

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 1:

MAJOITUS- JA RAVITSEMISELINKEINON HISTORIAA

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 2:

MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MUUALLA

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

8. Selvitä suomalaisten **kylpylöiden kehitystä**.

9. Milloin **maatilamatkailu-termiä** käytetään?

10. Mitä **lomakeosaketoiminta** tarkoittaa?

11. Miten majoitusalan **hotelliketjut** voitaisiin ryhmitellä?

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

13. Selvitä **franchising**-toiminnan kehitystä.

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

15. Mistä **franchising**-termi muodostuu?
16. Selvitä pääpiirteittäin **franchising**-mallit, miten toimintaa toteutetaan?
17. Mitä ympäristömerkittyjen hotellien (**joutsenmerkki**) tulee ottaa huomioon toiminnassaan?
18. Mihin **hotelliluokitus** perustuu, jos käytetään esimerkiksi tähtiluokitusta?
19. Mitä tarkoittaa, jos hotelli tai hotelliketju käyttää
- * **kaupallista hotelliluokitusta**
 - * **kansallista hotelliluokitusta**
 - * **kansainvälistä hotelliluokitusta**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

20. Miten suosituimpien matkailumaiden järjestys ilmoitetaan WTO:n mukaan? Mainitse 3 suosituinta maata.
21. Kuinka paljon **tilastokeskuksen mukaan** Suomessa on majoitusliikkeitä ja kuinka paljon niistä on **hotelleja**?
22. Selvitä, **mikä on HOTREC** (Hotels, Restaurants & Cafes in Europe – Euroopan Unionin hotelliravintolajärjestön liitto) ja mikä on sen tehtävä.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

23. Etsi **suomalaisia lomaosaketoimijoita**. Millaista toimintaa he harjoittavat? Mainitse esimerkkejä tunnetuimmista toimijoista.
24. Selvitä **Suomen Hostellijärjestön** (entinen SRM) toimintaperiaatteet ja tavoitteet. Kuvaile **hostellitoimintaa** majoitusmuotona.
25. Esittele **Hotelli Kämpin historiaa**, palvelut ja huonetyypit. (www.hotelkamp.fi) tai (www.luxurycollection.com).
26. 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.
27. Mitkä ovat kolme **suurinta kansainvälistä ketjua” 325 suurimman hotelliketjun listalla”** nimeltään huonemäärien mukaan mitattuna www.hotelsmag.com – 325 Hotels rank?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

28. Tutustu **Sokos-hotelliketjuun** ([www. sokoshotels.fi](http://www.sokoshotels.fi))

- * Esittele Sokos Hotels –ketjua kokonaisuudessaan
- * Esittele ketjun hotellityypit ja niiden liike-idea?

29. 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

30. Tutustu **Best-Western International hotelliketjuun.**

- * Esittele ketjua maailmanlaajuisesti ja Suomessa Internetin perusteella.
- * Hae tietoa kanta-asiakaskortista

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

31. Kuka tai ketkä valvovat ajantasaisen lainsäädännön mukaan laissa majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006 annetun **lain noudattamista**?
32. Mikä on **hotelliketju** ja mikä on tyypillistä hotelliketjuun kuuluvan hotellin toiminnassa?
33. Mainitse esimerkki **maailmanlaajuisesta** hotellibrändistä. Miten brändi muodostuu?
34. Esittele valitsemasi hotelliketjun kanta-asiakasetuuksia ja kanta-asiakaskorttia. Vertailkaa ryhmässä eri ketjujen kanta-asiakasohjelmia. Mitä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia löytyy?
35. Miten kansainväliset hotelliluokitukset eroavat kansallisesta tai kaupallisesta hotelliluokituksesta?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

2. MAJOITUSTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA



HOTELSTARS.EU

36. Tutustu **HOTRECin** HotelStars-hotelliluokituksen nimikkeisiin.

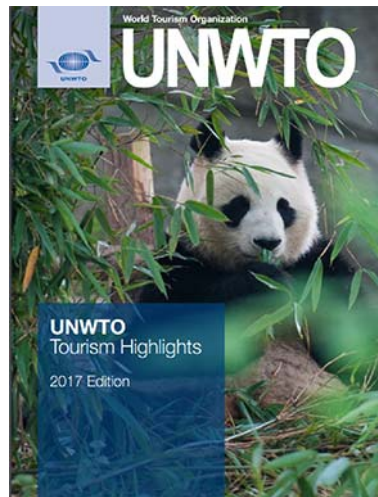
- * Millaisia eroavaisuuksia on eri nimikkeiden välillä?
- * Millaisia varustelueroja huoneissa on?
- * Vertaile erityisesti Comfort (***) ja Luxury (*****) huoneiden eroja.

System Hotelstars Union European Criteria - Hotelstars.EU

<https://www.hotelstars.eu/system/description/>

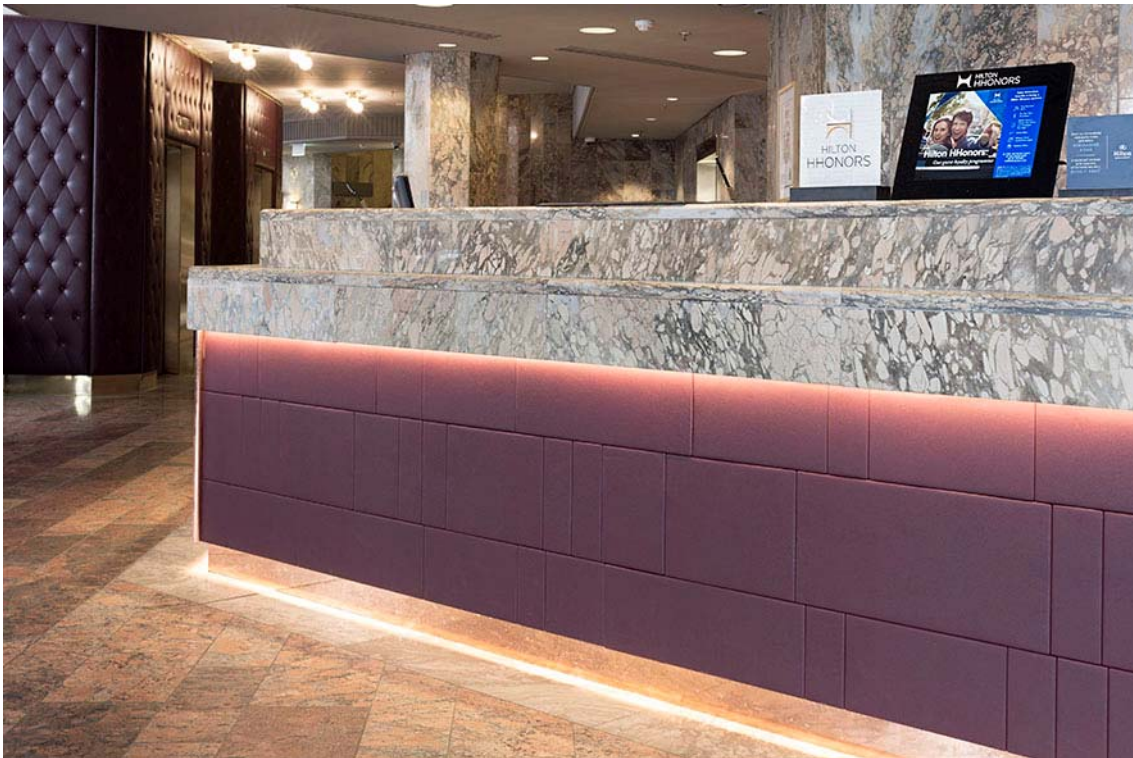
37. Kuvaile, mitkä maat ovat kehittyneet **matkailun 10 kärkimaasta WTO:n tilastossa**, kun vertailet maita kansainvälisten saapuneiden asiakkaiden määrien tai kansainvälisten asiakkaiden tulovaikutusten mukaan, [UNWTO Tourism Highlights, 2017 edition](#)?

