

# Arbetsintroduktion för nyanställda i hotellreception

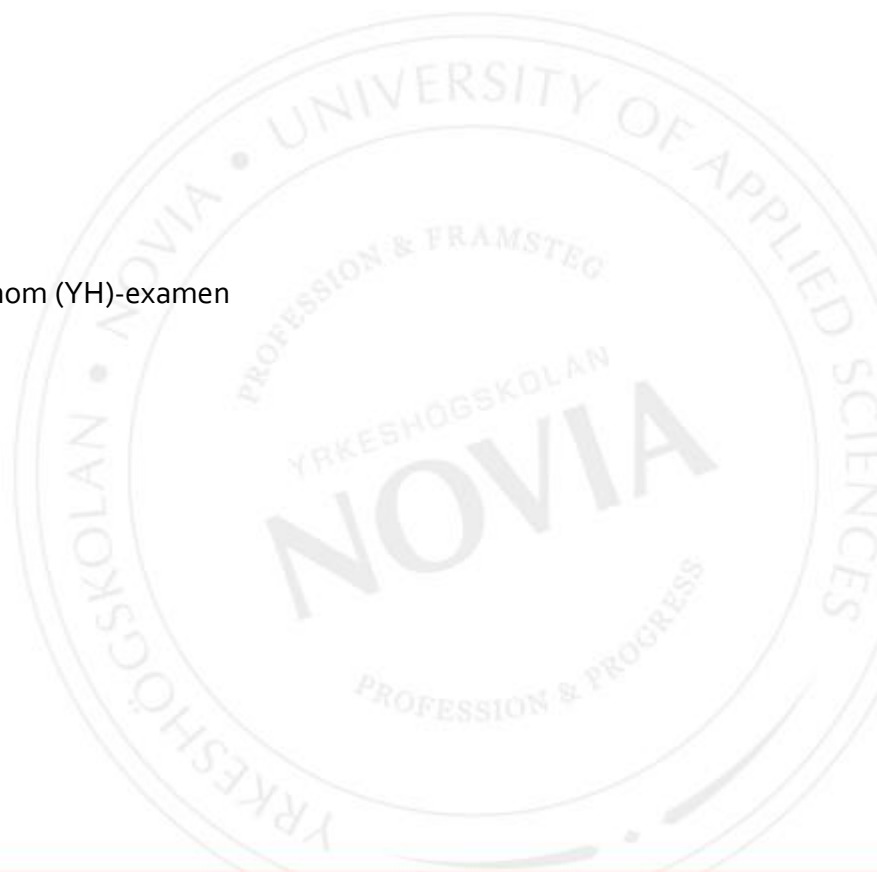
Checklista för inskolningen i receptionen på hotell Pommern

Annika Holmberg

Examensarbete för restonom (YH)-examen

Utbildningen turism

Åbo 2017



## EXAMENSARBETE

Författare: Annika Holmberg

Utbildning och ort: Turism, Åbo

Handledare: Anna-Karin Abrahamsson

Titel: Arbetsintroduktion för nyanställda i hotellreception på hotell Pommern

---

Datum 27.10.2017

Sidantal 31

Bilagor 2

---

### Abstrakt

Syftet med detta examensarbete är att skapa en fungerande inskolning med hjälp av en checklista för receptionspersonalen på hotell Pommern i Mariehamn. Checklistan baserar sig på de fem inskolningsdagarna som man har som nyanställd i receptionen. Checklistan går från dag ett med att lära känna arbetsplatsen till dag fem- att lära sig allt mer avancerade saker. Checklistans syfte är att den nyanställda ska lära sig allt i en logisk ordning, från helhet till mer detaljerade saker.

Åland Hotel Group Ab med sina tre hotell; hotell Pommern, hotell Savoy och hotell Adlon är den ledande turismaktören på Åland med sina 234 rum totalt och utgör 41 % av rumskapaciteten i Mariehamn.

Teorin i detta arbete omfattar arbetsintroduktion och handledning för nya anställningar. Intervjuer har utförts med tre anställda i receptionen som stöd för detta examensarbete. Mitt examensarbete tar även upp företaget Åland Hotel Group Ab:s historia, verksamheten i företaget, hotellen och hur ledningen fungerar i företaget.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: Hotell Pommern, Mariehamn, arbetsintroduktion, handledning, kvalitativ intervju, inskolning

---

## OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Annika Holmberg

Koulutus ja paikkakunta: Matkailua, Turku

Ohjaaja(t): Anna-Karin Abrahamsson

Nimike: Työhönopastus hotellin vastaanoton uudelle työntekijälle hotelli Pommernissa

---

Päivämäärä 27.10.2017

Sivumäärä 31

Liitteet 2

---

### Tiivistelmä

Tämän lopputyön tarkoituksena on luoda toimiva tarkastuslistapohjainen perehdytys Hotelli Pommerin (Maarianhamina) vastaanottohenkilöstölle.

Tarkistuslista luo viiden koulutuspäivän pituisen oppimisjakson uudelle vastaanottotyöntekijälle.

Tarkistuslista alkaa ensimmäisenä työpäivänä tutustumisella työpaikkaan jatkuen aina viidenteen päivään, jolloin perehdytään monimutkaisempiin asioihin.

Tarkistuslistalla pyritään siihen, että uudet työntekijät oppivat kaiken loogisessa järjestyksessä kokonaisuuksista yksityiskohtaisiin työtehtäviin.

Åland Hotel Group Ab on maakunnan johtava matkailutoimija, johon kuuluu kolme hotelliä, hotelli Pommern, hotelli Savoy ja hotelli Adlon.

Niissä on yhteensä 234 huonetta, joka on 41 % koko Maarianhaminan kokonaishotellikapasiteetista.

Tämä lopputyö esittelee työnkuvauksen ja opastamisen uusille työntekijöille. Tämän työn taustoittamiseksi on haastateltu kolmen eri vastaanoton työntekijöitä.

Työssä käsitellään myös Åland Hotel Group Ab:n historiaa, yrityskulttuuria, sekä hotelli- ja yritysjohton toimintaa.

---

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: Hotelli Pommern, Maarianhamina, työn esittely, valvonta, laadullinenhaastattelu

---

## BACHELOR'S THESIS

Author: Annika Holmberg

Degree Programme: Tourism

Supervisor(s): Anna-Karin Abrahamsson

Title: Work introduction for new employees in the hotel reception at hotel Pommern

---

Date 27.10.2017

Number of pages 31

Appendices 2

---

### **Abstract**

The aim of this Bachelor's thesis is to create a functional checklist for the reception staff at hotel Pommern in Mariehamn. The checklist is based on the five training days. It takes five days from getting to know the workplace to understanding more complex matters. The aim of the checklist is for the new employee to learn everything in a logical matter.

Åland Hotel Group Ab comprises three hotels; hotel Pommern, hotel Savoy and hotel Adlon. Åland Hotel Group Ab is the leading tourism performer in the Åland Islands with its 234 hotel rooms that accounts for 41% of the space capacity in Mariehamn.

The theory of this thesis includes work introduction and guidance in a new workplace. Interviews have been conducted with three employees from the reception staff to support this thesis. It also includes information about the history of the company, the hotels and how the management works in the company.

---

Language: Swedish

Key words: Hotel Pommern, Mariehamn, work introduction, guidance, qualitative interview

---

## Innehållsförteckning

1	Inledning .....	1
1.1	Syfte och avgränsning .....	1
1.2	Metod .....	2
1.3	Uppdrag och uppdragsgivare.....	2
2	Ålandhotels .....	3
2.1	Hotellen.....	3
2.1.1	Ledningen inom Åland Hotel Group Ab .....	4
2.2	Receptionen på hotell Pommern .....	5
3	Handledning.....	6
3.1	Vad handledning innebär .....	7
3.2	Handledning genom tyst kunskap .....	8
4	Arbetsintroduktion .....	9
4.1	Förberedelser inför en ny anställning.....	10
4.2	Välkomnande.....	11
4.3	De första arbetsdagarna.....	12
4.4	Feedback och uppföljning.....	13
5	Intervjuer .....	14
5.1	Förberedelser inför en intervju .....	15
5.1.1	Hur en intervju skall gå till.....	15
6	Intervjuer med hotell Pommerns anställda .....	16
6.1	Sammanfattning av intervjuerna.....	18
6.2	Sammanfattning av intervjun med receptionschefen .....	20
6.3	Analysering av intervjuerna.....	22
7	Processen .....	22
7.1	Checklistans uppbyggnad.....	23
8	Checklista för inskolning .....	25
9	Utvärdering .....	28
9.1	Uppdragsgivarens utvärdering .....	28
10	Sammanfattning.....	29
	Källor .....	30

## Bilageförteckning

Bilaga 1	Intervjufrågor
Bilaga 2	Enkät

# 1 Inledning

Nästan varje företag hamnar förr eller senare introducera arbetsplatsen för en nyanställd. Arbetsintroduktionen är den nyanställdas första intryck och sätter lika djupa spår som att möta en människa för första gången.

För att man skall börja trivas på en ny arbetsplats och känna att man är behövd är handledning och arbetsintroduktion i början extremt viktigt. Varje arbetsplats har egna rutiner och sitt eget sätt att jobba på. För en nyanställd är det svårt att ensam komma in i systemen och känna sig viktig. Genom en väl förberedd och bra planerad arbetsintroduktion behöver det inte kräva så mycket tid och resurser av företaget. En välplanerad arbetsintroduktion är dock inte endast viktig för den nyanställda utan också för de övriga i personalen så att de kan lita på att allting kommer att löpa på smidigt. En bra arbetsintroduktion skall få den nyanställda att snabbt komma in i företaget. Arbetsintroduktionen skall fungera som ett verktyg för den nyanställda, för att lära personen och vara som stöd under den första tiden. Därför är det viktigt att företaget vet hur en nyanställd lär sig bäst. Genom en lugn men effektiv start i företaget kommer den nyanställda att känna sig välkommen och som en del av företaget.

Att stötta, ge råd och tips, vara vänlig, uppmuntrande och att skola in på rätt sätt ger en bra start för den nyanställda och på så vis får personen en egen yrkesidentitet och är villig att ge mer av sig själv till företaget redan från början.

## 1.1 Syfte och avgränsning

Syftet med detta examensarbete är att bygga upp en fungerande checklista för hotell Pommern i Mariehamn som receptionspersonalen skall kunna använda sig av i framtiden då de skolar in nyanställda. Den ska vara enkel både för receptionspersonalen som har ansvaret för inskolningen men också för den nyanställda så personen lär sig sina arbetsuppgifter och systemen på arbetsplatsen snabbt och effektivt. Examensarbetet svarar på forskningsfrågorna ”hur ser en bra arbetsintroduktion ut?” och ”hur tar företag emot en nyanställd på bästa sätt?”. Jag kommer inte att ta upp receptionens bokningssystem Opera i checklistan men jag har skrivit runt den, hur och i vilket skede i inskolningen man ska lära sig vad ur bokningssystemet.

