

## Perehdytyskansio hotellin vastaanottoon

Sini Kangas



<b>Tekijä(t)</b> Sini Kangas	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Perehdytyskansio hotellin vastaanottoon	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 22 + 3
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa perehdytyskansio Hotelli Finn'en vastaanottoon. Kansion tarkoitus on yhtenäistää hotellin työntekijöiden työtapoja sekä eritoten toimia muistilistana uusille työntekijöille. Perehdytyskansiosta pyrittiin tekemään tiivis ja helppoluokainen, jota olisi helppo päivittää myös tulevaisuudessa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu sekä julkaistavasta opinnäytetyöraportista että perehdytyskansiosta. Työn toimeksiantajana toimii Helsingin keskustassa sijaitseva Hotelli Finn. Idea kansion luomisesta syntyi töiden ohessa, sillä monet vastaanoton toiminnot ovat pelkän suusta suuhun liikkuvan tiedon ja muistin varassa. Työ sekä perehdytyskansio valmistuivat toukokuussa 2018 ja ne koottiin täysiaikaisen vastaanottotyön ohessa noin kuuden kuukauden aikana.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytetään suurimmaksi osaksi kirjallisia lähteitä. Osuuden alussa pyritään määrittelemään perehdyttämisen käsite sekä mitä kaikkea perehdyttäminen sisältää. Määrittelyn aikana pohditaan hetkellisesti myös onnistuneen haastattelun tärkeyttä perehdyttämisen ensiaskeleena, sekä miksi perehdytyksen tulee olla alusta asti hyvin suunniteltu. Tämän jälkeen keskitytään nimeämään perehdyttämiselle tärkeitä ominaisuuksia, vaiheita, tavoitteita, sekä kenelle perehdytys tulee antaa ja kuka on vastuussa sen toteuttamisesta.</p> <p>Perehdytyskansioon tarvittavan tiedon kokoamisessa käytettiin osallistuvan havainnoinnin lisäksi haastatteluita. Kolme hotellin työntekijää vastasi valmiiksi laadittuihin kysymyksiin, joiden kautta selvitettiin heidän perehdytyskokemuksiaan sekä tietoja perehdyttämisen käsitteestä. Keskusteluiden avulla pyrittiin eritoten selvittämään, mitä tulevan perehdytyskansion sisällöltä tarkalleen toivottiin hotellin työntekijöiden näkökulmasta.</p> <p>Lopussa kuvataan projektin etenemistä sekä sen aikana esiin tulleita löytöjä. Perehdytyskansiosta ei hotellin toiveesta haluttu tavanomaista tutustuttamiskirjasta, vaan siitä toivottiin tarkempaa tehtävien ja toimintojen ohjeistusmanuaalia. Perehdytyskansiosta tehtiin hotellin tarpeita vastaava kansio, joka tarjoaa varsinkin uusille työntekijöille avaimet itsenäiseen työskentelyyn.</p> <p>Valmistunut perehdytyskansio hyväksyttiin Hotelli Finn'en vastaanottopäälliköltä ja tulee käyttöön välittömästi. Kansio sisältää arkaluontoisia tietoja, jonka vuoksi se päätettiin pitää salaisena. Opinnäytetyöhön on liitetty perehdytyskansion sisällysluettelo, sekä lyhyt kuvaus kansion eri kohdista.</p>	
<b>Asiasanat</b> Perehdytys, perehdytyskansio, työnopastus, vastaanotto	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Toimeksiantaja .....	2
3	Perehdyttäminen .....	4
3.1	Perehdyttäminen käsitteenä .....	4
3.2	Perehdyttämisen piiri, vastuu ja tavoitteet .....	6
3.3	Perehdyttämisen vaiheet .....	7
3.4	Työnopastus .....	10
4	Perehdyttäminen hotelli Finn'essä .....	11
4.1	Oma perehdyttämiseni .....	12
4.2	Haastateltavien perehdytyskokemukset .....	14
4.3	Haastatteluiden tulokset .....	15
4.4	Produktin toteutus .....	16
5	Johtopäätökset ja pohdinta .....	18
6	Perehdytyskansion sisältö .....	20
	Lähteet .....	21
	Liitteet .....	23
	Liite 1. Haastattelukysymykset .....	23
	Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo .....	24

