15151	204		14.05.10	15.05.10	SGNL	1	0	1	IND	COMP	GTD
Moiilanen,Kirsi 15157			14.05.10	15.05.10	DBL	1	0	1	IND	GUES	GTD
Kajunen,Kalevi 15158	406	C- Nokia Turku	14.05.10	15.05.10	TWIN	1	0	1	IND	GUES	GTD
Arrival Date Total						3	0	3			
Grand Total						3	0	3			

Filter Arrival from Date 14.05.10 Arrival to Date 14.05.10
 Room Types All Rate Code All
 Market Code All Source All Membership Type All Preferences All
 From Arrival Time 00:00 To Arrival Time 23:59
 Colors All Room Assignment All Reservations
 Sort Order Room No.

Page 1 of 1

res_detail

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Tehtävä 20

Kokous- ja kiintiövaraus

Tee valitsemallesi yritykselle kokousvaraus jossa on varattuna 20 hengelle kokoustila, aamu- ja iltapäiväkahvit sekä lounaat. Lisäksi tee 3 huoneen kiintiövaraus ja varaa huoneet kiintiöstä valitsemillesi nimille. Kaikki veloitukset menevät yhteislaskulla, joten luo PM lasku yritykselle ja laskutusohje myös huonevarauksiin. Bongaa kaikki veloitukset yrityksen laskulle ja päättää laskutukseen.

Kiintiön luominen

Valitse **Reservations ja Blocks** ja sieltä **Business Block**.

Uutta varausta tehdessä valitaan oikeasta alakulmasta **New** ja täytetään tarvittavat kohdat:

Acct/Com kohtaan yrityksen tiedot sekä valitaan yhteyshenkilö **Contact** kohtaan. Mikäli valmiita tietoja ei ole, painetaan **New** ja luodaan uudet tiedot. Valinnat tehdään aktivoimalla haluttu tieto ja klikataan **Select**.

Määritellään päivämäärät, varauksen kestoksi laitetaan 1 yö. Koska kyseessä on työmatkalla oleva ryhmä, valitaan **Market** kohtaan Työmatka ryhmä (TYOR). **Source** eli lähde kohtaan valitaan Yritys ja **Origin** kohtaan puhelin. **Rate code** kohtaan, hintakoodiksi, valitaan virkamieshinta eli VES.

Järjestelmä määrittelee automaattisesti Blokki koodin (**Block code**), **Reservation Type**ksi Alustavan kyselyn sekä **Statukseksi** Kyselyn.

Tallennetaan blokkivaraus klikkaamalla **Save**.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Business Block - 45751

Acct/Com
 Agent
 Source
 Group

Block ID 45751 BWSAVO i

Name
 Start Date Thu
 Nights
 End Date Fri

Status
 Market
 Source

Origin

Rooms Catering Details More Cancel

Block Code
 Res. Type

Rate Code
 Packages

Cutoff Date
 Follow up Date
 Decision Date
 Trace Code

Cutoff Days

Print Rate

Elastic
 Pax/Room

Rooms Revenue (in E)

Calc.	Blocked	Picked-Up	Available
Room Nights	0	0	0
Net Revenue	0.00	0.00	
Net Rate	0.00	0.00	

Catering Revenue (in E)

Rev. Type	Forecast	Revenue	Margin	%

Created By MR On 24.04.14 10:50
Updated By MR On 24.04.14 10:57

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Vaihda varauksen **Status Vahvistetuksi**. Samalla järjestelmä vaihtaa **Res.Tyypen** vahvistetuksi automaattisesti. Tallenna muutos klikkaamalla **Save**.

Block ID 45751 BWSAVO

Name: KUOPION KAUPUNKI

Start Date: 17.05.12 Thu

Nights: 1

End Date: 18.05.12 Fri

Status: VAH

Market: TYOR

Source: YRI

Origin: PUH

Room Code: 14G

Res. Type: VAH

Rate Code: VES

Cutoff Date: [] Cutoff Days: 0

Follow up Date: []

Decision Date: []

Trace Code: []

Print Rate

Elastic

Pax/Room: []

Tämän jälkeen **Gridin Original** kohtaa ei enää pysty muokkaamaan, vaan järjestelmä antaa uudet vaihtoehdot **Current** ja **Pickup**. Tarvittavia huonemääriä voi jatkossa muokata **Current** kohdasta ja **Pickup** rivi näyttää kuinka monta huonetta blokista on jo ”poimittu” eli varattu.

Current Grid for 14G From 17.05.12 To 18.05.12 Status VAH Property BWSAVO

Date: 17.05.12

Display: Current

Date	ECON	EC4	KING	STAN	ST3	SUP	SUI													
17.05.12 Thu																				
Original	3				2		1													
Current	3				2		1													
Pickup	0	0	0	0	0	0	0	0	0											

Package Rates Wash Range Priorities Res. Details Close

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Kokoustilavaraus

Luodaan yritykselle päätapahtuma (Master event), kokous, tekemällä kokoustilavaraus. Tehdään uusi tapahtuma, klikataan oikeasta alalaidasta **Events**. Kaikkia tapahtumia hallinnoidaan **Events**-valikon alta.

Täytetään tarvittavat kohdat: **Event type** valitaan Kokous, jolloin järjestelmä täyttää **Event name** kohdan automaattisesti. **Status** määräytyy blokkivarauksen mukaan. Määritetään päivämäärä sekä alkamis- ja päättymiskellonajat **Start date** ja **End date** kohtiin. **Attendees** kohtaan määritetään kokouksen henkilömäärä. Sopiva tila valitaan **Space** valikosta ja tilavuokra kirjataan **Rental** kohtaan. **Setup** valikosta määritetään kokoustilan pöytien järjestys; pöydät luokkamuodossa, U-pöytä, ryhmäpöydät jne. Mikäli asiakkaalle on vahvistettu juuri kyseinen kokoustila, klikataan ruksi **Don't move** kohtaan, jolloin järjestelmä estää kokouksen vaihtamisen toiseen tilaan.