## **1.2 Metod**

För att uppnå syftet med mitt examensarbete kommer jag att läsa in mig på teori om handledning, arbetsintroduktion och hur man skall välkomna nya kollegor. Dessutom kommer jag att utföra intervjuer med två av de anställda i receptionen på hotell Pommern och med receptionschefen Niko Micklin. Intervjuerna kommer att handla om hur de anställda tycker att inskolningen av nyanställda har gått och vad som skulle kunna förbättras i framtiden. Dessutom kommer jag intervjua receptionschefen angående hur förberedd receptionen har varit på att ta emot och skola in någon ny. Med hjälp av allt detta kommer jag att skapa en checklista för inskolningen som kommer att bli slutprodukten för detta examensarbete.

## **1.3 Uppdrag och uppdragsgivare**

Uppdragsgivaren för detta examensarbete är receptionschefen Niko Micklin. Då jag blev anställd på Ålandhotels i februari 2017 diskuterade vi om att det skulle behövas en uppdatering i receptionens introduktionsmanual på hotell Pommern i Mariehamn. Då valde jag att bygga upp en ny checklista för inskolningen i receptionen på hotell Pommern som ska hjälpa receptionspersonalen vid inskolning för nyanställda i framtiden. Under min egen inskolning i maj 2017 märkte jag att det inte fanns ett system som personalen kunde följa, vilket gjorde att en del saker lärde jag mig på onödigt lång tid. Då insåg jag att det borde finnas ett systematiskt och logiskt system som personalen kan följa för att underlätta inskolningen. Receptionens gamla introduktionsmanualer kommer fortfarande att finnas tillgängliga för de nyanställda i framtiden. Min checklista kommer att fungera som ett verktyg för personalen under inskolningen. Detta kommer att underlätta för den nyanställda då personen kommer att lära sig allt i en logisk ordning och på så sätt utvecklas snabbt inom företaget.

## 2 Ålandhotels

Ålandhotels som officiellt heter Åland Hotel Group Ab (ÅHG) är ett företag som driver tre hotell; hotell Pommern, hotell Savoy och hotell Adlon. Dessutom driver företaget också tre restauranger, Kvarter5, Bistro Savoy och Adlon pizzeria & sportbar. ÅHG är den ledande aktören inom turismen på Åland. (Våra hotell, 2017).

Ålandhotels har 234 rum totalt vilket utgör 41 % av rumskapaciteten i Mariehamn. Från början hette företaget inte Ålandhotels utan kallades Trivselhotellen på Åland. I det företaget ingick hotell Adlon, hotell Savoy, Norrö stugby, Dåne stugby, Havsvidden och Kaptensgårdarna. Företaget gick inte runt och då tog banken på Åland över företaget, efter det köpte Thomas Lepistö (nuvarande ägare av Ålandhotels) företaget. I juli 1998 startades företaget Ålandhotels, stugbyarna såldes så att driften inom företaget skulle gå ut på att endast driva hotell. Efter något år såldes även kaptensgårdarna och hotell Adlon byggdes om samtidigt som man köpte fastigheten. Hotell Savoy gjordes om till ett Scandic hotell 1999 och var ett Scandic franschais hotell ända till 2002 genom Thomas Lepistös kontakter på Scandic. Franschais-avtalet avslutades eftersom Scandic såldes till Hilton och ägaren flyttades till USA. Det blev därmed svårt att samarbeta och därför avslutades Scandic Savoy år 2002. År 2006 såldes även Havsvidden och då återstod två hotell inom Ålandhotels, hotell Savoy och hotell Adlon.

Från år 2013 hyrde man fastigheten hotell Pommern av Alandia bolaget. Det var ett väldigt gammalt hotell med ett stort renoveringsbehov. Man drev hotell Pommern en sommar innan hotellet genomgick totalrenovering under 2014 och i mars 2015 öppnades nyrenoverade hotell Pommern. (Niklas Lindroos, personlig kommunikation, 05.10.2017).

### 2.1 Hotellen

Hotell Pommern som är beläget i centrala Mariehamn på Åland har stått öppet för gäster sedan slutet av 1960-talet men renoverades totalt och öppnade sina dörrar på nytt i mars 2015. Nu har hotellet förnyats med en ny restaurang, ny vinbar, nytt receptionsområde, ny lounge och flera konferensrum, varav det största rymmer upp till 24 personer. Hotell Pommern har totalt 95 hotellrum, både enkel- och dubbelrum samt familjerum. Hotell Pommerns restaurang Kvarter5 erbjuder mat med urval på lokala produkter. Hotell Savoy som är en aning mindre än Hotell Pommern ligger också beläget i Mariehamns centrum med



totalt 85 hotellrum. Frukosten som ingår i priset serveras i restaurangen Bistro Savoy. Hotell Adlon som har 54 hotellrum är företagets minsta hotell, där finns pizzerian och sportbaren och är beläget alldeles vid västrahamnen.

Alla tre hotell har bastuavdelningar och konferensutrymmen. Bastun på varje hotell är tillgänglig för hotellgästerna mellan vissa klocktider på dygnet utan extra kostnader men det är också möjligt att hyra den privat utöver dessa allmänna tider. Hotell Savoy och hotell Adlon har även pooler där det är möjligt att simma. Hotell Adlon är det mest lämpligaste hotellet för barn och ungdomar, där finns både pingisbord, x-box och lekrum. (Våra hotell, 2017).

### **2.1.1 Ledningen inom Åland Hotel Group Ab**

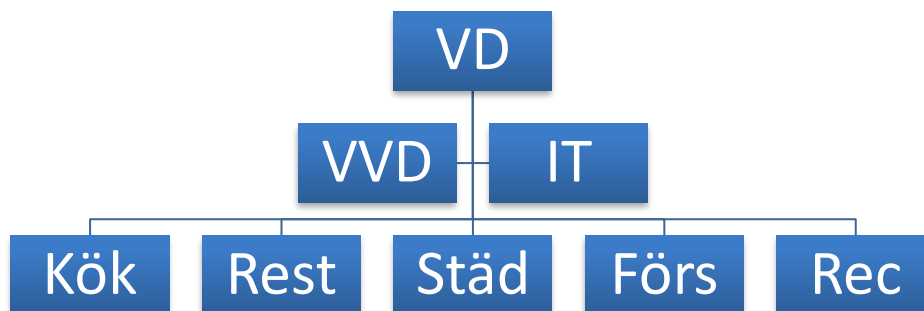
Åland Hotel Group Ab ägs av Thomas Lepistö vars dotter Caroline Lepistö har posten som verkställande direktör. I ledningen tillsammans med Caroline Lepistö finns ÅHG:s vice verkställande direktör, Jana Eriksson, hon har hand om ekonomin medan Johan Norrgård fungerar som företagets fastighets-, avtals-, och IT-ansvariga. Man kan säga att dessa personer är företagets nyckelpersoner som gör så att vardagen fungerar smidigt, både med ekonomin och alla system samt fastigheter.

Åland Hotel Group Ab är uppdelad i olika avdelningar. (se figur 1) Varje avdelning har en avdelningschef som i sin tur arbetar med ledningen för företaget. Det finns fem avdelningar som skall fungera tillsammans på ÅHG. Dessa (alla) avdelningar har en chef för sig och varje avdelningschef har en hel avdelning under sig som i sin tur skall fungera på alla hotell.

Kökschefen Dennis Lindqvist har hand om alla tre hotells kök. Jenny De Mander ansvarar för restaurangverksamheten. Johanna Karlsson är chef för servicen dvs. städpersonalen. Niko Micklin är försäljningschef samt receptionschef. Han är också företagets ”ansikte utåt”, han reser mycket och skaffar nya kundrelationer och håller samtidigt upp goda relationer med de existerande kunderna. Han deltar i mässor, presenterar företaget för intresserade och arbetar för en bättre försäljning för företaget. Som sin högra hand har han Johanna Söderlund som är receptionens skifteschef. Hon har ansvaret för arbetslistorna, inköp av produkter till receptionens lobbykiosk och dessutom jobbar hon själv i receptionen.

Niklas Lindroos som är företagets andra försäljningschef ansvarar för försäljning men också för redan existerande kunder. Under avdelningscheferna finns det skiftesansvariga och

hotellansvariga, dessa måste finnas då det under högsäsong är full fart på företaget och då räcker det inte med bara en ansvarig. (Niko Micklin, personlig kommunikation, 06.09.2017).



Figur 1. Organisationsschema fr.o.m. 04/2017. (Introduktionsmanual, 2016)

## 2.2 Receptionen på hotell Pommern

På Ålandshotells jobbar det ca 16–20 stycken receptionister under högsäsong, dvs. från maj till augusti. Så många receptionister behövs pga. att alla tre hotell står öppna för gäster och det behövs tre receptionister per hotell per dag. Då det är lågsäsong är det betydligt färre som behövs på jobb. Då är det endast ca 3–5 som jobbar fulltid medan resten jobbar deltid eller som inhoppare.

Till hotell Pommerns receptionsuppgifter hör konferensbokningar, restaurangbokningar, logi för gästerna, kundservice och att lösa eventuella problem samt att ge tips om Åland. Andra uppgifter som också hör till receptionen är att aktivt föra info vidare och kommunicera med de övriga avdelningarna som städpersonalen, restaurangen och köket. Ifall avdelningarna sinsemellan inte kommunicerar blir vardagen svår och problem kan uppstå. Mycket av arbetstiden i receptionen går till att ta emot telefonsamtal samtidigt som mailen ska bli besvarade. Man kan säga att receptionen behöver vara medveten om allt som händer i hotellet och veta lite hur allting fungerar. Receptionen är ”spindeln i nätet”. Det är receptionen som styr de övriga avdelningarna och det är receptionen som ska se till att vardagen fungerar över alla avdelningar. Dessutom hjälper receptionen mycket restaurangen då receptionen besvarar telefonsamtal och mail som angår restaurangen och köket.

Receptionspersonalen har ett stort ansvar och får därför också ta egna beslut. Eftersom ingen chef eller annan receptionspersonal är på plats kvälls- och nattetid så är det receptionen som bestämmer saker och ting på hotellet. Detta leder till att receptionspersonalen utvecklar sig och blir med tiden duktig på sitt arbete.