# 1 Johdanto

Uudessa työpaikassa aloittaminen voi olla stressaavaa tai jopa pelottavaa, joiden tunnetta voidaan huomattavasti helpottaa antamalla työntekijälle kattava perehdytys. Koska perehdyttäminen on tärkeä osa jokaisen työsuhteen alkua, haluttiin sen sisältöön ja menettelytapoihin tutustua tarkemmin. Sanotaan, että perehdyttäminen on alkuohjausta, jonka avulla työntekijälle annetaan kaikki tarvittavat avaimet sujuvaan ja tehokkaaseen työntekoon. Perehdyttämisen oikeanlainen räätälöiminen kullekin työpaikalle ja työntekijälle sopivaksi ei kuitenkaan riitä, vaan koko prosessin toteutus on myös tarkalleen suunniteltava alusta loppuun saakka. Oikeanlaisen jaksottamisen tueksi on tässä työssä otettu mallia Työturvallisuuskeskuksen laatimasta Viiden askeleen menetelmästä.

Perehdyttäminen voidaan jakaa karkeasti kahteen osa-alueeseen; perehdyttämiseen sekä työnopastukseen. Perehdyttämisen katsotaan sisältävän tarvittavaa tietoa itse työstä, sen tavoitteista ja odotuksista, kun taas työnopastus keskittyy turvallisten työtapojen opettamiseen sekä erikoistilanteissa reagoimiseen. Vaikka perehdytyksen sanotaan alkavan ensimmäisestä työpäivästä, voidaan argumentoida, että jo työhaastattelu toimii työntekijän ja työpaikan ensimmäisenä tärkeänä sidoksena. Hyvän ensivaikutelman antaminen ensimetreillä voi näin vaikuttaa pitkällekin työsuhteen jatkossa. (Työturvallisuuskeskus 2009, 2.)

Työn aikana haluttiin selvittää, kenelle perehdytys kuuluu ja keneltä se tulee saada. Vaikka perehdyttämisen antaminen putoaa aina työpaikan harteille, tulisi jokaisen kantaa vastuunsa perehdytyksen vaatimisessa. Perehdyttämisen piiriin eivät kuulu ainoastaan uudet työntekijät, vaan siihen lasketaan myös kaikki vakiotyöläisistä johtotason tekijöihin asti. Perehdytys ei myöskään rajoitu ainoastaan uusien työtehtävien läpikäymiseen, vaan on ehdottoman tarpeellista myös muutosten ja vaihdosten edessä. Vaikka perehdyttämisen toteuttaa useimmiten lähin esimies, voidaan siihen nimetä kuka tahansa tehtävään tarpeeksi pätevä henkilö. Perehdyttäminen on siis ennen kaikkea sosiaalinen tilanne, jolla voi vahvasti vaikuttaa työntekijän työmotivaatioon ja tuloksellisuuteen. Juurikin tämän takia on selvää, että perehdyttäjän tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ehdottomasti positiivinen asenne sekä taito kuunnella ja mukautua opastettavan tarpeisiin.

Tämän perehdytyskansion toimeksiantaja on Hotelli Finn, joka on yksityisessä omistuksessa oleva 36-huoneinen hotelli Helsingin ydinkeskustassa. Perehdytyskansio luotiin helpottamaan hotellin työntekijöiden arkea ja toimimaan varsinkin uusien työntekijöiden tukipilarina monipuolisten vastaanottotehtävien oppimisessa ja muistamisessa. Perehdytyskansio toimii nyt jokapäiväisenä apuna vastaanoton työtehtävissä sekä tukena uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa.