Tallenna valitsemalla **Save** ja sulje ikkuna.

The screenshot shows a software window titled "BWSAVO - Events" with a close button in the top right corner. The main content area is titled "Event - Kokous" and displays the ID "31778".

Fields and values:

- Acct/Com: KUOPION KAUPUNKI, KUOPIO,
- Contact: Mallikas, Maija, +358401234567
- Block: KUOPION KAUPUNKI
- Block ID: 45751
- Period: 17.05.12 - 18.05.12
- Event Type: KOK
- Status: VAH
- Attendees: 20
- Event Name: Kokous
- Start Date: 18.05.12, Time: 09:00
- End Date: 18.05.12, Time: 15:00
- Space: Seminaari
- Rental: 100.00
- Setup: LUO
- Setup (Min.): 0
- Setdown (Min.): 0
- Don't Move:

At the bottom, it shows "Created By MR On 24.04.14 12:24" and "Updated By MR On 24.04.14 12:25". On the right side, there is a vertical menu with buttons: Reports, Notes, Diary, Options, OK, Save, New, and Close.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Kahvitarjoilun varaaminen kokoustilaan

Aktivoidaan kokoustilavaraus klikkaamalla rivi siniseksi. Luodaan uusi tapahtuma valitsemalla **New**. Ohjelma kysyy **Do you want to create sub event?** (haluatko lisätä olemassa olevaan varaukseen/tilaan oheistapahtuman?), vastataan **Yes**.

Täydennetään tarvittavat kohdat: **Event type** valikosta valitaan haluttu kahvitarjoilu. **Status**, **Päivämäärä**, **Attendees**, **Space** ja **Setup** määräytyvät valmiiksi kokoustilavarauksen mukaan. Lisätään vain tarjoilun kellonajat.

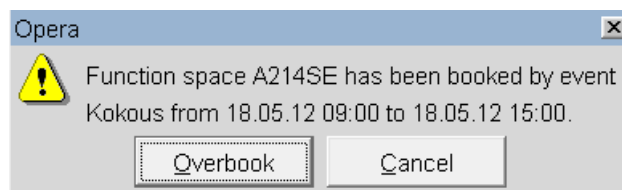
The screenshot shows the 'BWSAVO - Events' application window. The main title is 'Event - Aamukahvi' with a reference number '31779'. The form contains the following fields:

- Acct/Com: KUOPION KAUPUNKI, KUOPIO
- Contact: Mallikas, Majja, +358401234567
- Block: KUOPION KAUPUNKI
- Block ID: 45751
- Period: 17.05.12 - 18.05.12
- Event Type: AK
- Status: VAH
- Attendees: 20
- Event Name: Aamukahvi
- Start Date: 18.05.12, Time: 09:00
- End Date: 18.05.12, Time: 09:30
- Space: Seminaari
- Setup: LUO
- Rental: (empty)
- Setup (Min.): 0
- Setdown (Min.): 0
- Don't Move: (checkbox)

At the bottom, it shows 'Created By MR On 24.04.14 12:46' and 'Updated By MR On 24.04.14 12:47'. On the right side, there is a vertical menu with buttons: Reports, Notes, Diary, Options, OK, Save, New, and Close.

Tallenna valitsemalla **Save**.

Ohjelma antaa oheisen varoituksen tilassa jo olevasta tapahtuma, haluatko yliuukata? Vastataan **Overbook**.

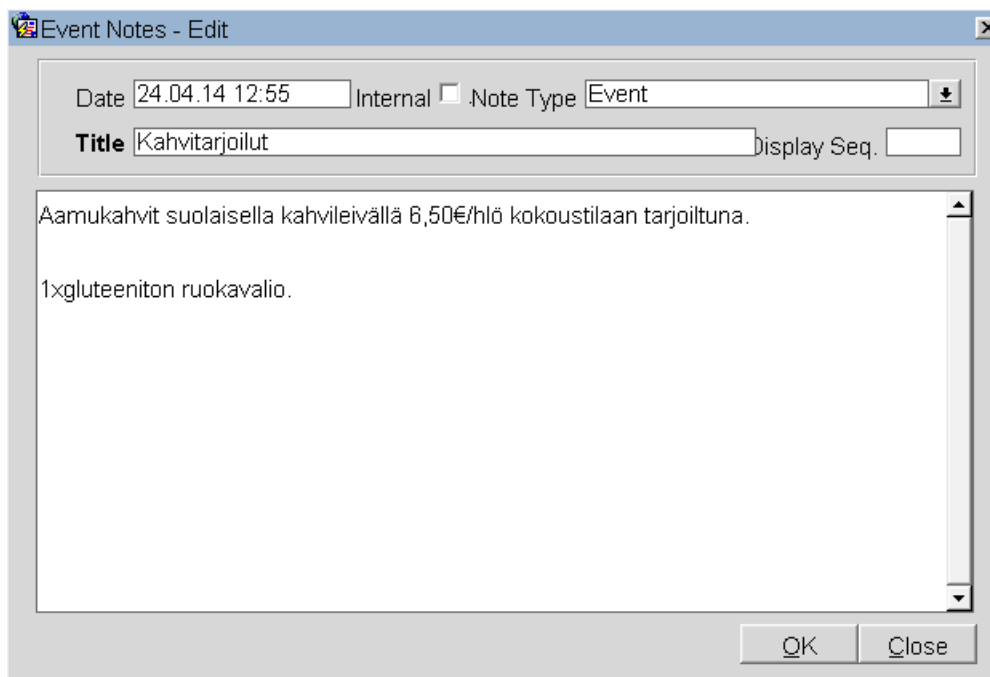


HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Lisätietoa tarjoilusta voidaan kirjata **Event name** kohtaan tai luoda uusi muistiinpano **Notes** kohdasta. Klikataan **Notes** ja **New**.