Bilaga 2 skapade jag eftersom jag ville få en helhets uppfattning om hur personalen trivs på ÅHG. Jag valde ut tio personer från företaget med olika arbetsuppgifter. Därefter bad jag dem berätta hur de känner ”med en mening hur det är att arbeta för ÅHG?”. Svaren jag fick stöder mitt examensarbete då största delen av personalen påstår att det är möjligt att utvecklas inom företaget samt att ingen dag är den andra lik. Detta ger ett ännu större behov av en bra arbetsintroduktion i början av en anställning så att alla anställda kan känna att de klarar av sina arbetsuppgifter. Alla respondenter i enkäten (se bilaga 2) har givit sitt tillstånd att använda deras riktiga namn och titel.

Under högsäsong då företagets alla tre hotell står öppna för gäster är det en fördel för receptionspersonalen då det är tre receptionister samtidigt på jobb på alla tre hotell. I fall problem uppstår som är svåra att lösa på egen hand får man hjälp av kollegorna på de andra hotellen och på så sätt kan man tillsammans lösa problem. (Niko Micklin, personlig kommunikation, 01.08.2017).

### **3Handledning**

Handledning för en nyanställd är företagets grund för att få en så bra framtid för den nyanställda som möjligt. Det är viktigt att den nyanställda trivs direkt från början med sitt jobb och vill lära sig eftersom det inte går att tvinga någon att utvecklas och lära sig nya saker. För att både den nyanställda och företaget ska gynnas är det viktigt att personen känner sig säker på sina arbetsuppgifter efter all handledning som personen har fått. Det är ingen vits att på kort tid försöka få den nyanställda att kunna allt om företaget. Detta kan leda till att hela handledningsprocessen misslyckas och i sådana fall kan det ta dubbelt längre tid för den nyanställda att komma in i sina nya arbetsuppgifter samt rutinerna på den nya arbetsplatsen. (Paunonen-Ilmoinen, 2001, s. 48-50).

Det är viktigt att bygga upp ett förtroende mellan handledare och den nyanställda. Relationen har en avgörande betydelse för processen, dvs. kommer handledningen att lyckas. Som handledare är det viktigt att veta vilken roll handledaren har, vilka mål receptionen vill nå

med handledningen och på vilket sätt handledningen skall gå tillväga dvs. ha en plan. Handledaren måste även visa empati och ha en inlevelseförmåga i arbetet och på så sätt kan det förväntas samma sak av den handledda. (Selander & Selander, 2008, s. 26).

### 3.1 Vad handledning innebär

Handledning som betyder att ”leda vid handen”, är en process där den handledda får stöd och hjälp av andra som både på lång och kort sikt leder till en god utveckling. Handledning är en blandning av teori och praktik där den handleddas professionalitet förbättras och där den nyanställda blir säker i sin yrkesroll. Oftast bedrivs arbetet med en utsedd handledare och regelbundna möten utses. (Holmberg, 2000, s. 17).

Handledning är inte endast till för de anställda som har fått en fast anställning utan också för säsongspersonal och inhoppare. Handledningens kvalitet kan bero på företagets ekonomiska situation men varje nyanställd skall få möjlighet till en bra introduktion och handledning för sitt arbete. (Paunonen-Ilmoinen, 2001, s. 12).

Det är viktigt att förstå skillnaden mellan att delegera och instruera i handledning. Handledning handlar mer om att instruera dvs. att hjälpa den nya, än att delegera. Som handledare är det viktigt att inte hjälpa för mycket, alla lär sig bäst genom att själv få försöka lösa problem. (Christerson, 1994, s. 101).

De flesta lär sig bäst genom att få arbeta själv än att se på då någon annan arbetar. Såklart måste handledaren agera ifall något håller på att gå alldeles snett men oftast är det bättre att i efterhand gå igenom vad som skulle ha kunnat göras annorlunda. Då den nyanställda får arbeta självständigt är det en del av processen att riskera och göra fel. Den nyanställda måste få göra misstag för att lyckas och förstå meningen med arbetet. Det är viktigt att prova sig fram genom olika metoder att arbeta, för att se hur det ska gå till förrän man hittar den vägen som är bäst för en själv. (Christerson, 1994, s. 80).

Som handledare är det också viktigt att tänka på hur handledaren ska kolla läget med den nya, vad kan eller vad kan den nya inte (Christerson, 1994, s. 102). Handledaren skall också fråga hur den nya tänker lösa olika problem, ställa frågor och diskutera om möjliga förbättringar. Det är viktigt att inse att alla människor är olika och jobbar på olika sätt, även de nyanställda. Därför är det också viktigt att ge beröm och uppmuntran emellanåt (Christerson, 1994, s. 103).

### 3.2Handledning genom tyst kunskap

Att dela med sig av arbetsuppgifter och lära ut hur man skall agera i olika situationer kan vara svårt ifall man har jobbat länge inom ett företag. Personalen blir lätt så att säga "hemmablind" vilket också kan leda till att de bär på tyst kunskap (Holmberg, 2000, s. 21). Det kan vara svårt att lära ut tyst kunskap, det är sådan kunskap som personalen har lärt sig med åren och sådant de "bara vet". Därför är det bra att äldre anställda emellanåt arbetar tillsammans med någon nyanställd. I sådana fall kan också de äldre anställda få nya insikter då det är nya, fräscha tankar som kommer från den nyanställda. Denna växling kallas kunskapsväxling, överföring mellan en ny och en äldre anställd (Holmberg, 2000, s. 21). Den nyanställda har också ett visst ansvar för sig själv, hur hen hanterar frågor och problem. Det är viktigt att fråga frågor och förstå vad och varför arbetsplatsen gör på ett visst sätt, på så vis utvecklas den nyanställda inom sin yrkesidentitet (Holmberg, 2000, s. 22).

När man pratar om tyst kunskap tänker man oftast på att det är informationen som "finns inne i huvudet" på en människa. Kunskapen utspelar sig i tecken, symboler och gester då vi arbetar och kommunicerar med varandra. Så fort människor tolkar och använder sig av förklaringar uppstår den tysta kunskapen. Genom deltagande på arbetsplatsen skapas strukturer och rutiner och då går vissa saker in hos människan medan vissa saker lämnar oss direkt. För att tyst kunskap ska uppstå krävs kontakt och närvaro av medmänniskor. Som en nyanställd lär man sig bäst genom att "hänga med" någon som redan är erfaren från tidigare. Inskolningen behöver inte endast ske genom att berätta och förklara hur saker skall göras. Ibland kan det räcka med att de nyanställda bara följer med och utan att tänka på det tar de in information som görs på ett visst sätt och sedan gör de likadant själv, utan att de egentligen vet om det. (Högberg, u.d.).

## 4 Arbetsintroduktion

Med en genomtänkt arbetsintroduktion får företaget snabbt den nyanställda med på banan och ger de bästa förutsättningarna för att personen ska utvecklas. Samtidigt får företaget nya, fräscha idéer (Redaktionen, Så ger du nyanställda en bra introduktion, 2016). Enligt lagen skall arbetsgivaren ge den nyanställda handledning för att undvika risker och osäkerhet som kan uppstå vid ny anställning. Då den nyanställda får en bra arbetsintroduktion minskar det risker i arbetet, stressen minskar såväl som att den nya arbetstagaren lär sig snabbare sina arbetsuppgifter. Även på detta sätt ökar produktiviteten samt blir kvaliteten på arbetet bättre då den nyanställda känner sig trygg i sina uppgifter och i sitt ansvar. Det är också viktigt att introducera och ge anvisningar för undantags- och jobbiga situationer så att den nyanställda är förberedd ifall sådant uppstår. Dessutom skall man hela tiden uppmuntra den nyanställda att fråga ifall något är oklart, genast från början. (Työsuojeluhallinto, 2016).

Vissa personer kan ha svårigheter med nya förändringar vilket kan leda till att de känner sig obekväma, som är normalt i början av en ny anställning. Med ett bra introduktionsprogram underlättar det den nyanställdas obekväma situation och leder till att det blir en bra början på den nya arbetsplatsen. Ju mer tid företaget lägger ned på arbetsintroduktionen desto mer effektivitet får företaget ut av den nyanställda. Arbetsplatsen känns mer bekant samtidigt som det bidrar till större entusiasm hos den nyanställda. Dessutom blir den nyanställda snabbare en del av arbetsgemenskapen, personen vet vad som förväntas och lär sig snabbare vad som behövs kännas till inom företaget. Det är viktigt att det finns någon som den nyanställda kan vända sig till ifall det uppstår problem. Helst en medarbetare som inte hunnit bli "hemmablind", utan som minns vilka frågor och problem man stöter på som ny i företaget. (Introduction to the workplace, 2017).

Ifall den nyanställda är en ung arbetstagare dvs. under 18 år, ska personen skolas in och övervakas särskilt väl i arbetet. Syftet med lagen är att arbetsplatsen skall skydda den nyanställda mot ansträngning och belastning i arbetet med tanke på den ungas ålder och krafter. Arbetsgivaren eller handledaren skall alltid handleda och undervisa omsorgsfullt den unga anställda. (Työsuojeluhallinto, 2016).

Alla arbeten får inte utföras av en ung anställd. Vissa arbeten anses vara så skadliga och farliga att de har förbjudits för unga under 18 år. (Työsuojeluhallinto, 2016).

## 4.1 Förberedelser inför en ny anställning

Det är viktigt att få den nyanställda att känna sig välkommen direkt från första dagen på arbetsplatsen. Att informera de övriga kollegorna är en sak som ofta glöms bort då en nyanställd skall börja i ett företag. Därför kräver dessa förberedelser lite extra tid innan den nyanställda ska börja. Före den nyanställda kommer på jobb skall det finnas en välplanerad plan över vad den nya skall lära sig och vad personen skall känna till. Dessutom skall det vara färdigt utsett vem det är som är ansvarig för inskolningen. (Introduction to the workplace, 2017).

Syftet med introduktionsplanen är att den nyanställda skall få en bra start i företaget men också så att personen kan sätta sig in i inskolningen direkt och veta vilka förväntningar som finns. På det sättet kan personen börja prestera sitt bästa direkt och företaget har en bättre chans att lära känna den nya kollegan. Introduktionsprocessen tar oftast ca en månad och efter det borde det vara klart om personen passar in i företaget eller inte. (Introduction to the workplace, 2017). Uppgifter som att leta reda på telefonnummer, fixa färdigt en e-postadress och ordna fram visitkort kan kännas oviktigt för chefen medan det upplevs som mycket värdefullt av den nya kollegan som skall börja. Starten skall bli både positiv och effektiv. (8 tips för en lyckad introduktion av nya medarbetare, 2015).