## 2 Toimeksiantaja

Hotelli Finn on Helsingin ydinkeskustassa, osoitteessa Kalevankatu 3B, sijaitseva boutique-hotelli. Hotelli on aivan tavaratalo Stockmannia sekä kauppakeskus Forumia vastapäätä ja sen välittömästä läheisyydestä löytyy lukuisia kauppoja, ravintoloita, baareja, sekä muita majoitusalan edustajia. Hotellilta on erinomaiset julkiset liikenneyhteydet kaikialle pääkaupunkiseudulla ja siitä on noin viiden minuutin kävelymatka päärautatieasemalle. Helsingin kolme pääsatamaa sijaitsevat alle kolmen kilometrin päässä hotellilta ja lentokentälle on hotellilta matkaa noin 20 kilometriä. (Hotelli Finn 2018a.)

Hotelli Finn'essä on 36 huonetta, jotka sisältävät yhteensä 72 vuodepaikkaa. Huoneet sijaitsevat kahdessa eri tasossa rakennuksen viidennessä sekä kuudennessa kerroksessa. Huonekoot vaihtelevat yhden ja neljän hengen huoneiden välillä, joissa on kaikissa oma suihku ja wc. Lisävarusteluina jokaisessa huoneessa on oma televisio, hiustenkuivain, vedenkeitin sekä tabletti, josta voi lukea lisätietoja muun muassa hotellin yleisistä tiedoista ja palveluista, sekä hotellin lähiympäristöstä ja julkisesta liikenteestä. Tableteissa on lisäksi chat-ominaisuus, jonka välityksellä voi reaaliaikaisesti ottaa yhteyttä vastaanottoon sen aukioloaikojen puitteissa. (Hotelli Finn 2018b.)

Hotellin kilpailukyky perustuu sen sijaintiin sekä hintatasoon, joka on yksi Helsingin edullisimpia. Hotelli pystyy pitämään hintansa alhaisena nimenomaan lisäpalveluiden karsimisella, jonka vuoksi hotellista ei löydy esimerkiksi kokous- tai kuntosalitiloja. Hotellissa ei myöskään ole omaa ravintolaa, mutta hotelli tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden ostaa aamupalaa alennettuun hintaan kahdesta hotellin läheisyydessä olevasta kahvilasta avainkortteja näyttämällä. Valmiiksi alhaisten huonehintojen lisäksi hotelli tarjoaa myös alennusta säännöllisistä tai pitkäaikaisista varauksista, sekä isommista ryhmävarauksista. Jokainen hotellissa yöpynyt asiakas saa vierailunsa jälkeen myös sähköpostitse alennuskoodin, joka oikeuttaa -10 % hinnan alennukseen seuraavassa vierailussaan varatessaan huoneen hotellin omien sivustojen kautta. (Hyhkö 5.3.2018.)

Hotellin vastaanotto on auki maanantaista lauantaihin klo 8-23 ja sunnuntaisin ja pyhäpäivisin klo 10–21. Hotelliin pääsee kirjautumaan sisään tai ulos myös vastaanoton aukioloaikojen ulkopuolella työntekijöiden ohjeistusten mukaisesti. Työntekijöitä hotellin kirjoilla on kymmenen, joista suurin osa ovat osa-aikaisia. Suuremmalle määrälle työntekijöitä ei ole tarvetta, sillä vastaanotossa ollaan päivästä ja sesongista riippumatta yksin vuorossa. Hotelli sekä vastaanotto ovat auki vuoden jokaisena päivänä. (Sisäinen tieto, kevät 2018.)

Hotelli Finn ei kuulu ketjuun, vaan on yksityisessä omistuksessa oleva osakeyhtiö. Hotellin toimitusjohtajana toimii Asta Nurmilaukas, jonka omistuksessa ovat myös Helsingissä sijaitsevat ravintolat Kuu, KuuKuu, Carelia, sekä Café Tin Tin Tango. Hotellin vuotuinen käyttöaste on 100 % ja sen liikevaihto oli vuonna 2016 863 000€. Karkean arvion mukaan majoittuvista asiakkaista noin 40 % ovat kotimaisia ja loput 60 % ulkomaalaisia. (Kauppa-lehti 2018.)