Note Type kohtaan ohjelma ehdottaa automaattisesti **Event** vaihtoehtoa eli kyseistä tapahtumaa. **Title** kohtaan kirjoitetaan otsikko ja laatikkoon muistiinpanot ja lisätiedot kyseiseen tapahtumaan. Aamukahvitukseen kirjataan esimerkiksi hinta, kahvileipä, erikoisruokavaliot jne. Tallennetaan klikkaamalla **OK**.



Event Notes - Edit

Date 24.04.14 12:55 Internal Note Type Event

Title Kahvitarjoilut Display Seq.

Aamukahvit suolaisella kahvileivällä 6,50€/hlö kokoustilaan tarjoiltuna.

1xgluteeniton ruokavalio.

OK Close

Varaa vielä vastaavasti iltapäiväkahvit kokoustilaan sekä lounas ravintolaan. Lounasvarausta tehdessä järjestelmän kysyy jälleen oheistapahtuman luontia samaan tilaan, tällä kertaa voidaan vastata **No**, jolloin ohjelma ei määritä tilaa automaattisesti. Valitaan **Space** valikosta tilaksi Ravintola ja tilamuodoksi **Setup** kohtaan Normaali olemassa oleva järjestys.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHJELMA

Oheisesta kuvasta näkyvät ryhmän kokoustilavaraus sekä varatut tarjoilut kootusti **Events** tietojen alla.

Day	Date	Ev Type	Start Time	End Time	Status	Name	N	M	Function
Fri	18.05.12	KOK	09:00	15:00	VAH	Kokous		M	Seminaari
Fri	18.05.12	AK	09:00	09:30	VAH	Aamukahvi	X	SU	Seminaari
Fri	18.05.12	LOU	12:00	13:00	VAH	Lounas	X	SU	Ravintola
Fri	18.05.12	IK	14:30	15:00	VAH	Iltapäiväkahvi	X	SU	Seminaari

Esimerkki orderiin eli tilausmääräykseen printtautuvista tiedoista jotka ovat **Events** valikon alla. Tässä lisätiedot kahvitarjoiluihin sekä lounaalle ovat kirjattuna **Event Notesiin**.

Friday, May 18, 2012					
Time	Room	Function	Set-up	Exp	Rental
09:00 - 15:00	Seminaari	Kokous	Luokkamuoto	20	EUR 100.00
09:00 - 09:30	Seminaari	Aamukahvi	Luokkamuoto	20	Incl
<u>Kahvitarjoilut</u>	Aamukahvit suolaisella kahvileivällä 6,50€/hlö kokoustilaan tarjoiltuna. 1xgluteeniton ruokavalio.				
12:00 - 13:00	Ravintola Savonia	Lounas	Normaali olemassa oleva	20	Incl
<u>Lounas</u>	Kokouslounas 15,00€/hlö buffa-pöydästä. 1xgluteeniton ruokavalio.				
14:30 - 15:00	Seminaari	Iltapäiväkahvi	Luokkamuoto	20	Incl
<u>Kahvitarjoilut</u>	Iltapäiväkahvit makealla kahvileivällä 6,50€/hlö kokoustilaan tarjoiltuna. 1xgluteeniton ruokavalio.				

HOTELLIVARAUKSET

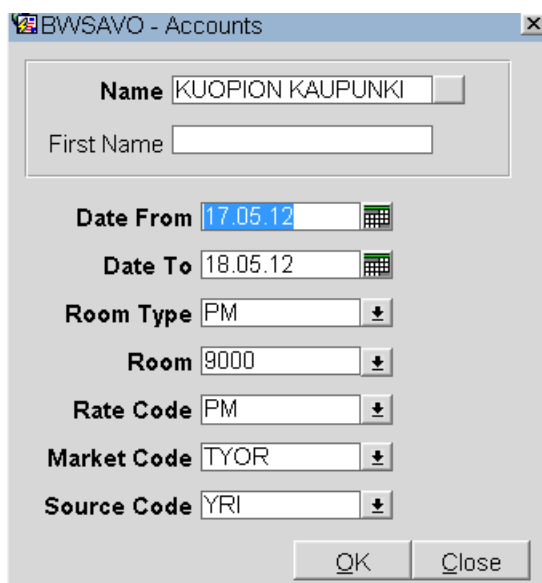
8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Yhteislaskun eli Posting Masterin (PM) luonti

Luodaan kokoukselle yhteislasku, **PM** valitsemalla **Front Desk** ja sieltä **Accounts**.

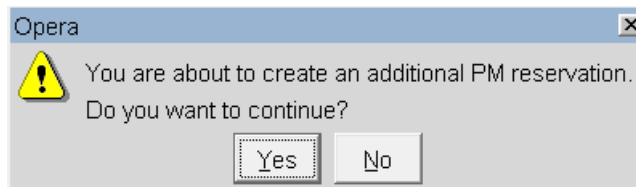
Name kohtaan etsitään yrityksen profiili.

Täytä tarvittavat kohdat: päivämäärät, **Room type** kohtaan valitaan PM (Posting Master) jolloin ohjelma määrittää **Room** kohtaan huoneen numeron automaattisesti. (PM huoneet ovat hypoteettisia huoneita, eli fyysisesti niitä ei hotellissa ole, mutta Opera järjestelmä käsittelee niitä kuin muitakin huoneita. PM numerot ovat väliltä 9000-9999.) **Rate code**ksi valitaan PM ja **Market Code** sekä **Source Code** kohtiin sama kuin blokkivarauksessakin.



Mikäli PM:n saapumispäivä on kuluva päivä, ohjelma kysyy haluatko kirjata PM:n sisälle, voidaan vastata **Yes**.

Blokkivaraukselle voidaan luoda PM myös blokin kautta. Haetaan varaus **Reservations** ja **Blocks** kautta. Avataan varaus tuplaklikkaamalla varausta tai valikosta klikataan **Edit** kun oikea varaus on aktiivisena. Kun varaus on avoinna, otetaan alaoikealta **Options** valikko auki. Klikataan **Add PM**, jolloin ohjelma antaa ilmoituksen:



Vastataan **Yes** jolloin ohjelma luo Posting Master varauksen blokissa olevilla tiedoilla.