Efter att man har skrivit avtalet och skakat hand skall man inte låta kommunikationen bli alldeles tyst tills den första arbetsdagen. Att hålla kontakten med den nyanställda gör att den nya medarbetaren ser fram emot att börja på nya jobbet. Man kan ringa och fråga hur den nyanställda mår och hur det känns inför starten eller om personen har eventuellt några frågor. Ibland kan tiden mellan att man skrivit avtal och första dagen vara väldigt lång, då kan det kännas konstigt och oroväckande ifall man inte hör ett ljud från sin blivande chef. Chefen kan också försöka uppmuntra och motivera den nya medarbetaren genom att skicka information om företaget eller anvisningar om klädkod på arbetsplatsen så att den nyanställda känner sig väl förberedd. Att komma förberedd till sin nya arbetsplats minskar på nervositeten och i sådana fall känns starten rolig och framför allt effektiv. (8 tips för en lyckad introduktion av nya medarbetare, 2015).

Andra saker som underlättar för den nya kollegan att veta före första jobbdagen, är saker som att var det finns parkeringsplats, vem personen skall fråga efter i receptionen och vilka dokument som personen skall ha med sig. Dessutom skall chefen och de övriga i inskolningspersonalen vara på plats första dagen. Det värsta som kan hända är att de inte är

på plats under de första dagarna, det är som att gifta sig och åka ensam på smekmånad menar John Sullivan, professor i ledning vid San Fransisco State University. (Vanden Bos, u.d.).

Det lönar sig alltid att börja steg för steg. Att börja första dagen med en introduktion av företaget och att diskutera viktiga saker som den nyanställda bör veta underlättar stressen både för den nyanställda men också för arbetsgivaren. Med tiden är det dags att också börja ställa krav. (Introduction to the workplace, 2017).

Före en ny anställning på Ålandhotels brukar receptionschefen Micklin skicka ut manualer och arbetsrutiner åt den nyanställda. Detta är dock svårt att ta in och förstå före man börjar arbeta eftersom manualerna och dokumenten är skrivna runt bokningssystemet Opera och rutinerna på arbetsplatsen. (Niko Micklin, 01.10.2017, personlig kommunikation).

## **4.2 Välkomnande**

Att ge en snabb rundtur på arbetsplatsen och genast sätta igång är inte okej. Det finns ett bättre sätt. Ju smidigare starten är för den nyanställda desto effektivare anställd kommer företaget att få. Troligtvis kommer alla människor ihåg sin första arbetsdag. Antingen har man kanske själv måsta ta reda på mycket under första dagen och känt sig lite i vägen, eller så har man fått en jättebra introduktion och fått chansen att komma direkt in i sitt arbete och känt sig välkommen och efterlängtd. En välplanerad och strukturerad arbetsintroduktion gör så att den nyanställda kommer snabbt in i gänget på arbetsplatsen och hela processen blir mer effektiv. Introduktionen börjar egentligen redan före den nyanställda stiger in på arbetsplatsen. För att ta emot en ny kollega så välkomnande som möjligt skall den övriga personalen vara informerad om att en ny person skall börja, vem det är och vad personens uppgifter kommer att vara. (Redaktionen, Så fixar du introduktionen, 2009).

Detta gäller både för långtidsanställda men också för tillfällig personal. Arbetsintroduktionen beror såklart på företagets storlek, hur mycket tid och resurser det finns men lönsammast för alla är en välplanerad introduktion. Dessutom är första intrycket mycket viktigt och kan vara avgörande i längden om den nyanställda trivs och vill stanna kvar i företaget. (Redaktionen, Så fixar du introduktionen, 2009).

Att vara välkomnande mot en ny kollega bevisar inte bara hur företaget bemöter nya kollegor utan också hur välkomnande och bemötande man är mot sina kunder, gäster eller klienter. Det finns tre enkla sätt att involvera den nya kollegan; förbered avdelningen före den nya



börjar, säg hej och se till att personen känner sig involverad i rutinerna på arbetsplatsen direkt från första dagen. (Borglund, 2013).

Välkomnande av nyanställda på Ålandhotels är väldigt varierande. Beroende på när den nyanställda börjar arbeta får personen en introduktion utifrån det. Ifall många nya börjar samtidigt är det receptionisten på respektive hotell som har hand om välkomnande av den nyanställda. Ifall den nya börjar inom lite bättre omständigheter så träffar personen receptionschefen Micklin eller skifteschefen Söderlund första dagen och får en mer planerad arbetsintroduktion. I sådana fall är jobbskiftena insatta tillsammans med skifteschefen Johanna Söderlund eller receptionisten Elin Langels som har en lång arbetserfarenhet. (Niko Micklin, 01.10.2017, personlig kommunikation)

### **4.3 De första arbetsdagarna**

Det viktigaste för den nyanställda de allra första arbetsdagarna är att lära känna ansikten som personen skall börja jobba med. De olika utrymmena på arbetsplatsen är också viktiga att visa så att den nyanställda börjar känna sig bekant då personen skall börja röra sig på egen hand i ett senare skede. Därför är det bra att börja med att gå en introduktionsrunda i huset och samtidigt hälsa på kollegor, chefer och övrig personal. Presentera den nya medarbetaren och berätta vem som har vilken position inom företaget för den nyanställda. Detta gör atmosfären mindre spänd från början mellan den nya kollegan och den övriga personalen. Dessutom är det också viktigt att informera var all nödvändig info finns som till exempel arbetsschema, viktiga telefonnummer och brandplanen. När det blir lunchdags är det en perfekt tidpunkt att ta med den nya kollegan på lunch och samtidigt lära känna personen bättre. Till slut då den nyanställda skall vara med på sitt första arbetspass är det viktigt att informera om alla uppgifter och rutiner som ingår i arbetet. (Personalavdelningen, 2016).

Förrän den nyanställda kastas in i sina arbetsuppgifter första dagen sägs det enligt Konstfackets personalenhet (Checklista för introduktion av nyanställda, 2012) att chefen skall presentera företaget och dess verksamhet. Inte bara den egna avdelningen utan också hur det fungerar mellan olika avdelningar inom företaget och vad som hör till kollegornas arbetsuppgifter. På detta sätt får den nyanställda en helhetsbild och kan snabbare sätta sig in i vardagen och hur arbetet fungerar just i detta företag. Övrig information som regler, arbetsmiljö, säkerhet och brandplan skall också informeras under första dagen. (Checklista för introduktion av nyanställda, 2012). Efter en lugn start på den första arbetsdagen är det

dags att presentera arbetsintroduktionsplanen för den nyanställda. I detta skede kan det också vara bra att ge personen nödvändiga hjälpmedel som dokument och manualer som kan vara till hjälp under inskolningsperioden. (Checklista för introduktion av nyanställda, 2012).

Receptionschefen Micklin på Ålandhotels försöker under de första dagarna visa runt den nyanställda på alla tre hotell. Beroende på hur mycket överlopps tid det finns och hur mycket den nyanställda redan känner till om företaget, Åland och arbetsuppgifterna, så visar Micklin personen runt. (Niko Micklin, 01.10.2017, personlig kommunikation).

#### **4.4 Feedback och uppföljning**

Det är viktigt att ge kontinuerlig feedback. Att kontrollera hur det går för den nya kollegan emellanåt och svara på eventuella frågor. Istället för långa möten sällan, lönar det sig att hellre ta korta möten ofta. För att man ska få den nyanställda att känna sig säker på arbetet så kan det vara bra att ta en kvart i slutet av varje dag under inskolningsperioden för att diskutera frågor som har uppstått under dagen. Konstant uppföljning med den nyanställda bör också ske rätt ofta under den första tiden efter inskolningen. Då är det lätt att kolla upp hur arbetet har börjat och hur det känns för den nya kollegan men också med tanke på framtiden, gällande utvecklingsförslag och tankar. (Redaktionen, Så ger du nyanställda en bra introduktion, 2016).

Efter att inskolningen är slut behövs det inte varje dag en uppföljning. Istället kan man sätta sig ned med den nya kollegan en gång per vecka under den första månaden för att diskutera och se hur allting har börjat och hur den nya kollegan känner för arbetsuppgifterna, sina kollegor och eventuella problem. En arbetsintroduktion pågår i ca sex månader fastän man själv inte tror det. Därför är det viktigt att chefen eller den ansvariga för inskolningen kommer ihåg att kolla upp hur det går. En gång i månaden är en passlig tid för uppföljning under det första halvåret så den nyanställda känner att hen kommer få stöd och vet att hen kan fråga och kommentera eventuella brister. (Introduction to the workplace, 2017). Feedback ska komma från båda hållen, dvs. från chefen eller den ansvariga för inskolningen men också från den nyanställda. Personen (den nyanställda) kommer med nya fräscha tankar in till företaget och kan eventuellt kommentera sådant som hen upplever som tungt under inskolningen. På detta sätt kan företaget utvecklas och i framtiden ha en ännu bättre inskolning och arbetsintroduktion. (Vanden Bos, u.d.).

Ålandhotels har egentligen inget system för uppföljning men receptionschefen Micklin säger att uppföljningen sker under sådana tillfällen som den nyanställda inte kanske tänker på att

det är en uppföljning. Micklin åker runt till hotellen under jobbpasena då och då för att kolla hur de anställda har det, om allt är bra och om det finns några frågor som han kan hjälpa med. Micklin anser att detta är ett sätt att komma närmare den anställda personligen och för att få en tydlig bild om hur alla jobbar. (Niko Micklin, 01.10.2017, personlig kommunikation).

## 5 Intervjuer

Det finns olika slags former av intervjuer beroende på vilket syfte intervjun har. En ansikte-mot-ansikte intervju är en kvalitativ metod som studerar närmiljön som helhet. Man vill få så noga svar som möjligt och ställer raka frågor. Man får då också innehållsrika och komplexa svar som betyder att när intervjun är utförd har man mycket material som man kan arbeta med. (Trost , 2005, s. 7).

Det finns både standardiserade intervjuer samt strukturerade intervjuer. Min intervju baserar sig på en standardiserad intervju då frågorna var precis lika för alla tre respondenter. Intervjuerna jag gjorde var ostrukturerade eftersom svarsmöjligheterna var öppna. Jag hade inte färdiga svarsalternativ utan respondenten fick svara fritt och jag kunde fråga följdfrågor som kunde leda till att jag fick ännu mer nödvändig information. (Trost , 2005, s. 19-21). Vanligtvis brukar man inte ha färdigt formulerade frågor vid kvalitativ intervju utan man skall försöka låta respondenten styra samtalet och frågorna. Istället kan man ha frågeområden, dvs. med hjälp av frågor kan man gå in på djupet som tar upp stora delområden. Viktigt är ändå att ha en ursprungstanke och färdiga frågor som man går efter och kan visa upp men som man nödvändigtvis inte följer till 100 %. (Trost , 2005, s. 50-51).