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



MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 3:

HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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**



Junior Suite ja standard huone.
Kuvat: Original Sokos Hotel Puijonsarvi



Hotel KlausK SkyBalcony room

Hotel KlausK SkyLoft kylpyhuone

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

3. HOTELLIN TILAT, TUOTTEET JA PALVELUT



Hilton Helsinki Strand Uima-allasosasto

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**?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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 kestävää kehitystä**? Millaisilla toimilla asiakkaat voivat vaikuttaa hotellin ympäristöystävällisyyteen?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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 tunnusluvut: käyttöaste, huoneiden keskihinta (viikoittain/kuukausittain)

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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.

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 4:

HOTELLIN TOIMINTA JA ASIAKASPALVELU

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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**?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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.**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

4. HOTELLIN TOIMINTA JA 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:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 5:

MYyntITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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”**?



MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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”**.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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 _____

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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**)

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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 esittele 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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**?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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
- * kokoslounas molemmille päiville

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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**.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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 elämispäivät 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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

5. MYYNTITYÖ JA HUONEVARAUSTAVAT

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:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 6:

HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

20. Miten Hotellinx Cloudissa voi merkata, että varaus

- a) **on vahvistettu**
- b) **ei ole vahvistettu**
- c) **garanteerattu**
- b) **peruutetaan automaattisesti, jos ennakkomaksua ei ole maksettu**

21. Kuinka asiakkaat **segmentoidaan Hotellinx Cloud -hotellijärjestelmässä?**

Mitkä ovat tyypillisesti käytetyt asiakassegmentit?

22. Miten varauksien **alkuperäislähteitä seurataan ja merkataan** Hotellinx Cloud -järjestelmässä? Jos varaus on tullut varauskanavasta (esimerkiksi Booking.comista tai Expediaasta), missä näkyy alkuperäisen kanavan varausnumero?

23. Mitä tarkoittavat seuraavat termit?

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

24. Mitä tarkoittavat seuraavat sanat?

- a) **Booking**
- b) **Flexible rate**
- c) **Reservation**
- d) **Credit card guarantee**

25. Selvitä seuraavat ammattisanat.

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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

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

- Profiilitiedot
- Päivä- ja hintatiedot
- Varaus- ja maksutiedot
- Lisätiedot

Reservation

Grand Hotel 114

Info Calendar Availability Rooming Invoice Orders Letters

Stay from to: 22/05/2020 Fri 1 23/05/2020 Sat <19> Single On waiting list Allotment: Finland Travel Turku

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

Group Id: Find Arrival info: arrival 22:00, GTD Confirmed Code:

Last name: Michaels

First name: Mike

Company:

Contact name:

Mobile: +3478326487283 Tel:

email:

Agent: Edit guest

Invoice customer:

Rate group: Individuals

Segment: Individuals

Payment: Credit card

Reservation route: Hotel web site

Administrator

	Rate name	Value	Acc. value	Rate start date	days
Del	Mod	Room discounted rate	230.00	220.00	22/05/2020 Fri 1

Allow prices to overlap Total: 230.00 Accom. total: 220.00

Add rates to reservation Open balance: 0.00

Deposit amount: 0.00 0% Settled balance: 0.00

Deposit paid: 0.00 Pay Cancellation 0 days before arrival, if not paid.