Kun PM on luotu, käydään vielä tarkistamassa ja täydentämässä varauksen tiedot etsimällä esim. **Update reservation** kautta oikea varaus. Lisätään vielä esimerkiksi laskutusohjeet, viitteet ym.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

BWSAVO - Reservation 75318 CHECKED IN
X

Name KUOPION KAUPUNKI First Name <input type="text"/> Title <input type="text"/> Country FI Language FI VIP <input type="text"/>	Phone <input type="text"/> Member Type <input type="text"/> Member No. <input type="text"/> Member Lvl. <input type="text"/>	Agent <input type="text"/> Company <input type="text"/> Group <input type="text"/> Source <input type="text"/>
--	---	---

More Fj...

Arrival 17.05.12 <input type="text"/> Thursday Nights <input type="text"/> Departure 18.05.12 <input type="text"/> Friday Adults <input type="text"/> Child <input type="text"/> No. of Rms. <input type="text"/> Room Type PM <input type="text"/> RTC. PM <input type="text"/> Room <input type="text"/> Rate Code PM <input type="text"/> Fixed Rate <input type="checkbox"/> Rate <input type="text"/> 0.00 Packages <input type="text"/> Block Code <input type="text"/>	Res. Type CHE <input type="text"/> Checked In Market TYOI <input type="text"/> Työmatka Source YRI <input type="text"/> Yritys Origin PUH <input type="text"/> Puhelin Payment LA <input type="text"/> Credit Card No. <input type="text"/> Exp. Date <input type="text"/> CRS No. <input type="text"/> Approval Code <input type="text"/> Approval Amt. <input type="text"/> Suite With <input type="text"/> ETA 14:00 <input type="text"/> C/O Time <input type="text"/>	Guest Balance <input type="text"/> 660.00 Specials <input type="text"/> Comments <input type="text"/> Item Inv. <input type="text"/> Lisäteksti: <input type="text"/> Laskuviite: Kesäpäivät 2012 Confirmation <input type="checkbox"/>
---	---	---

Deposit/Cxl

Created By MR On 17.05.12 Updated By MR On 17.05.12

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIHOJELMA

Huonevarausten tekeminen blokista

Tehdään kolme huonevarausta blokista. Aloitetaan tekemään normaalisti varausta **Rate Queryn** kautta. Kohdasta Block klikataan nuolesta valikko auki ja aktivoidaan oikea blokki. Alaruutuun tulee valikko blokissa saatavilla olevista huoneista. Valitaan haluttu huonetyyppi numeron kohdalta tuplaklikkaamalla tai aktivoimalla haluttu huonetyyppi ja klikataan **Select**.

Block Code	Name	Start Date	End Date	Status	Method
11G	KUOPION TALOKESKUS OY	16.05.12	18.05.12	VAH	
14G	KUOPION KAUPUNKI	17.05.12	18.05.12	VAH	

	ECON	EC4	KING	STAN	ST3	SUP	SUI			
17.05.12 Thu				2		1				

1 Person Rate 4 Person Rate
 2 Person Rate Add. Person R...
 3 Person Rate Available

Järjestelmä tuo varaukseen osan tiedoista suoraan blokista, täytetään loput tarvittavat tiedot.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Laskutusohjeen tekeminen huoneilta yhteislaskulle eli PM:lle

BWSAVO - Routing Instructions - New [Mallikas, Maija]

Room Window

Entire Stay Begin Date 17.05.12 Thursday

Other Dates End Date 18.05.12 Friday

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Route to Room 9000 KUOPION KAUPUNKI

Status CHECKED IN

Transactions HA

OK Close

Varauksen **Options** valikosta valitaan **Routing** ja tehdään laskutusohje toiselle huoneelle ruksaamalla **Room** kohta. Mikäli PM:lle on jo määritelty numero, huoneen voi etsiä numerolla, muutoin haetaan nimellä. Haku tiedon voi kirjoittaa suoraan **Route to Room** laatikkoon tai avata lisävalikon nuolen alta. Järjestelmä avaa valikon automaattisesti, mikäli samalla nimellä tai huoneella on useampia olemassa olevia varauksia. Valitaan haluttu huone tuplaklikkaamalla tai valitsemalla **Ok** kun haluttu huone on aktiivisena.

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Transactions kohtaan valitaan mitä myyntilajeja halutaan siirtää toiselle laskulle. Avataan valikko nuolesta jolloin aukeaa uusi ikkuna. Halutut myyntilajit saadaan siirrettyä **Available** kohdasta alas **Selected** ruutuun lisäämällä ruksi vasempaan laitaan ja sen jälkeen klikataan **Add**. Kun valinta on valmis, klikataan **Ok**.

Trn. Code	Routing Code	Description
X	ALL	Kaikki myyntilajit
X	HA	Huone ja aamiainen

Trn. Code	Routing Code	Description
-----------	--------------	-------------

Veloitusten bongaminen yhteislaskulle (PM:lle)

Veloitukset bongataan kassassa eli avataan **Cashier**. Bongataan **Post** toiminnolla. **Amount** kohtaan määritetään hinta ja **Qty** (Quantity) kohtaan yksikkömäärä. Bongataan Kokoustilavuokraa (Conference room), Kokouskahvit (Conference coffee) ja Lounaat (Lunch). Lisätietoja voi kirjoittaa **Supplement** kohtaan, esim. Aamukahvit jne.