### 3 Perehdyttäminen

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti ja sen oikeanlainen toteuttaminen hyödyttää sekä työntekijöitä että työpaikkaa. Perehdytystä tarvitsevat kaikki uusista työntekijöistä kokeneisiin asti, joihin lukeutuvat niin sesonkityöläiset kuin johtotason henkilöt. Perehdyttämisen mielikuvaan liitetään usein uuden tiedon lisääminen jo valmiina olevaan tietoon, mutta se voi myös olla valmiin tiedon vahvistamista, varmistamista tai päivittämistä. Perehdyttämisen tukena käytetään työnopastusta, joka sisältää muun muassa työturvallisuusasiat sekä työpaikan pelisäännöt. (Työsuojeluhallinto 2018.)

#### 3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen on keskeinen osa henkilöstön kehittämistä ja koulutusta, johon sisältyy monenlaisia asioita. ”Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, työyhteisön ja työhönsä liittyvät odotukset” (Työturvallisuuskeskus 2013a). Opetettaviin asioihin kuuluvat myös kollegat, esimiehet, omistussuhteet, asiakkaat, yrityksen arvot, sekä liikeidea. Perehdytyksen tulisi kokonaisuudessaan antaa työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla.

Perehdyttämisellä ei ole määrättyä pituutta, mutta sen katsotaan yleisesti alkavan työntekijän ensimmäisestä päivästä ja loppuvan, kun työntekijä on täysin valmis itsenäiseen työhön. Perehdyttämisen alkumetreistä on kuitenkin olemassa myös toisenlainen teoria. Englannin kielessä perehdyttämisestä käytetään toisinaan termiä induction tai on-boarding. David Hayes & Jack Ninemeierin 2016 kirjoittaman työntekijöiden koulutusta ja hallinnoimista käsittelevän kirjan mukaan jo itse haastatteluvaihe voisi toisinaan sisältyä perehdyttämiseen; ”According to some observers, the process (on-boarding) begins with the first contacts a person seeking employment has with the organization during recruitment.” Kyseisen teorian mukaan jo haastattelun aikana läpikäytyt asiat, kuten kysymykset, vastaukset ja muut tiedot, ovat perehdyttämisen ensiaskeleita. Niiden avulla työhön sopivat eli ”oikeat” hakijat erottuvat ”vääristä”. Tällöin sekä hakija itse että haastattelija voivat puolin ja toisin tunnustella, onko työ kyseiselle ihmiselle soveltuva. Laajempi haastatteluprosessi on tärkeää varsinkin asiantuntijapohjaisissa töissä, joihin vaaditaan jo valmiiksi syvempää tietoa ja ymmärrystä. (Hayes & Ninemeier 2016, 70.)

Kyseinen haastatteluvaihetta painottava ajatuslinja on kannattava. Se ei rajoitu ainoastaan hakijoiden sopivuuteen kyseiseen työhön, vaan myöskin haastattelijan sopivuuteen selittää sekä personalisoida haastatteluprosessi. Jos haastattelija ei anna selkeää kuvaa

vapaan työpaikan tai haettavan työntekijän halutuista ominaisuuksista, on haastattelu itsessään turha, tai valittu henkilö täysin vääränlainen kyseiseen työhön ja organisaatioon. Haastattelun taas ollessa liian intensiivinen tai hyökkäävä, saattaa kuvaan sopiva hakija muuttaa mieltään työpaikan mielekkyydestä. Oikein muotoillut sekä pintaa syvemmälle ylettävät kysymykset toimivat siis turvaverkkoina puolin ja toisin. Haastatteluvaiheeseen kannattaa näin ollen panostaa yhtä huolellisesti, kuin valitsemisvaiheen jälkeen jatkuvaan perehdytykseen. (Brandt & Vonnegut 2009, 3-8.)

Myös työsuhteen ensimmäinen päivä on tärkeä hetki, joka vaikuttaa uuden työntekijän näkemykseen koko työpaikasta ja organisaatiosta. Oliko kukaan toivottamassa uuden työntekijän tervetulleeksi taloon? Oliko työpiste valmis? Oliko selvää kenelle tuli raportoida ja mitä tehdä? Olivatko kaikki tietoisia uuden työntekijän tulosta? Ensivaikutelmaa voi olla hankala muuttaa ja negatiivinen vastaanotto saattaa pitkällä tähtäimellä vaikuttaa heikentävästi työntekijän suoritukseen. Parhaimmassa tapauksessa onnistuneesti toteutettu ja tarpeeksi informatiivinen haastattelu sekä alkuvastaanotto vahvistavat pysyvästi valitun työntekijän sekä työyhteisön sidettä. (Kaupias & Peltola 2009a, 76–78.)