Då man intervjuar är det svårt att hänga med och komma ihåg allt som sägs under intervjun. Då är det bra att använda sig av en bandspelare. Man kan lyssna om och om igen på intervjun och till och med höra tonfallet på respondenten och ordval som personen använder. Då behöver man inte heller göra en massa anteckningar under intervjun utan man kan koncentrera sig på frågorna och svaren. (Trost , 2005, s. 53-54).

Före man börjar en intervju är det viktigt att man skaffar sig förkunskaper. Eftersom en intervju hör till kvalitativforskning är syftet med intervjun att upptäcka något som inte redan är upptäckt. Bakgrundskunskapen kan vara till hjälp och på så sätt kan man komma fram med något nytt under intervjun. Fastän en kvalitativ intervju är öppen och det inte finns några

standardiserade frågeformulär som används måste den som intervjuar ändå ha en uppfattning om vilka faktorer som är viktiga. (Eklund, Forskningsmetodik, 2017).

## **5.1 Förberedelser inför en intervju**

Man kan utföra intervjuer på många olika sätt så som, per telefon, på Skype och ansikte-mot-ansikte. Oftast föredrar de flesta att utföra ansikte-mot-ansikte intervjuer för att det då är mycket lättare att samla information och att kommunicera med respondenten. (Åkerberg, 2007). Det är viktigt att välja rätt sorts människor till en intervju. Då man skall utföra en kvalitativ intervju vill man naturligtvis att urvalet skall variera. Man vill få ut så mycket som möjligt av intervjuerna och då väljer man inte precis samma sorts människor. Som ett exempel kan man välja en chef, en receptionist samt andra receptionister med annan bakgrund och annan arbetserfarenhet. Då får man det mesta ut av intervjuerna. Det är bra ifall urvalet också är heterogent men det får ändå inte vara för avvikande eller extrem stor skillnad på de utvalda personerna. (Trost , 2005, s. 117).

Då man planerar intervjufrågorna och områdena man vill diskutera är det viktigt att komma ihåg varför man utför intervjun. Det skall finnas klara nyckelfrågor och ett syfte med intervjun. De tre matematiska frågorna varför, vad och hur skall besvaras under intervjun på ett meningsfullt sätt. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 120-121).

### **5.1.1 Hur en intervju skall gå till**

Det viktigaste under en intervju är att lyssna och att inte avbryta då respondenten talar samt att uppmärksamt ställa aktiva följdfrågor. Det som också är viktigt är att läsa mellan raderna vad som egentligen sägs och menas för att få en bättre inblick i respondentens svar. Ifall man inte förstår vad respondenten menar är det viktigt att visa det och fråga i sådana fall. (Åkerberg, 2007).

Man brukar dela in en intervju i tre olika delar, förarbete, underarbete och efterarbete. I förarbete skall man ta reda på så mycket information man kan om respondenten för att göra intervjun i sig smidigare. Detta visar även förtroende, intresse och brukar leda till att respondenten blir mera öppen och tillmötesgående. Detta underlättar även de första inledningsfrågorna i intervjun, man behöver inte ställa så många faktafrågor utan kan gå snabbt in på det aktuella ämnet. Istället kan man använda sina förkunskaper och fråga

respondenten t.ex. ”Ni renoverade hotellet för ca 2,5 år sedan, **varför?**” (Eklund, Intervju som datainsamlingmetod, 2012).

Under intervjun är det underarbete som gäller, att ha koll på allting. Då gäller det att redan från början ställa frågorna i rätt ordning, i en kronologisk ordning så att det blir en vettig intervju. Det betyder att intervjun skall börja med en introduktion och där efter ska man gå in på syftet med intervjun. Oftast brukar man bygga upp en intervju enligt ”tratt-modellen”. Först ställer man neutrala och allmänna frågor och sen går man in på djupet och börjar med de svårare frågorna. Det är bra att försöka sluta intervjun med en öppen atmosfär och en kortfattad sammanfattning på intervjun som gör att alla parter i intervjun förstår sig på vad intervjun har gått ut på. (Eklund, Intervju som datainsamlingmetod, 2012). När man ska avsluta intervjun är det mycket viktigt att berätta det för respondenten och fråga ifall personen har något mer att tillägga eller säga. (Åkerberg, 2007).

Efter intervjun då efterarbetet börjar är det viktigt att hålla sig till vad respondenterna har sagt och inte analysera något annat. Man behöver inte analysera och ta med allt från intervjun, endast det viktigaste och det som varit syftet med intervjun. (Eklund, Intervju som datainsamlingmetod, 2012).

## **6 Intervjuer med hotell Pommerns anställda**

För att få en så klar bakgrundsbild som möjligt om receptionens jobb på hotell Pommern samt hur receptionisterna upplevt inskolning av nyanställda har jag valt att utföra datainsamlingen i form av intervjuer. Intervjuerna har baserat sig på teorin (se kapitel 4) som jag har läst mig in på angående ny kollega och arbetsintroduktion och dessutom på hur jag upplevde min egen inskolning då jag började jobba på Ålandhotels. Jag har intervjuat receptionschefen Niko Micklin samt Elin Langels och Emilia Sten som är receptionister som har jobbat inom företaget i ca tre år. Alla respondenter har givit sitt tillstånd att använda deras riktiga namn.

Jag valde att intervju dessa tre anställda då jag anser att Niko Micklin har en lång erfarenhet inom ledningen i företaget och därmed vet mycket om företaget. Elin Langels och Emilia Sten upplevde jag som pålitliga redan från första dagen som jag jobbade med dem och kände därför att just de två har mycket att ge inför mitt examensarbete.

Intervjuerna ägde rum på hotell Pommern i Mariehamn i ett konferensrum och samtliga intervjuer tog ca trettio minuter. Jag intervjuade alla tre personer enskilt så intervjuerna ägde rum på olika dagar. Elin Langels intervjuade jag den 19 september 2017, Emilia Sten den 25 september 2017 och Niko Micklin den 1 oktober 2017. Jag använde mig av en bandspelare under intervjuerna för att spela in respondenternas svar.

Jag började intervjun med fråga nummer ett, hur välkomnar ni den nyanställda? (Se bilaga 1) Jag ställde frågan för att jag ville få reda på ifall det finns något som inte fungerar i början av en ny anställning i receptionen på hotell Pommern. Eftersom Borglund (2013) påpekar att det behövs en ordentlig start på den första dagen då den nyanställda direkt ska bli involverad i arbetsrutinerna, så behöver även Ålandhotels det. Både företaget och den nyanställda gynnas av en bra arbetsintroduktion. Ifall den nyanställda tar initiativ direkt från början får företaget en positiv tillökning i personalen.

Fråga två (se bilaga 1) som handlar om hur mycket de anställda vet på förhand om den nya kollegan stämmer överens med Trainer guides teori (2017), om att arbetsplatsen måste veta på förhand att det börjar någon ny och på så sätt kunna ge ett trevligt välkomnande direkt. Den första tiden på arbetsplatsen ger det största intrycket åt den nyanställda och är avgörande ifall personen kommer trivas i företaget. Detta hänger även samman med fråga nio (se bilaga 1) om arbetsintroduktion anses vara viktigt. Redaktionen (2016) tar upp att ju bättre arbetsintroduktion företaget har desto snabbare får företaget den nyanställda med i rutinerna och involverad i arbetet. Arbetsintroduktionen är inte endast till för att skapa en bra anställning utan också som Työsuojeluhallinto (2016) konstaterar i sin teori att detta minskar risker i arbetet och ifall jobbiga situationer uppstår skall den nyanställda veta hur man skall agera i sådana fall.

Fråga fem och sex handlar om hurdana verktyg det används under inskolningen och ifall det finns något visst system som styr inskolningen. Som Selander & Selander (2008, s.26) skriver är det viktigt att den som inskolar den nyanställda har en plan och vet hur inskolningen skall gå till. Detta skapar förtroende mellan bägge parterna och det blir en lyckad inskolning. Under inskolningen är det också viktigt att ge ut material och dokument som hjälpmedel så att den nyanställda har lättare att lära sig sina arbetsuppgifter. Konstfackets personalenhet (2012) menar att nödvändiga hjälpmedel och dokument skall vara tillgängliga under hela inskolningen. Dessa hjälpmedel får personen att känna sig säker och vet att det finns tillgängliga hjälpmedel. Det minskar också stressen för inskolningspersonalen då det finns dokument som den nyanställda kan lära sig från.

Fråga tio tar upp inskolningens uppföljning, om det finns en sådan. (Se bilaga 1) Enligt redaktionen (2016) skall uppföljning ske kontinuerligt efter inskolningens slut. Då är det lätt att kolla upp med den nyanställda och se vad som behövs läras ut mer och vad som personen redan kan. Fastän receptionens inskolning endast är fem dagar så betyder det inte att inskolningen slutar. Egentligen pågår arbetsintroduktionen i ca sex månader efter en ny anställning, därför är det speciellt viktigt att ta korta möten med den nya kollegan under första halvåret.

## **6.1 Sammanfattning av intervjuerna**

Efter intervjuerna kunde jag sammanfatta Elin Langels och Emilia Stens svar som ganska liknande men att de hade olika syn gällande hur arbetsintroduktionen i receptionen på hotell Pommern fungerar. De hade samma åsikter gällande hur en arbetsintroduktion borde se ut medan vissa erfarenheter från receptionen var olika.

Angående informationen om den nya kollegan före anställningen och välkomnande så berättade Langels att hon får veta åldern på förhand, vilken skola personen kommer ifrån och ifall personen har tidigare erfarenheter av receptionsarbete, medan Sten sade att hon inte fått någon information alls. Detta upplevde jag som lite märkligt då dessa båda receptionister har en stor roll i receptionen och skolar in nyanställda. I detta fall anser jag att informationen om den nyanställda måste vara bättre i framtiden. Receptionisterna måste veta mera om personen som ska börja för att kunna ge en ännu bättre inskolning.

När jag frågade hur de vanligtvis välkomnar den nya kollegan och hur första dagen går till svarade Langels att det brukar vara en chef, en förman eller någon från receptionen som välkomnar den nyanställda. Under den första dagen får man veta hur arbetstiderna fungerar, man får sina arbetskläder och dessutom får man en rundtur i huset samtidigt som man hälsar på alla så att man lär känna ansikten på de anställda på hotellet. Enligt mina egna erfarenheter stämde Langels förklaring inte riktigt in på hur min första dag gick till. Däremot var min första dag mer som Stens svar om första dagen, dvs. den som råkar vara i receptionen på jobb den dagen tar emot den nya kollegan och hälsar den välkommen. Sten menar också för att få den nya kollegan att känna sig välkommen skall den som skolar in inte vara för hård så att den nya kollegan vågar ställa frågor så personen lär sig genast från början.