Code	Description	Amount	Qty	Win	Check No	Supplement	Reference
220	Conference Room	100.00	1	1		Kokoustilavuok	
219	Conference Coffee	6.50	20	1		Aamukahvit	
219	Conference Coffee	6.50	20	1		Iltapäiväkahvit	
218	Lunch	15.00	20	1		Buffa-lounas	
		0.00	1	1			

Total Postings: 660.00 Amount: 0.00

HOTELLIVARAUKSET

8. OPERA-HOTELLIOHJELMA

Majoitusten veloitukset siirtyvät yöajossa suoraan yhteislaskulle kun huonevarauksille on tehty check in. Luokkatilanteessa ne voi hakea manuaalisesti: **Cashierin** kautta etsitään oikeat varaukset ja valitaan **Settlementistä Advance Bill**. Veloitukset siirtyvät laskutusohjeen mukaisesti yhteislaskulle.

BWSAVO - Billing [KUOPION KAUPUNKI - Room 9000]

Balance 948.00 Arrival 17.05.12 Company KUOPION KAUPUNKI Rate Code PM Prs 0
Status CHECKED IN Depart 18.05.12 Group Rate 0.00 Rm. Type PM

(1) KUOPION KAUPUNKI						948.00	1
X	Date	Code	Description	Amount	Supplement	Reference	
	17.05	850	Majoitus	96.00		Routed From Esimerk...	
	17.05	850	Majoitus	96.00		Routed From Meikaläi...	
	17.05	850	Majoitus	96.00		Routed From Mallikas...	
	17.05	218	Lunch	300.00	Buffa-lounas		
	17.05	219	Conference Coffee	130.00	Iltapäiväkahvit		
	17.05	219	Conference Coffee	130.00	Aamukahvit		
	17.05	220	Conference Room	100.00	Kokoustilavuokra		

Mallikas, ... Meikaläin... Esimerkk... KUOPIO...

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement... Close

Päätetään yhteislasku laskutukseen ja huoneet voi luokkatilanteessa kirjata ulos **Early Departure** toiminnolla.

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 9:

HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Mitä **hotellin verkkopalveluilla** tarkoitetaan?
2. Mainitse esimerkkejä, miten hotellin nettisivut toimivat **tehokkaana myyntikanavana** ja millaisia vaatimuksia sivuilta edellytetään?
3. Mainitse esimerkkejä, millaisia palveluja **online-varauksia välittävä yritys** tarjoaa jäsenhotellilleen?
4. Miten **jäsenhotellit toimivat verkkoyhteistyössä** olevien välittäjien kanssa, kun asiakas tekee varauksen verkkosivuston kautta?
5. Miten asiakas voi suorittaa **maksun** varatessaan majoituksen ketjuhotelleista?
6. Mitä tarkoittaa ”**per agreement**”?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

7. Miten **Booking.com** perii maksun välittämistään varauksista hotellilta? Kuinka suuri on hotellilta perittävä maksu?

8. Mainitse vaihtoehtoja, miten **Booking.com** hyödyntää hotellin majoitustarjontaa muissa kanavissa?

9. Selvitä kaksi eri tapaa, miten hotelli voi jakaa **huoneiden saatavuutta** eri varausportaaleille.

10. Mitä tarkoittavat hotellien asettamat **BAR-hinnat** eri varauskanavissa:
 - a. **Bar-hinnat**
 - b. **Sopimushinnat**

11. Mitä tarkoittavat hotellien operoimat hinnat ja **millaisia rajoituksia** hinnat voivat sisältää?

12. Mitä **advance-hinta** yleensä tarkoittaa ja mitä millaisia **varausehtoja** voi olla?

13. Miten hotelli voi laskuttaa asiakkaan oleskelun välittäjältä?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

14. Miten **matkatoimistotoiminta** jaetaan pääsääntöisesti lainsäädännössämme?

15. Miten **matkatoimistot** voidaan jakaa **toiminnan mukaan**?

16. Mainitse esimerkkejä **matkailupalveluiden jakelutievaihtoehtoista**.

17. Kuvaile millaisia matkapalveluita välittävät matkatoimistot myyvät ja hoitavat?

18. Mitä ovat **GDS-jakelujärjestelmät** ja miten ne toimivat yhteistyökumppaneiden kanssa?

19. Missä laajuudessa ja miten **varausjärjestelmä-Amadeus** toimii matkajärjestelyissä? Millaista tietoa käyttäjä löytää Amadeuksen www-sivustolta?

20. Miten **Amadeus-varausjärjestelmä** toimii hotellien kanssa?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

21. Mainitse **tunnetuimmat online-varaamot (jakelu- ja myyntikanavat)** ja niiden toimintaperiaatteet.
22. Mitä **online-varaamolla (jakelu- ja myyntikanavilla)** tarkoitetaan ja miten ne toimivat hotellien kanssa?
23. Kuvaile **Hotelzonin** palveluja, ~~kun asiakas haluaa tehdä huonevarauksen.~~ Mihin se on erikoistunut ennen kaikkea varaustoiminnassaan?
24. Millä periaatteella **keskusmyyntipalvelut** toimivat? Mainitse esimerkkejä keskusmyyntipalveluista.
25. Miten **S-ryhmän myyntipalvelu** muodostuu ja hoitaa myyntityön valtakunnallisesti **hotellien ja keskusmyyntipalvelun välillä**? Miten toiminnot hoidetaan **jälleen myyjien kanssa**?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

26. Millaisia varauksia voit tehdä Amadeus-järjestelmän kautta?

27. Hae internetistä online majoitusvaraamoja ja matkahakusivustoja. Selvitä, mitä majoitusvaraamojen ja matkahakusivustojen mukana olo tai liittyminen maksaa hotellille?

28. Selvitä, miten Trivago toimii verkossa ja miten se eroaa varaussivustoja ylläpitävistä sivustoista kuten Expedia, Booking.com tai Hotels.com?

29. Selvitä ja vertaile, miten online majoitusvaraamo Booking.comin ja matkailusivustoa ylläpitävän Momondon hotellivaraukset eroavat toisistaan, jos haluat tehdä huonevarauksen samoilla kriteereillä?