Vaikka haastatteluvaiheen tärkeys ei kaikissa ole yhtä suuressa roolissa kuin toisissa, on perehdyttäminen edelleen kaikissa työpaikoissa vaadittu toimenpide työn haastavuudesta riippumatta. Alussa saatu perehdytys tarvitsee myös ajoittain päivitystä, sillä muutokset ja kehitykset kuuluvat vahvasti jokaisen työpaikan arkeen. Tutun ja turvallisen muutos työkuvaan tai organisaatioon voi helposti aiheuttaa epävarmuutta ja johtaa ongelmiin työntekijöiden itseluottamuksessa, asenteissa ja työmotivaatiossa. Perehdyttämisen tarve ei siis koske ainoastaan vastikään aloittaneita työntekijöitä, vaan saattaa myös olla henkilökunnan kehittämistä uuteen. Tällöin perehdyttämisen vastaanottajana ei ole uusi työntekijä uudessa työpaikassa, vaan jo kokenut työntekijä, jota sopeutetaan työpaikalla tapahtuvaan tai jo tapahtuneeseen muutokseen. Näitä voivat olla esimerkiksi esimiehen tai johdon muutos, uusien koneiden ja teknologian käyttöönotto, tai asiakaskunnan vaihtuminen. Tarpeeksi aikainen tiedottaminen ja keskusteleminen mahdollisista muutoksista ja niiden vaikutuksista on äärimmäisen tärkeää, jota on aina tuettava asiaan kuuluvalla perehdytyksellä ja työnopastuksella. (Hämäläinen & Kangas 2007a, 20–21.)

Perehdyttäminen on siis työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta, joilla tarkoitetaan uuden tai uusiin tehtäviin siirtyvän työntekijän opastusta ja koulutusta. Yksi perehdyttämisen keskeisempiä tarkoituksia on saada työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi ja työyhteisöön soveltuvaksi. Perehdyttäminen perustuu ja tähtää helpottamaan työntekijän sopeutumista työnkuvaan, työpaikkaan sekä työorganisaatioon alusta saakka. Se myös sisältää kaikki toiminnot, joiden kautta työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot suoriutua



työhön kuuluvista tehtävistä ja vaatimuksista. Perehdytys myös olennaisesti helpottaa työn hallintaa sekä ihmisen työhyvinvointia. Perehdyttämisen tueksi on hyvä olla kirjallinen suunnitelma, jolla seurataan ja pidetään kirjaa jo läpikäydyistä asioista ja tuetaan suullisen tiedon oppimista. Muita perehdytyksen tukena toimivia tietolähteitä voivat olla muun muassa henkilöstölehdet, video-oppaat tai intranet. (Juuti & Vuorela 2002a, 48–50.)

### **3.2 Perehdyttämisen piiri, vastuu ja tavoitteet**

Työhön perehdyttäminen on työturvallisuuslaissa asti määritetty ja veloitettu toimenpide, jonka tulisi sisältyä jokaisen yrityksen toiminta- ja koulutussuunnitteluun. Perehdytys tulee antaa jokaiselle työntekijälle työpaikan koosta ja toimialasta riippumatta. Perehdytettäviin työntekijöihin kuuluvat kaikki henkilöryhmät vakiotyöntekijöistä kesätyöläisiin sekä vuokra-työntekijöihin. Perehdyttäminen ei siis koske ainoastaan uusia työntekijöitä, vaan on paikallaan aina, kun työpaikalla tapahtuu muutoksia tai uudistuksia. Perehdyttämistä tulee esiintyä niin johtotasolla, kuin alemmilla portailla työtehtävistä ja työnkuvasta riippumatta. Työntekijä voi siis olla uusi, tilapäinen, tai talossa jo pitkään työskennellyt mutta hetkellisesti tai pidempään poissa ollut henkilö. (Työturvallisuuskeskus 2013b.)