När jag övergick till frågorna som tog upp vem som är ansvarig för inskolningen, hur mycket receptionspersonalen är förberedd på inskolningen samt om det finns några verktyg som de kan använda sig av under inskolningen fick jag väldigt liknande svar av både Langels och

Sten. Båda respondenterna menade att det egentligen inte finns någon ansvarig för inskolningen. Det finns ingen som kollar upp efter en tid hur det har gått eller hur den nya klarar sig. Visst frågar receptionschefen emellanåt hur det går men inte enligt någon planerad uppföljning. Detta tyckte både Langels och Sten att absolut borde finnas, en uppföljning och en ansvarig person för inskolningen. Dessutom tyckte båda respondenterna att det borde finnas ett klart system som man skulle kunna använda sig av under inskolningen. Eftersom den nyanställda arbetar med olika kollegor under inskolningen borde det finnas något underlag som skulle underlätta inskolningen så att alla vet hur långt den nya kollegan har kommit och hur mycket personen vet om företaget och arbetsrutinerna.

Både Langels och Sten konstaterade att en bra arbetsintroduktion är mycket viktigt för en nyanställd då introduktionen är grunden för det framtida arbetet i receptionen och för att allting kommer spegla tillbaka till början. Dessutom sade båda respondenterna att man har stor chans att utvecklas inom företaget bara man själv vill det. Även andra anställda i företaget instämmer att det är lätt att utvecklas inom Ålandhotels. (Se bilaga 2)

Slutligen då jag avslutade intervjun med frågan ”vad förväntar ni er av de som anställs, både på lång- och kortsikt?” svarade både Langels och Sten ”en service-minded person”. De menade att man kan lära sig ett datorsystem och rutiner på arbetsplatsen men ifall en person till sin natur inte vill och inte kan arbeta med människor är detta inget jobb för en sådan person.



## 6.2 Sammanfattning av intervjun med receptionschefen

Intervjun med receptionschefen Niko Micklin gick på en annan nivå än med receptionisterna Langels och Sten. Eftersom Micklin vet mer om de nyanställda och är med i hela processen av anställande och introduktion, så diskuterade vi detta mer under intervjun. I slutändan fick jag ändå liknande svar som Langels och Sten hade gett under sina intervjuer.

Micklin menar att det kan gå till på olika sätt då en nyanställd börjar på hotellet. Ungefär 70 % av alla nyanställda börjar inom samma månad, dvs. under maj månad. Dessutom kan det hända att de nyanställda börjar inom samma veckor på våren, då Ålandhotels jobbar mycket med Högskolan på Åland och Yrkeshögskolan Novia i Åbo. Skolornas praktiker brukar börja ungefär under samma tider. Detta kan betyda att Ålandhotels kan få nyanställda under samma dag till alla tre hotell. Då blir ansvaret om välkomnande på den som råkar vara den dagen på jobb på respektive hotell. Detta pga. att de nyanställda behöver börja så fort som möjligt för att komma in i vardagen och rutinerna så att de blir vana och känner sig bekväma före högsäsongen slår till i juni.

Ifall anställningen börjar under lite bättre omständigheter dvs. om man är den första nyanställda som börjar på våren, träffar personen receptionschefen Micklin eller skifteschefen Söderlund på morgonen. Då är också skiftena planerade så att den nyanställdas första dag är med Johanna Söderlund eller Elin Langels. Manualer ges ut, samt arbetspassbeskrivningar som tyvärr är ganska svåra att ta in före anställningen. Det är svårt att läsa dem på förhand eftersom det handlar så mycket om systemen och rutinerna i receptionen. Man måste lära sig grunderna före man kan börja förstå de saker som är mera komplicerade.

Micklin försöker också under de första dagarna visa runt den nyanställda i hotellet. Möjligen också visa de andra hotellen beroende på hur dagen ser ut eller beroende på den nyanställdas tidigare erfarenheter, hur mycket personen vet om företaget, är personen ålänning eller har personen jobbat tidigare med liknande arbetsuppgifter.

Då jag frågade vem som är ansvarig för inskolningen menade Micklin att det är svårt att ha en ansvarig ifall det börjar tre stycken nya samtidigt på alla hotell. Det han försöker göra trots allt är att ha Johanna Söderlund eller Elin Langels som skolar in i något skede under inskolningen så att den blir så bra som möjlig.

När vi kom till frågan ifall receptionen använder sig av något slags verktyg eller om det finns ett system för inskolningen var även Micklins svar nekande, det finns ingen checklista för

inskolningen som det skulle kunna finnas. Dock finns det dokument på olika saker man behöver veta, som hur man gör bokningar eller hur man checkar in en gäst osv. Det finns skilda manualer som är tillgängliga men eftersom allting är så ”levande” så är det svårt att hålla allt ”up to date”, menar Micklin. Men som sagt finns det ingen checklista för inskolningen, vilket är en brist med tanke på att det inte är samma person som skolar in de nyanställda.

Micklin tycker att arbetsintroduktion är viktigt. Man måste trots det se det över en längre period. Man kan inte lära sig allting på de fem inskolningsdagarna som man har utan det behöver ske över en längre tid. Efter de fem inskolningsdagarna kommer det att vara nervöst att stå ensam och sköta ett helt hotell men det är då man lär sig bäst och då man kommer på vad det är man behöver lära sig mer om och var det finns brister i ens egna kunskaper. Angående uppföljning menar Micklin att hans uppföljning går ut på att åka runt till hotellen och se hur det går för receptionisterna som är på jobb och ifall det finns något han kan hjälpa med. Detta uppfattar receptionisterna kanske inte som uppföljning.

Till sist avslutade jag intervjun med att fråga vad Micklin förväntar sig av dem som han anställer. Hans svar var klart och tydligt att flexibilitet, ansvar och speciellt nyfikenhet och intresse är viktigt. Om en person är intresserad och nyfiken och faktiskt vill lära sig nya saker har personen stor chans att utvecklas inom företaget. Detta stämmer överens med de övriga anställdas tankar om företaget, personalen kan utvecklas inom företaget om de vill. (Se bilaga 2)

Helheten med ett säsongsföretag är viktigast menar Micklin. Man kan inte få ett helt receptionsgång att bli perfekt, därför är det viktigt att alla har någon stark sida som lyfter upp helheten. Det måste finnas någon som är duktig på språk, någon som kan datorsystemet-Opera perfekt och någon som är toppen på kundservice. Genom detta så blir helheten i receptionen bra och på så sätt en fungerande helhet. Dessutom är det bra att se till att man har några som är jätteduktiga som kan hjälpa alla tjugo receptionister och övervaka att allting går rätt till. Sådana personer som företaget tror och vill att skall stanna för en längre period skolas in för att försöka få dem så duktiga som möjligt.

### **6.3 Analysering av intervjuerna**

Utifrån intervjuerna och mina egna erfarenheter samt den teoretiska referensramen kan jag konstatera att Ålandhotels är i behov av en checklista som ska hjälpa receptionspersonalen under inskolningen. Den nyanställda kommer då att få all viktig information man behöver under rätt tidpunkt under inskolningen. Eftersom det redan finns material om hur vissa saker går till som bokningar och hur man checkar in gäster så kommer även dessa dokument vara till stor hjälp då den nyanställda blir inskolad. Min slutprodukt som är en checklista kommer att behöva uppdateras under tiden då den används. Eftersom jag är ny i företaget och upplevt inskolningen samtidigt som jag läst mig in på teori om handledning och arbetsintroduktion (se kapitel 3 och 4) så tror jag att jag har skapat en bra produkt som kommer att gynna receptionspersonalen i framtiden.

Utifrån intervjuernas svar har jag fått en uppfattning om att receptionen är i behov av en checklista för inskolningen. Syftet med intervjuerna var att få reda på var i inskolningen det finns brister. Dessa brister beror på att det inte finns något system som receptionspersonalen kan använda sig av under inskolningen. Därför har jag skapat en fungerande checklista för inskolningen. Enligt Selander & Selander (2008, s.26) behövs det en plan för att handleda en nyanställd, så att både handledaren och den nyanställda vet hur inskolningen skall gå till.

Med tanke på uppföljning tror jag att Micklin, Langels och Sten har fått sig en tankeställare efter intervjuerna och herefter kommer att bearbeta receptionens uppföljning. Sammanfattningsvis tycker jag att jag har fått bra ”stoff” från intervjuerna att använda mig av för min slutliga produkt, checklistan.

## **7 Processen**

Syftet med mitt examensarbete har varit att skapa en checklista som receptionspersonalen på hotell Pommern skall kunna använda sig av i framtiden då de inskolar nyanställda. Slutsatsen av mina intervjuer var att det behövs en fungerande checklista så att personalens stress minskar under inskolningen och så att den nyanställdas introduktion blir så behaglig som möjligt. Med hjälp av teori om arbetsintroduktion, handledning samt välkomnande av ny kollega har jag kunnat utföra checklistan. Dessutom har jag utfört intervjuer på basis av teorin som har stött mitt examensarbete.

Jag började med att läsa in mig på teori (se kapitel 3 och 4) om hur viktigt det är med handledning och arbetsintroduktion både före den nyanställda börjar på arbetsplatsen men

också under hela inskolningen och dessutom även efter inskolningen. Vilka faktorer som kan förstöra atmosfären så den nyanställda känner sig värdelös och inte som en i arbetsgemenskapen. Hur, när och vad man lär sig bäst har jag även läst mig in på och skapat checklistan efter den här teorin (se kapitel 4.3). Troligtvis kommer checklistan att behöva testas före den kan bli en fungerande produkt.

Intervjuernas frågor baserar sig på den teorin (se kapitel 4) jag läste om hur man kan förbättra arbetsintroduktionen på en arbetsplats. Teorin om hur man lär sig bäst och i vilken ordning man lär sig bäst gjorde att jag kunde ställa frågor som stödde min slutprodukt och som jag fick någonting ut av. Dessutom fick receptionisterna som jag intervjuade sig en tankeställare hur viktigt det är med en välfungerande arbetsintroduktion och en bra inskolning. Man kanske inte alltid kommer ihåg att tänka på att varje nyanställd skall ha möjlighet till en så bra inskolning som möjligt. Checklistan gör att starten i receptionen blir bra och den nyanställda kommer att vilja stanna länge i företaget. Det handlar inte bara om att vilja arbeta i företaget utan det handlar också om hur villig man är att ge ifrån sig i sitt arbete. Ifall man försöker så gott som möjligt och faktiskt vill utvecklas och ge den bästa servicen åt sina kunder/gäster, så är det ett gott tecken på att arbetsplatsen har lyckats med arbetsintroduktionen.