Confirmation sent

GTD

Ref. no: 4484 Reservation no: 6026/ 22/05/2020 By: Administrator

Log Cancel Res. wizard Guest account Save Save & Close Back

No tasks Add task One reservation

Hotellinx Cloudin varausruutu

27. Kerro **ylläolevasta varauksesta**

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

28. Mitä tarkoittavat ylläolevan **varauksen kohdat/kentät?**

- Gds details
- Deposit amount

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

TEHTÄVIÄ INTERNETISTÄ:

29. 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?
30. Hae internetistä **www.sokoshotels.fi**-sivuilta **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
31. Arvioi internetin käyttöä **varausten vastaanottamisessa, hoitamisessa ja maksutapahtumissa?** Selvitä internetin **hyötytekijöitä** ja millä lailla se on **erityisen tehokas?**
32. Mitkä ovat huonevarauksissa **yleisimmät hotellien käyttämät jakelukanavat internetissä?** Miten asiakas löytää ongelmattomasti hotellin kotisivut ja jakelukanavat varausta tehdessään?
33. **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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

SOVELTAVIA TEHTÄVIÄ:

34. Mitä **BAR –hinnoittelu** tarkoittaa ja miten se muodostuu **kysyntä-tarjonta varaustilanteessa**? Selvitä, miten **Flex-hinnat** eroavat **Bar-hinnoista**?
35. Miten internet toimii tehokkaasti **erikoistuneilla markkinoilla** myynninedistäjänä? Hae esimerkit **hotellibisneksestä**?
36. Mitä **varausvahvistus** tarkoittaa ja milloin se syntyy?
37. Selvitä, mitä tarkoittavat **online-varaus** ja **offline-varaus**. Milloin huonevaraus on **online-varaus** ja milloin se on **offline-varaus**?
38. 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, kun**
- kyseessä on hotellin kanta-asiakas?
 - kyseessä on ensimmäistä kertaa hotelliin saapuva ketjun kanta-asiakaskortin omaava asiakas?
39. 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 tilanteisiin**:
- uusiin varauskyselyihin
 - paikkakunnan muutkin hotellit ovat täyteen myytyjä
 - paikkakunnan muissa hotelleissa on tilaa

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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?**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

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**

Malli Hotellinx Cloud -järjestelmän huonevarausikkunasta alla.

Reservation

Grand Hotel 114

Info Calendar Availability Rooming Invoice Orders Letters

Stay from to: 22/05/2020 Fri 1 23/05/2020 Sat <19> Single On waiting list Allotment: Finland Travel Turku

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

Group Id: Find Arrival info: arrival 22:00, GTD Confirmed Code:

Last name: Michaels

First name: Mike

Company:

Contact name:

Mobile: +3478326487283 Tel:

email:

Agent:

Invoice customer:

Rate group: Individuals

Segment: Individuals

Payment: Credit card

Reservation route: Hotel web site

Administrator

Del	Mod	Rate name	Value	Acc. value	Rate start date	days
		Room discounted rate	230.00	220.00	22/05/2020 Fri	1

Allow prices to overlap Total: 230.00 Accom. total: 220.00

Add rates to reservation Open balance: 0.00

Deposit amount: 0.00 0% Settled balance: 0.00

Deposit paid: 0.00 Pay Cancellation 0 days before arrival, if not paid.