30. Mitä tarkoittavat matkailusivustojen hakusuodattimet? Millaisia hakusuodattimia erityisesti hotellivaraamot ja matkailusivustot käyttävät?

31. Etsi Trivagosta esimerkiksi Helsingin Glo Hotel Kluuvin hintoja kuukauden päähän. Vertaile kolmen eri välittäjän hintoja, peruutusehtoja sekä mitä huoneen hintaan sisältyy. Mitä poikkeavuuksia ja yhteneväisyyksiä löydät eri välittäjien väliltä kyseisen hotellin kohdalta?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

32. Millaisia **hyötyjä ja haittoja on hotellille** online varaamojen yhteistyöstä?
33. Kuinka **liikematkat ja kulttuurimatkat eroavat** olennaisesti toisistaan? Etsi molempiin vaihtoehtoihin jokin tyypillinen esimerkkikohde.
34. Miten laki Matkailupalveluyhdistelmien tarjoajista muuttuu soveltamisalaltaan olennaisesti verrattuna aikaisempaan lakiin ”Valmismatkaliikelaki”?
35. Selvitä millainen on **tyypillinen kulttuurimatka**? Etsi kulttuurimatkasta esimerkki valitulta matkanjärjestäjän sivustolta ja esittele **matkan kesto, matkustapa, teema ja hinta**? Mainitse päiväkohtaisesti pääasialliset **matkakohteet, tutustumiskohteet, lisämaksulliset retket**. Miten kyseiset käyntikohteet liittyvät kulttuurimatkan historiaan ja **kerro pääasiallisesta kulttuurimatkan aiheesta** laajemmin.
36. Määrittele, miten “laissa Matkapalveluyhdistelmät” määritellään seuraavat käsitteet?
- a) Elinkeinonharjoittaja
 - b) Matkanjärjestäjä
 - c) Matkanvälittäjä

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

37. Selvitä, miten **matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien toiminta** eroaa käytännössä?
38. Mitä ovat **Valmismatkoja** ja **matkapaketteja koskevat lait** 1.7.2018 alkaen nimeltään kansallisella tasolla?
39. Milloin **lakia Matkapalveluyhdistelmät 901/2017 ei sovelleta? Mainitse myös esimerkit?**
40. **Selvitä ja määrittele, mitä laissa** matkapalveluyhdistelmistä 901/2017 tarkoitetaan **matkapaketilla?**
41. **Selvitä, mitä laissa** matkapalveluyhdistelmistä 901/2017 tarkoitetaan **matkapakettiin kuuluvilla matkapalveluilla?**
42. Miten **matkapalvelut** jakautuvat pääsääntöisesti ja mainitse esimerkit niihin kuuluvista palveluista?
43. Milloin **matkapaketti** muodostuu? Milloin ja miten ne voidaan esimerkiksi valita?

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

44. Mieti **esimerkki** matkapaketista, kun palveluja **markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta?**
45. Milloin matkapaketti voi muodostua “laissa matkapalveluyhdistelmät”, **kun yksittäiset matkapalvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttäen toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä?**
46. Selvitä, mitä tarkoittaa “laissa Matkapalveluyhdistelmät ”**yhdistetty matkajärjestely**”?
47. Mainitse ennakkotiedot, mitä asioita kuuluu **matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän tiedonantovelvollisuuteen** matkustajan oikeuksista lakiin perustuvissa seikoissa ennen matkasopimuksen tekemistä?
48. Mitä **matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa** on mainittava ennakkotietojen lisäksi matkustajalle?
49. Milloin **matkanjärjestäjällä** on oikeus **peruttaa matka** ja mitkä ovat **lain Matkapalveluyhdistelmät 901/2017** mukaiset **ilmoitusvelvollisuudet?**

HOTELLIVARAUKSET

9. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄJÄT JA MYYNTIKANAVAT

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Selvitä, kuinka työssäoppimispaikassasi toimitaan, kun asiakas **saapuu ilman varausta eli walk-in asiakkaana?**
2. Tutustu työssäoppimispaikkasi **valtakunnalliseen/alueelliseen myyntipalveluun**. Selvitä keskitetyn myynnin toimintaperiaatteet ja kuinka se eroaa hotellissa tehtävästä myynnistä?
3. Tutustu työssäoppimispaikallasi **matkatoimiston kautta varattuun ryhmävaraukseen**. Selvitä ainakin seuraavat asiat: milloin tarjous on pyydetty ja varaus vahvistettu, onko varauksen henkilö/huonemäärä muuttunut alkuperäisestä, milloin vaaditaan nimilista sekä huonejako, milloin erikoisruokavaliot tulee ilmoittaa, kuinka matkatoimiston hinnoittelu eroaa päivän hinnasta hotellissa?
4. Selvitä työssäoppimispaikkasi **eri jakelukanavia**. Mitkä ovat suurimmat ja käytetyimmät jakelu- ja myyntikanavat? Toimitaanko kaikkien jakelu- ja myyntikanavien kanssa samoilla tavoin vai eroavatko toimintatavat toisistaan asiakkaan majoittuessa? Mainitse esimerkkejä ja kerro toimintatavoista työssäoppimispaikkasi jakelukanavista.
5. Miten jakelukanavat veloittavat maksut välittämistään varauksista työssäoppimispaikassasi?

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

HOTELLIVARAUKSET



HARJOITUSTEHTÄVIÄ
LUKU 10:
VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Milloin **ensimmäiset luottokortit** ovat tulleet markkinoille maailmalla ja Suomessa?
2. Selvitä, miten maksukortit ovat kehittyneet ja miten niiden kehitys on vaikuttanut käyttötapoihin?
3. Selvitä, mitä **SEPA** tarkoittaa ja mikä on **SEPA-kortti** ja sen korttituotteet?
4. Millaisia palveluita kuuluu SEPA-maksujärjestelmään?
5. Mistä sanoista **SEPA-lyhenne** muodostuu ja kuinka monta maata kuuluu alueeseen?
6. Missä **SEPA-kortti** käy maksuvälineenä?
7. Mistä lyhenne EMV tulee ja miten korteilla maksaminen kehittyy?