## 7.1 Checklistans uppbyggnad

Checklistan är disponerad enligt de fem första dagarna av inskolningen på hotell Pommern. Checklistans **första dag** är en lugn dag, där den nyanställda blir välkommen och där personen blir bekant med arbetsplatsen, kollegorna och vad arbetet går ut på. Enligt teorin (se kapitel 4.3) jag har läst om att arbetsplatsen får mer ut av den nyanställda snabbare ifall man lär den nya kollegan allting i rätt ordning. D.v.s. viktiga saker så som var man hittar arbetsschema, restaurangens öppettider och hur kassan fungerar. Ifall man inte vet restaurangens öppettider är det svårt att boka in gäster till restaurangen. Alla tre respondenter i mina intervjuer höll med om att man inte skall lära den nyanställda komplicerade uppgifter direkt utan ta det steg för steg. Det är viktigt att man förklarar och berättar noga allting som den nyanställda behöver veta för att kunna arbeta i receptionen. Därmed är det också viktigt att låta den nyanställda göra misstag och prova sig fram i sina arbetsuppgifter. På så sätt utvecklas personen i sin yrkesroll och förstår vad och varför arbetsplatsen gör på ett visst sätt.

Under **dag två** kan man börja med att lära och visa den nyanställda hur bokningssystemet Opera fungerar. Det är redan från de första dagarna viktigt att veta hur man checkar in/ut en gäst och vad allting i en bokning betyder för att den nyanställda skall kunna börja ta emot gäster på egen hand. Opera är ett viktigt hjälpmedel för receptionspersonalen och därför viktigt att lära ut grundligt hur man använder det. Andra saker som receptionspersonalen bör vara medvetna om är priser för olika tjänster som gästerna kan använda sig av, detta är bra att berätta om så snabbt som möjligt så den nyanställda inte hamnar i en knepig situation och inte är medveten om dessa tjänster.

Receptionschefen Micklin sade i sin intervju att det är skäl att låta den nyanställda göra och prova på saker själv från början, som till exempel att svara i telefon. Annars kan det leda till en skräck som kan ta länge att bli av med. Därför är det bra att göra de ”obekväma” sakerna så tidigt som möjligt i inskolningsprocessen.

**Dag tre och dag fyra** under inskolningen kan man gå in på de mer avancerade sakerna. Då har den nyanställda redan en helhetsbild om arbetsuppgifterna och är redo att ta emot mer information. Under dessa dagar i inskolningen är det meningen att den nyanställda också ska lära sig praktiska saker som att hur man skall städa ett hotellrum, skicka posten och byta blommor i lobbyn.

Det är viktigt att lära ut allting som den nyanställda måste vara medveten om så fort som möjligt men ändå i en lugn takt. Därför finns det dokument som hjälpmedel som personen skall få tillgängligt redan dag ett.

Under **dag fem** är det bra att ta ett möte med den nyanställda och fråga vad som känns utmanande och vad som går smidigt. På så sätt kan man snabbt och enkelt hjälpa och lära ut mera. Avancerade saker som den nyanställda blir lärd dag fem är dock svåra att förstå på en dag. Viktigt trots allt är att personen vet om dessa saker för att i framtiden kunna förstå och lära sig hur man gör och vad de svåra sakerna betyder.

Som många anställda på Ålandhotels säger (se bilaga 2) så är det lätt att utvecklas och bli bättre på sitt jobb inom detta företag. Ifall introduktionen av företaget och arbetsplatsen inte är intressant och bra så kommer den nyanställda inte lika snabbt att känna att det finns en chans för en god utveckling inom företaget. Inom ett litet företag som ÅHG är det viktigt att skapa goda anställningar och duktiga anställda som driver företaget framåt. På så vis vill de anställda stanna länge i företaget och kan känna att de är behövda.

## 8 Checklista för inskolning

Eftersom inskolningen på hotell Pommern är fem dagar så har jag byggt upp en checklista som är baserad på dessa fem dagar. Dag för dag introducerar jag nya saker som jag anser vara viktiga att lära sig just den dagen samtidigt som jag förklarar vad jag menar. Jag utgår från teorierna om arbetsintroduktion och handledning (se kapitel 3 och 4) samt intervjuerna (se kapitel 6.1 och 6.1.1) som jag gjorde. Jag kommer också att utgå lite från mina egna erfarenheter då jag började min inskolning och kommer också att ta i beaktande hotellets gamla manualer och introduktionsdokument.

Checklistan kommer att finnas inbakat i mitt examensarbete eftersom jag tycker att det är enkelt att läsa från den då man läser teorin eller intervjuerna, då blir det också en smidigare helhet. Dock kommer jag också att skriva ut ett eget exemplar av checklistan som är menat för receptionen på hotell Pommern som jag hoppas att receptionen kommer att använda sig av i framtiden för kommande inskolningar.

Bara för att checklistan slutar efter dag fem betyder det inte att inskolningen slutar där. Inskolningen fortsätter men på ett annat sätt. (se kapitel 4.4) Den nyanställda börjar vara ensam på jobbskift och frågor kommer att uppstå med tiden. Ifall det känns som att den nyanställda behöver mer inskolning kan man sätta personen tillsammans på jobbskift med Johanna Söderlund (skifteschef) eller Elin Langels som har en lång arbetserfarenhet från receptionen. En annan bra sak är att ge manualer och dokument åt personen, som är nyttiga och som behövs för att lära sig. Ett tips som är bra för fortsatt inskolning skulle vara att sitta ner framför datorn och bokningssystemet och förklara konkreta saker som känns oklara för den nyanställda. Då är det ingen stress eftersom det inte finns gäster som man skall hjälpa utan kan endast koncentrera sig på att visa och lära ut mer.

Det har inte funnits utsedda ansvarspersoner för inskolningen tidigare på hotell Pommern i receptionen. Jag tror att receptionschefen Micklin kommer att från och med nu ta en större roll och försöka göra sitt bästa för att bemötandet av de nyanställda skall bli så bra som möjligt. Detta skall leda till att de nyanställda som börjar i receptionen kan känna att de får all inskolning och all hjälp som de kan få för att bli bra på sitt arbete.

På nästa sida börjar checklistan i sin helhet.



## CHECKLISTA FÖR RECEPTIONSPERSONALEN UNDER INSKOLNING:

### DAG1

- Diskutera allmänt med den nyanställda (Info om hotellet, ledningen, företaget, receptionen, skattekort, arbetsavtal, om man blir sjuk)
- Visa och presentera allt så som: (Samtidigt som vi hälsar på personalen, vem är de?)
- Arbetsschema (3veckor i taget)
- Skåp i back Office (Verktyg, lost&found, cykelhjälm, vaser till blommor + alla skåp i receptionen)
- Kylskåp för egen mat
- Rundvandring på hotellet visa runt så som:
- Omklädningsrum nere i källaren, lektrum, bastuavdelningen
- Förråd nere i källaren
- Konferensrummen, Pamir, Plus och Parma
- Restaurangen, salen och köket
- Lobbbyn/dator för gästerna-hur fungerar det?
- Våningarna/ hotellrum/ städtrum på varje våning, vad finns där?
- Ät lunch tillsammans med nya kollegan, hur går lunchen till, lunchkuponger, vart äter vi?
- Vad händer i receptionen? Visa "to-do-listan", hur jobbar vi enligt den?
- Check in/check out/ta betalt (Också av baren/lobbyn)
- Hur svarar vi i telefon och på mail?
- Konferensbokningar/restaurangbokningar/taxibokningar
- Hur fungerar kommunikationen med städpersonalen/restaurangen?
- Restaurangens öppettider. Skärgårdsmiddag, AW, vad är det?
- Vi har hand om baren också, vart finns allt, vad säljer vi? (Bar personalen kan visa mer på kvällspass)
- Försäljning i lobbyn, vad säljer vi?
- Micros, ta betalt, var finns allt, sätt notan på rummet, personalrabatt
- "Vaggan"
- Vouchrar, vad är de? → Eckerö Linjen, Tallink Silja Line
- Musik inomhus och ute på terrassen
- Kassa/kronor
- Event listan
- Efter dag1, ge nödvändiga papper och manualer → Gå igenom dem

### DAG2

- Jobba enligt "to-do-listan" samtidigt som vi går igenom den noggrant under dagen
- OPERA. Samt genomförligt hur check in/check out fungerar-ge hjälp papper!

- Vad betyder allt i en bokning? (Roomtype, RTC, ratecode, daily details, agent, company, group)
- Bokningar. Hur kan gästerna boka? Vad måste finnas med i en bokning?
- Fullständigt namn, telefonnummer/e-mail, ankomsttid, kreditkort, hur många personer? Vilket rum? Pris, andra comments? →BOKNINGSBEKRÄFTELSE
- Trace, alert, comment, fixed charges, viktiga saker i en bokning, hur funkar de?
- Boka per mail, per telefon, på plats, walk-in. Vad är viktigt med walk ins?
- Booking, Expedia, Eckerö Linjen, Viking Line, Tallink Silja Line, sunhotels, vår hemsida, andra?
- Sales personalen, vad gör de?
- Ratecodes/priser (Dagrum, husdjurstillägg, extra säng, bastu)
- Paketresor, vilka har vi? Vad innebär de?
- Avancia-gym, Alltvätten, bastubokningar, våra lånecyklar, pool på andra hotell? Inva-alarmer, brandalarmer (Vad händer och vad skall göras?)
- Brandtavlan+defibrillator

### DAG3

- Extranät av Booking, Expedia, Eckerö Linjen, Viking Line, Tallink Silja Line, sunhotel (mail/mapp)
- Cashiering noggrant, dela upp notor, flytta notor, postera, korrigera
- Housekeeping management
- Rummen; hund rum, familjerum, handikapp rum
- Då man hamnar städa rum/sätta något till, hur?
- Fastighetslistan/städincident listan/lost&found, fyll i! Hur? När?
- Hur kan man fixa saker själv? Tv:n/strömmen som slutar fungera i ett rum?
- Följ "to-do-listan"

### DAG4

- Följ "to-do-listan"
- Checka in/ut→ Ta betalt
- Gör bokningar från alla kanaler
- Svara i telefonen/ på mail
- Hur fungerar det med gruppbokningar?
- Porto betalt/ posten
- Blommorna i lobbyn
- Söndagsrutiner

### DAG5

- Möte med handledaren, vad känns utmanande?
- Gå igenom manualer/hjälpdokument, allt förstått?
- Up-sell, vad är det?
- Mest frågad info om Åland? Karta?
- Avtalspriser
- Routing/fakturering, hur funkar de?
- PM / Events



## 9 Utvärdering

Jag tycker att det har gått bra att skriva på mitt examensarbete då jag samtidigt som jag började jobba med det även började jobba i receptionen på hotell Pommern. Detta ägde rum i maj 2017. Jag upplevde i praktiken att all teori har hjälpt mig att få en så klar bild som möjligt på hur en arbetsintroduktion skall vara i receptionen.