Confirmation sent

GT D

Ref. no: 4484 Reservation no: 6026/ 22/05/2020 By: Administrator

Log Cancel Res. wizard Guest account Save Save & Close Back

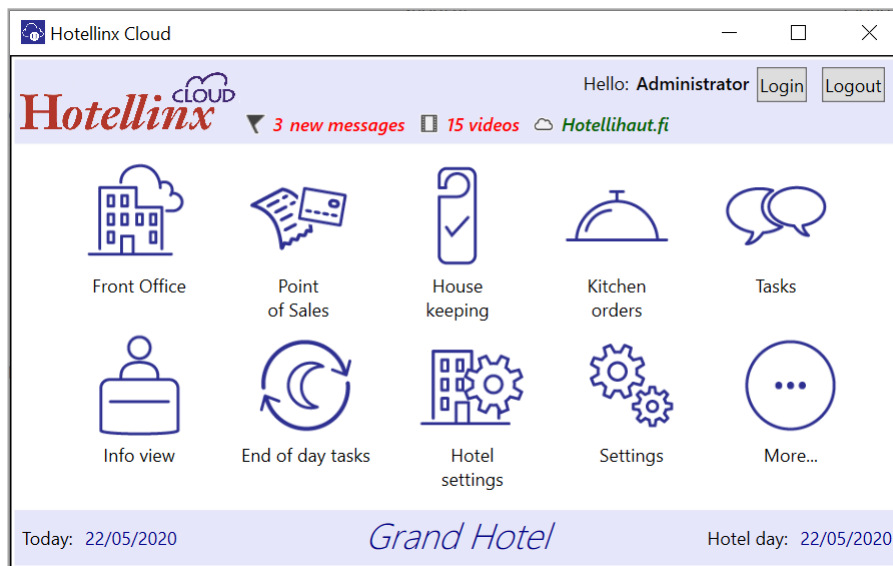
MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

6. HUONEVARAUSTEN KÄSITTELY

MIRJA RAUTIAINEN, MIKA SIISKONEN:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

Hotellinx CLOUD



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 7:

HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLI OHJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIHOJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIHOJELMA

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 laitatt 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.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIHOJELMA

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.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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.

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIOHJELMA

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	Room	Rate name	Value	Acc. value	Rate start date	days
				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	1,770.00
Restaurant	85.00
Credit Card	3,635.00
Cash	200.00
Others	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

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIHOJELMA

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

7. HOTELLINX CLOUD -HOTELLIHOJELMA

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:

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

LUKU 7:

VARAUSTEN TEKIJÄT JA MYYNTIKANAVAT

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT JA MYYNTIKANAVAT

TEHTÄVIÄ KIRJASTA:

1. Mainitse tärkeimmät **huonevarauksia tekevät asiakasryhmät ja jälleenmyyjät.**

2. Mitä tarkoittavat seuraavat käsitteet?
 - a) **Force Majeure**
 - b) **Back-to-back group**
 - c) **Dead-line**

3. Mitä erityistä kanta-asiakkaista huomioidaan, kun vastaanottovirkailija tekee check-in:in ja mitä tietoja löytyy asiakasrekisteristä?

4. Mitkä ovat tavallisimmat kanta-asiakasedut?

5. Mainitse vaihtoehtoja siitä, kuinka hotellin vastaanotossa tulee menetellä, jos asiakas saapuu **ilman varausta (walk-in)**.

6. Miten liikeyritysten tekemät varaukset eroavat esimerkiksi yksittäisten asiakkaiden tekemistä huonevarauksista?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT JA MYYNTIKANAVAT

7. Miten matkatoimistotoiminta jaetaan pääsääntöisesti lainsäädännössämme?

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

9. Mainitse esimerkkejä matkatoimistojen käyttämistä maailmanlaajuisista varausjärjestelmistä tai varausportaaleista.

10. Mitä hotellin verkkopalveluilla tarkoitetaan?

11. Mainitse esimerkkejä, miten hotellin nettisivut toimivat tehokkaana myyntikanavana ja millaisia vaatimuksia sivuilta edellytetään.

12. Mainitse esimerkkejä, millaisia palveluja online-varauksia välittävä yritys tarjoaa jäsenhotellilleen.

13. Miten jäsenhotellit toimivat verkkoyhteistyössä olevien välittäjien kanssa, kun asiakas tekee varauksen verkkosivuston kautta?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT JA MYYNTIKANAVAT

14. Miten asiakas voi suorittaa **maksun** varatessaan majoituksen ketjuhotelleista?

15. Mitä tarkoittaa ”**per agreement** ”?

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

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

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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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. 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**?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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 esitele **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?
- Elinkeinonharjoittaja
 - Matkanjärjestäjä
 - Matkanvälittäjä

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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?

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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?**

MAJOITUSTOIMINTA JA PALVELUOSAAMINEN

8. VARAUSTEN TEKIJÄT 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?