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

8. Selvitä, mitä **debit-kortit** ovat ja mitä ne tarkoittavat?

9. Mitä tarkoittavat seuraavat käsitteet?

a) **Maksukortti**

b) **Sirukortti**



10. Mikä on muuttunut **maksukorttien käsittelyssä magneettijuovakorttiin nähden**, kun maksat **sirukortilla**?

11. Asiakas ilmoittaa maksavansa **Visa-Debit-kortilla**, mutta hän ei muista maksutilanteessa henkilökohtaista tunnuslukuaan; PIN-koodia. Miten maksunsaajan tulee toimia, kun asiakkaan laskun suuruus yli 50 euroa?

12. Määrittele, mikä on **Visa-kortti ja** miten sitä käytetään?
Selvitä Visa-kortin **korttituotteet**?

13. Selvitä, millaisia **maksukortteja Visa Electron ja Maestro-kortit** ovat ja miten kortteja käytetään?

HOTELLIVARAUKSET

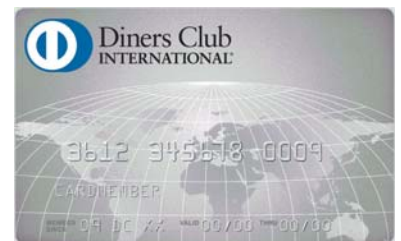
10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

14. Millaisia ovat **Debit MasterCard-korttituotteet** ja miten niitä käytetään?

15. **Mikä on Amex? Nimeä American Expressin korttituotteet?** Mainitse maksukorttien etuja ja myöntämiskriteerejä?



16. Mikä on **Diners Club Finland Oy?** Hae internetistä **Diners Clubin korttituotteet** Suomessa.



17. Miten käsittelet **Visa Debit- ja Debit MasterCard-kortteja sirumaksulaitteessa?**

18. Miten käsittelet **Visa Debit- ja Debit MasterCard-kortteja magneettijuovalaitteessa?**

19. **Milloin** maksajan henkilöllisyyden tarkastaminen ja henkilötunnuksen loppuosan merkitseminen **on välttämätöntä asiakkaan maksaessaan hotellilaskuaan?**

HOTELLIVARAUKSET
10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

20. Saako henkilötunnusta kysyä **hotellimajoituksen yhteydessä**?
21. Saako henkilötunnusta käyttää **asiakkaan tunnistamiseen**?
22. Mitkä ovat **hyväksyttäviä henkilötodistuksia**, kun tarkastat asiakkaan henkilöllisyyden?
23. Kuinka monta jäsenmaata EU:ssa on ja kuinka monta maata euroalueella on tällä hetkellä, joilla on käytössä yhteinen raha?
24. Milloin Suomessa **eurosetelit** otettiin käyttöön?
25. Miten eurosetelissä rahayksikön nimi on kirjoitettuna ja kuinka monta seteliä on olemassa?

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

26. Selvitä **20 ja 50 euron setelien** aitoustekijöistä:
- vesileima
 - varmuuslanka
 - nauhamainen hologrammi



27. Valuutan vaihdossa tai laskemisessa käytetään ajan tasalla olevia kurssilistoja. Milloin käytät?
- * **setelien ostokurssi**
 - * **setelien myyntikurssi**
28. Miten muutat **euromääräisen summan ulkomaanvaluutaksi**? Miten lasket ja milloin valitset setelien osto- tai myyntikurssin kurssilistalta? **Esitä kaavana!**
29. Miten muutat **ulkomaan valuutan euroiksi**? Miten lasket ja milloin valitset setelien osto- tai myyntikurssin kurssilistalta? **Esitä kaavana!**

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

30. Asiakas haluaa tietää seuraavia valuuttoja euromääräisinä? Käytä esimerkiksi Forexin valuuttalaskuria.

- a) USD 50
- b) SEK 120
- c) DKK 250

31.

- a) Miten lasket, kun asiakas haluaa tietää, kuinka paljon on **1000 dollaria euroissa?**
- b) Hae myös **kyseisen päivän Nordean kurssilista www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html tai alla oleva esimerkki Nordean kurssilistasta.**
- c) Käytätkö setelien **osto- vai myyntikurssia?**

32.

- a) Miten lasket, kun asiakas haluaa tietää, kuinka paljon **1000 euroa on dollareissa?**
- b) Hae myös **kyseisen päivän Nordean kurssilista www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html tai alla oleva esimerkki Nordean kurssilistasta.**
- c) Käytätkö setelien **osto- vai myyntikurssia?**

Linkkejä:

- Valuutat.fi – *Valuuttakurssit, valuuttamuunnin/valuuttalaskuri*
- www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html
- www.forex.fi/kurssit/Ajankohtaiset-kurssit

HOTELLIVARAUKSET
10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

33. Kuinka monta jäsenmaata **EU:ssa** on?
34. Kuinka monta maata **euroalueella** on tällä hetkellä, joilla on käytössä yhteinen raha?
35. Nimeä **Euroopan unionin jäsenvaltiot**, jotka ovat ottaneet käyttöön yhteisen **valuutan eli euron**?
36. Selvitä ulkopuolella olevat maat EU:n jäsenmaista, jotka eivät käytä euroa ja mitkä maat ovat ulkopuolelle jättäytyneitä?
37. Katso valuuttakurssien kurssilistoilta, minkä maan valuuttojen **ISO-koodeja** ovat seuraavat:
- * HKD
 - * AED
 - * PLN
 - * CHF
 - * THB

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

38. Mainitse esimerkit ja selvitä, miten **luottokortin ja maksuaikakortin käyttö** eroavat toisistaan?
39. Selvitä, mitä ovat seuraavat korttityypit ja niiden erot
- a) Yleisluottokortit
 - b) Erityisluottokortit
40. **Milloin ja millä** sopimuksella **EU:n perusta** on luotu? Selvitä, mitä perustettiin ja mikä oli **kyseisen sopimuksen merkitys ja tavoite**?
41. Mitä ovat **SEPan tavoitteet** ja kuinka se hyödyntää kuluttajia ja yrityksiä? Mitkä organisaatiot ovat luoneet yhtenäisen euromaksualueen?
42. Analysoi euron merkitystä yhtenäisellä **euromaksualueella, kansainvälisenä valuuttana ja koko maailmassa?** Arvioi yhteisen rahan etuja ja hyötyjä?