Intervjuerna har fungerat bra då respondenterna har varit positiva till mitt examensarbete och villiga att hjälpa och ställa upp för intervjuer. Jag har också fått mycket hjälp av receptionschefen Niko Micklin som också är min uppdragsgivare. Han har varit på plats och gett tips och hjälpt mig då jag har behövt hjälp.

Jag hade svårt att hitta information om företaget Åland Hotel Group Ab. Jag fick ganska sent tips om att jag kan prata med försäljningschefen Niklas Lindroos som har arbetat länge på Ålandhotels och därför vet företagets historia. På nätet hittar man knappt någon information alls om företaget och även olika manualer har vag information.

Checklistan är inte än testad i receptionen men kommer att testas och tas i bruk så fort som möjligt. Den kommer antagligen att behöva uppdateras rätt ofta och möjligtvis ändras under tiden då den testas ifall någonting inte fungerar i praktiken.

### 9.1 Uppdragsgivarens utvärdering

Jag bad om utvärdering för mitt examensarbete via mail av min uppdragsgivare Niko Micklin. Han gav positiv feedback som gör att det känns bra att jag har skapat checklistan som slutlig produkt.

”Angående Annikas examensarbete började hon redan i maj planera checklistan och söka brister och styrkor i vårt nuvarande inskolningssystem. Annika hade också från början en bra förståelse för turismen och resebranschen som gett henne en bra grund till receptionsarbetet och detta examensarbete. För att Annika under en lång tid studerat receptionsarbete hos oss och från början tittat på våra arbetssätt med en professionell syn har hon tagit ställning till våra utmaningar och styrkor på ett konkret sätt och skapat en checklista som är möjlig att verkställa. Punkterna hon lyfter fram i detta examensarbete är konstruktiva och kommer ha ett stort värde för vår framtida inskolning av nyanställda.”

Så kommenterar Niko Micklin mitt examensarbete samt hela skrivprocessen.

## 10 Sammanfattning

Målet med detta examensarbete har varit att skapa en produkt som skall hjälpa receptionspersonalen på hotell Pommern i Mariehamn under inskolnings tillfällen i framtiden. Jag har skapat en checklista som receptionspersonalen skall kunna följa under inskolningen så att inskolningen ska bli smidigare och mer hållbar. Inskolningen är fem dagar och checklistan likaså. För att veta hur jag skall bygga upp en fungerande inskolnings checklista har jag läst in mig på teorier om arbetsintroduktion, handledning och dessutom har jag intervjuat tre anställda i receptionen för att höra deras åsikter om förbättringar. Detta har jag även kombinerat med mina egna erfarenheter då jag började jobba i företaget samtidigt som jag började skriva mitt examensarbete i maj 2017. Jag har även bekantat mig närmare med företaget Åland Hotel Group Ab och hur ledningen fungerar i företaget.

Intervjuerna tillsammans med de tre anställda har visat att receptionen på hotell Pommern är i behov av ett system under inskolningen. För att göra det så lätt som möjligt för receptionspersonalen men också för den nyanställda så har jag skapat en checklista som receptionspersonalen skall följa under inskolningen. Eftersom checklistan kommer vara tillgänglig behöver det inte vara samma person som skolar in den nyanställda alla fem dagar då det bara är att följa checklistan. Redan existerande manualer och dokument som funnits sen tidigare kommer finnas tillgängliga och ges ut till den nyanställda så det skall bli en fungerande inskolning. Checklistan kommer att tas i bruk i receptionen på hotell Pommern så fort som möjligt men kommer troligtvis att behöva uppdateras med tiden.

## Källor

- Holmberg, U. (2000). *Handledning i praktiken* (1:1 uppl.). Uppsala: Författaren och konsultförlaget.
- Christerson, R. (1994). *Chefens idébok*. Vikarbyn: Bokförlaget Siljan.
- Paunonen-Ilmoinen, M. (2001). *Työnohjaus*. Vantaa: Werner Söderström.
- Redaktionen. (den 06 10 2009). *Så fixar du introduktionen*. Hämtat från Chef: <https://chef.se/sa-fixar-du-introduktionen/> den 15 09 2017
- Högberg, B. (u.d.). *Kvalité, professionell kompetens och kunskapspolitik*. Hämtat från Kvalité, professionell kompetens och kunskapspolitik: <http://www.brittahogberg.se/teoretiska-begrepp/kunskap/> den 10 10 2017
- Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer* (Vol. 3). Lund: Författaren och Studentlitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (Vol. 2). Lund: Författarna och Studielitteratur.
- Selander, U.-B., & Selander, S. (2008). *Professionell handledning* (Vol. 2). Malmö: Författarna och Studentlitteratur.
- Eklund, G. (2012). *Intervju som datainsamlingsmetod*. Hämtat från <https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/PDF/Intervjuer.pdf> den 28 09 2017
- Eklund, G. (den 07 10 2017). *Forskningsmetodik*. Hämtat från Forskningsmetodik: <https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/PDF/SpecPed%20II-PP%20-%20Webb.pdf> den 27 09 2017
- 8 tips för en lyckad introduktion av nya medarbetare*. (den 21 10 2015). Hämtat från Level: <http://www.levelrecruitment.se/blogg/8-tips-for-en-lyckad-introduktion-av-nya-medarbetare/> den 17 09 2017
- Våra hotell*. (den 10 maj 2017). Hämtat från Ålandhotells: <http://www.alandhotels.fi/sv/om-alandhotels> den 29 07 2017
- Borglund, K. (den 24 01 2013). *Så välkomnar du nya kollegan*. Hämtat från Metro jobb: <http://www.metrojobb.se/artikel/7696-sa-valkomnar-du-nya-kollegan> den 16 06 2017
- Introduktion av ny anställda*. (u.d.). Hämtat från Hultsfreds Kommun: <https://www.hultsfred.se/files/2012/12/Introduktion-av-nyanstallda.pdf> den 02 10 2017
- Redaktionen. (den 19 09 2016). *Så ger du nyanställda en bra introduktion*. Hämtat från Chef: <https://chef.se/sa-ger-du-nyanstallda-en-bra-introduktion/> den 12 09 2017
- Työsuojeluhallinto. (den 24 10 2016). *Arbetsintroduktion*. Hämtat från Työsuojelu.fi: <https://www.tyosuojelu.fi/web/sv/anstallningsforhallande/ung-arbetstagare/arbetsintroduktion> den 23 06 2017

- Personalavdelningen. (den 05 10 2016). *Att tänka på när det kommer en nyanställd*. Hämtat från Stockholms universitet:  
<http://www.su.se/medarbetare/personal/rekrytering/att-tänka-på-när-det-kommer-en-nyanställd-1.3830> den 16 06 2017
- Vanden Bos, P. (u.d.). *How to Build an Onboarding Plan for a New Hire*. Hämtat från INC: <https://www.inc.com/guides/2010/04/building-an-onboarding-plan.html> den 18 09 2017
- Checklista för introduktion av nyanställda*. (den 27 09 2012). Hämtat från Konstfacket: <https://www.konstfack.se/PageFiles/5486/Checklista%20f%C3%B6r%20introduktion%20av%20nyanst%C3%A4llda.pdf> den 18 09 2017
- Introduction to the workplace*. (den 18 09 2017). Hämtat från Trainer guide: [http://eu.trainerguide.eu/2-the-workplace/c-introduction-to-the-workplace.aspx#anchor\\_dnn\\_ctr2969\\_dnnTITLE\\_lblTitle](http://eu.trainerguide.eu/2-the-workplace/c-introduction-to-the-workplace.aspx#anchor_dnn_ctr2969_dnnTITLE_lblTitle) den 12 09 2017
- Åkerberg, M. (11 2007). *Tänk på detta när du gör en intervju*. Hämtat från Please copy me: <http://pleasecopyme.se/2007/11/tank-pa-detta-nar-du-gor-en-intervju/> den 18 08 2017

**Intervjufrågor om arbetsintroduktion i receptionen på hotell Pommern**

1. Hur välkomnar ni den nya anställda?
  - Vem tar emot den nya anställda första dagen på jobbet?
  - Hur mycket har förberetts för den nya anställda?
  - Hur får ni den nya anställda att känna sig välkommen?
2. Hur mycket visste ni om den nya anställda på förhand?
3. Vem är ansvarig för inskolningen?
4. Hur mycket är ni förberedda på inskolningen?
5. Hurudana verktyg använder ni er av under inskolningen?
  - Hur förbereder ni er på inskolningen?
  - Ger ni något material som hjälp åt den nya anställda?
  - Har ni en färdig plan för arbetsintroduktionen som ska följas?
6. Hade ni något system ni skulle följa?
7. Vad skulle ha kunnat göras annorlunda i inskolningen, efteråt tänkt?
8. Vad skulle vara bra tips till inskolning i framtiden?
9. Anser ni att det är viktigt med en bra arbetsintroduktion, varför? Har ni det?
10. Hurudan uppföljning har ni?
11. Varför anses den nya anställda vara kapabel att jobba ensam bara efter 5 inskolningsdagar?
12. Vad förväntar ni er av de som ni anställer? På lång-/kortsikt?

### **Med en mening hur det är att arbeta för ÅHG?**

Elin Byman, reception: "Mitt jobb på ÅHG beskrivs enklast som omväxlande, det kan vara väldigt händelserikt mellan varven och väldigt lugnt en annan dag. Jag uppskattar all handlingsfrihet och flexibilitet jag har som förmåner att ha på min arbetsplats och i min yrkesroll."

Benjamin Falck, reception: "Det är lugnt i nio månader och sen är det ganska lugnt i tre månader förutom när vi har sport grupper."

Peter Norell, kök: "Jag tycker om att jobba för ÅHG för att det är en seriös organisation där jag känner att jag kan utvecklas personligen plus att det känns kul att gå på jobb."

Dennis Lindqvist, kökschef: " Som kökschef på ÅHG är det både stressigt och intensivt med mycket frihet under ansvar vilket ställer höga krav på att leverera ett bra resultat."

Jesper Söderholm, servering: "Intressant kök med många smaker som gör att det är utmanande som sommelier plus att det är lätt att diskutera med hela ledningen."

Tiina Tekkala, bar förman: "Utmanande att ha alla avdelningar i direkt anslutning till reception."

Johanna Karlsson, servicechef: "Ingen dag är den andra lik."

Niklas Lindroos, försäljningschef: "Detta är ett mångsidigt, utmanande och intressant arbete i högt tempo där man aldrig riktigt vet hur dagen kommer att se ut när man vaknar på morgonen."

Jana Eriksson, VVD: "Att jobba för ÅHG är ett spännande arbete där utveckling och förbättringar driver bolaget framåt, vilket gör att jag som anställd har möjlighet att utvecklas med det."