Vastuu perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta on aina työnantajalla. Perehdyttämisestä vastaa useimmiten lähin esimies, mutta sen voi myös suorittaa kuka tahansa organisaation sisältä perehdyttämiseen nimetty osaava henkilö. Näitä voivat olla myös niin kutsutut työpaikkaohjaajat tai kummit, jotka toimivat työelämään totutteleville myös henkisenä tukena. Perehdyttäminen on luottamustehtävä, joten sen pitäjän on tärkeää olla ammattitaitoinen, motivoiva, selkeä ja johdonmukainen. Perehdyttämisen tarvetta työsuhteen myöhemmissä vaiheissa voidaan arvioida muun muassa seurantakeskusteluilla tai erilaisten tietotestien avulla. Vaikka perehdyttämisen vastuu on työnantajalla, myös työntekijöiden on hyvä osata pyytää kertausta tai apua aina, kun niiden tarvetta ilmenee. (Hätönen 2003, 43–44.)

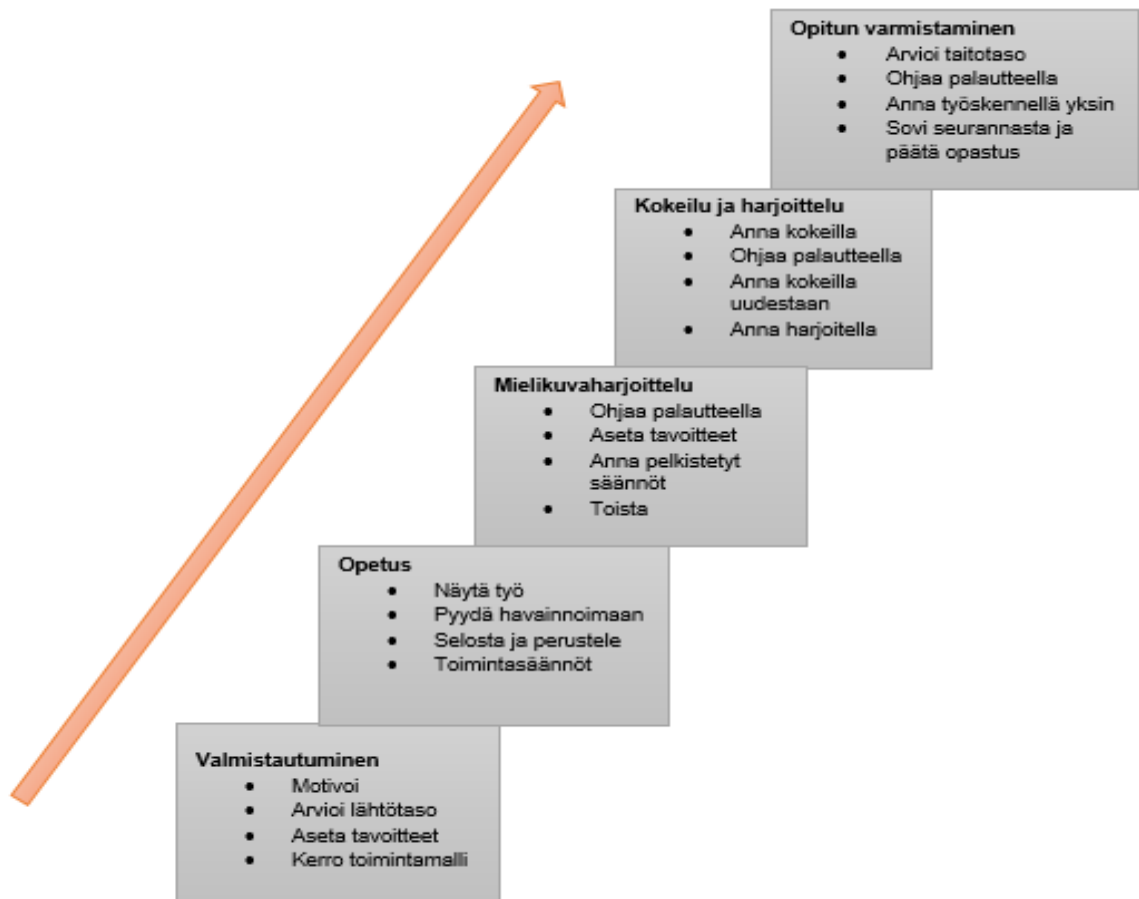
Perehdyttämisellä on monia syitä ja tavoitteita; selkiyttää työroolit ja -odotukset, nopeuttaa työn oppimista ja aloittamista, lisätä työviihtyvyyttä, vähentää epävarmuutta ja jännitystä, lisätä työturvallisuutta sekä parantaa oppimista ja yhteistyötä. Perehdyttämisen perimmäinen tavoite on opettaa uudelle työntekijälle työhön liittyviä tietoja ja taitoja, jotka ovat nimienomaan kyseiseen työpaikkaan liitokissa ja tarpeellisia. Tehokas perehdytys myös auttaa työntekijää onnistumaan työssä ja solmimaan hyvät ja luontevat suhteet esimieheen ja työtovereihin. Onnistuneen perehdytyksen tuotoksena uusi työntekijä kykenee luottamaan omiin taitoihinsa ja kokee olonsa turvalliseksi ja tehokkaaksi tehtävissään. (Kupias & Peltola 2009, 19–20.)