HOTELLIVARAUKSET
10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

43. **Hotelliasiakas haluaa tietää, kuinka paljon 320 Norjan kruunua on euroissa?**
- a) Hae myös **kyseisen päivän Nordean kurssilista www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html tai alla oleva *esimerkki Nordean kurssilistasta.***
 - b) Käytätkö setelien **osto- vai myyntikurssia?**
 - c) Vertaile vaihdettua summaa euroissa käyttämällä **Forex-pankin kurssilistaa** tai **EKP:n noteeraamaa päivän valuuttakurssilistaa.**
 - d) Vertaile valuutanvaihtoa?
44. **Hotelliasiakas haluaa tietää, kuinka paljon on 800 euroa on US-dollareina?**
- a) Hae myös **kyseisen päivän Nordean kurssilista www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html tai alla oleva *esimerkki Nordean kurssilistasta.***
 - b) Käytätkö setelien **osto- vai myyntikurssia?**
 - c) Vertaile vaihdettua summaa euroissa käyttämällä **Forex-pankin kurssilistaa** tai **EKP:n noteeraamaa päivän valuuttakurssilistaa.**
 - d) Vertaile valuutanvaihtoa?

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

TYÖSSÄOPPIMINEN:

1. Miten tarkastat vuoron aikana tapahtuneet maksut **tilitysraportista**?
 - a) käteismyynti
 - b) maksukortit
 - c) laskutus
2. Milloin ja miten hotellissasi huomioidaan **erilaiset etukortit**?
3. Miten **vuoronvaihto** tapahtuu ja miten **välitilitys** tehdään?
4. Selvitä, mitä tarkastetaan hotellin **laskutuksesta tai maksuliikenteestä** työssäoppimispaikassasi esimerkiksi yövuoron aikana?
5. Hotellin asiakas haluaa vaihtaa työssäoppimispaikassasi **ulkomaan valuuttaa euroiksi**. Selvitä, miten valuutan vaihto tapahtuu työssäoppimispaikassasi? Missä ja miten asiakas voi vaihtaa valuuttaa?

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

6. Selvitä, missä on työssäoppimispaikkaasi lähinnä oleva automaatti, josta voi nostaa muuta valuuttaa kuin euroja?

7. Selvitä työssäoppimispaikkasi **maksukorttitositteiden säilytykseen liittyvät periaatteet?**
 - a) Kuinka ne jaotellaan, merkitään ja dokumentoidaan?
 - b) Missä ja kuinka kauan materiaaleja tulee säilyttää?
 - c) Kuinka hoidetaan tietoturvahävitys?

8. Tutustu työssäoppimispaikkasi **yövuoron aikana suoritettaviin tehtäviin.**
 - a) Mitkä ovat yövuoron tärkeimmät tehtävät?
 - b) Mitä yöajon aikana tapahtuu hotellijärjestelmässä?
 - c) Millaisia eri raportteja tulostetaan ja seurataan?
 - d) Mitä tietoja raporteista erityisesti hyödynnetään?

HOTELLIVARAUKSET

10. VASTAANOTON MAKSUVÄLINEET

Linkkejä:

- Valuutat.fi – *Valuuttakurssit, valuuttamuunnin/valuuttalaskuri*
- www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/valuuttakurssit.html
- www.forex.fi/kurssit/Ajankohtaiset-kurssit

Tilivaluutan osto- ja myyntikurssit 12.2.2018

ISO-koodi	Valuutta	Keskikurssi	Myynti	Osto
EUR	Euroopan valuuttayksikkö	1,000000	1,000000	1,000000
USD	Yhdysvaltain dollari	1,227090	1,211690	1,242490
JPY	Japanin jeni	133,366000	131,626000	135,106000
GBP	Englannin punta	0,886030	0,874530	0,897530
SEK	Ruotsin kruunu	9,920200	9,790800	10,049600
NOK	Norjan kruunu	9,759200	9,630600	9,887800
DKK	Tanskan kruunu	7,444180	7,347380	7,540980
CHF	Sveitsin frangi	1,150430	1,135230	1,165630
CAD	Kanadan dollari	1,541240	1,521440	1,561040
HKD	Hongkongin dollari	9,595200	9,474800	9,715600
AUD	Australian dollari	1,566880	1,546780	1,586980
NZD	Uuden-Seelannin dollari	1,692560	1,670460	1,714660
ZAR	Etelä-Afrikan randi	14,635800	14,333300	14,938300
SAR	Saudi-Arabian rial	4,601900	4,513000	4,690800
AED	Arabiemiraattien dirhami	4,507100	4,420000	4,594200
SGD	Singaporen dollari	1,626500	1,605800	1,647200
RUB	Venäjän rupla	71,084100	69,692300	72,475900
CZK	Tsekin kruunu	25,347000	25,013000	25,681000
PLN	Puolan zloty	4,180400	4,125800	4,235000
HUF	Unkarin forintti	312,020000	307,950000	316,090000
THB	Thaimaan baht	38,923000	38,146000	39,700000
HRK	Kroatian kuna	7,444000	7,293000	7,595000
ILS	Israelin shekeli	4,311700	4,228800	4,394600
MXN	Meksikon peso	22,896200	22,441100	23,351300
RON	Romanian leu	4,653400	4,561000	4,745800
TRY	Turkin liira	4,671900	4,580900	4,762900