Koska erilaisia työpaikkoja ja työnkuvia on lukuisia, perustuu perehdytys useimmiten hyviksi havaittuihin tapoihin ja toimintamalleihin kussakin eri toimipaikassa. Suunnitelma tulisi aina toteuttaa tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. On siis päivänselvää, että esimerkiksi sairaalan ensiavussa työskentelevät hoitajat kokevat täysin erilaisen perehdytyksen, kuin toimistolla työskentelevät puhelinmyyjät tai ravintolassa työskentelevät tarjoilijat. Perehdyttämisen yksi tärkeimmistä tavoitteista on helpottaa henkilöä saavuttamaan hyvä osaamistaso ja olemaan tehokas yksilönä sekä osana yhteisöä. Hyvä perehdytys ja ensivaikutelma myös pienentävät työpoissaoloja sekä henkilökunnan vaihtuvuutta, jolloin vaikutuksen piiri laajenee. Perehdytys ei siis ole suunnattu ainoastaan maksimoimaan uuden työntekijän työpanosta, vaan auttaa myös yritystä kasvamaan ja hyödyntämään kaikki voimavaransa parhaan mukaan.

### **3.3 Perehdyttämisen vaiheet**

Perehdytyksen käytännöt ja ohjelmat vaihtelevat suuresti halutun tuloksen saavuttamiseksi. Jokainen työpaikka on erilainen, jolloin työhön tarvittavan perehdytyksen määrä ja luonne vaihtelevat. Myös yksilölliset tavoitteet sekä oppimistavat tulee ottaa huomioon; oppii henkilö tehokkaammin näkemällä, tekemällä vai kenties lukemalla. Perehdyttämisen laajuus vaihtelee myös opetettavan henkilön mukaan; onko työntekijä täysin kokematon, vai mahdollisesti siirtyä samassa organisaatiossa askeleen eteenpäin. Suurin virhe perehdyttämisen toteuttamisessa on opastuksen laiminlyönti ja liian vähäinen tai hätäinen ohjaus. Myös oikeaoppinen tauottaminen uusien asioiden välillä on tärkeää opitun sisäistämisen kannalta. Tämän takia hyvä valmistautuminen sekä opetettavan että opettajan puolelta on tärkeää. (Juuti & Vuorela 2002b, 51–52.)

Perehdyttäminen on viisasta jaksottaa ja jakaa pienempiin osiin varsinkin, jos opetettavaa ja opittavaa on paljon. Yksi tunnetuimmista perehdytysmenetelmistä on Työturvallisuuskeskuksen laatima viiden askeleen menetelmä, joka sisältää vaiheittain kaikki perehdytyksen kuuluvat alueet ja toimet:



Kuva 1. Viiden askeleen menetelmä (mukaiillen Työturvallisuuskeskus 2013c)

Alin eli ensimmäinen askel pohjautuu valmiina olevan tiedon arvioimisesta ja tavoitteiden selkiyttämiseen. Perehdyttäjän on hyvä kertoa, miksi kyseistä työtä tehdään ja miten se liittyy organisaation toimintaan. Opastettavalta on myös hyvä kysellä tämän omia mielipiteitä työstä ja asioista, jotka hän kokee hallitsevansa tai joissa on vielä epävarma. Lähtökohtana on valmistaa työntekijä tulevaan ja asettaa tavoitteet niin perehdytykselle kuin odotuksille työssä. Tämä vaihe on tärkeä myös työnantajalle, sillä sen aikana luodaan yleiskuva työntekijästä ja tämän sen hetkisestä lähtötasosta, joiden mukaan vaiheita ja toteutusta voi muokata sopivimmaksi. Työstä on myös tärkeää tehdä kiinnostava ja työntekijää motivoitava kannustamisen ja positiivisen vuorovaikutuksen kautta. Into ja hyvä mieli on hyvä tartuttaa opastettavaan henkilöön, joka puolestaan vaikuttaa yleiseen asenteeseen ja ammattietiikkaan. (Hämäläinen & Kangas 2007b, 15.)

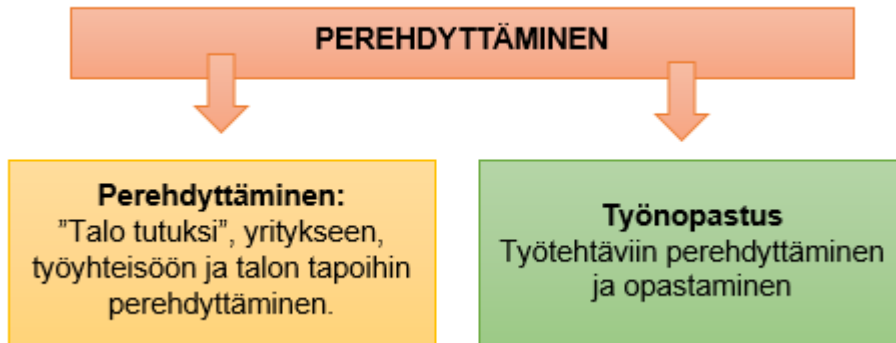
Toisessa vaiheessa tarkennetaan kuvaa työtehtävistä ja säännöistä, eli yksityiskohtia aletaan käymään läpi ja harjoittelemaan. Jos mahdollista, opetettavat asiat jaetaan pienempiin hallittaviin osiin ja niitä aletaan käymään johdonmukaisesti läpi. Opastajan on hyvä aluksi itse näyttää, miten työ tehdään, ennen kuin opastettava tarttuu toimeen. Työtehtävät tulee myös selittää ja selkeyttää parhaan mukaan, jolloin kysymysten ja epäselvyyksien läpikäyminen on erityisen tärkeää. Uuteen asiaan tulisi jatkaa vasta, kun aiempi oppi on käsitelty ja sen sisäistäminen ja oppiminen on varmistettu. Varsinkin tässä vaiheessa taukojen pitäminen ja asioiden sulattelu ovat tärkeitä, sillä opetettava prosessoi jatkuvasti uutta tietoa, jonka muistaminen on jatkon kannalta tarpeellista. (Hämäläinen & Kangas 2007c, 15.)

Kolmas vaihe keskittyy työtehtävien ja mallien sisäistämiseen ja kehittämiseen. Opetut asiat pyritään siirtämään lyhytmuistista automaattisiksi toiminnoiksi, jolloin tehtäviä toistetaan ja opastettavaa kannustetaan käyttämään omia johtopäätöksiä ja työmalleja tehtävien suorittamiseen. Tässä vaiheessa voidaan käyttää myös mielikuvitusharjoittelua, jossa opastettava luo mielessään kuvia siitä, miten työ tehdään. Tämän avulla uusi työntekijä voi oppia työhön liittyviä vaiheita lähes yhtä tehokkaasti kuin työtä tehdessään. (Hämäläinen & Kangas 2007d, 16.)

Seuraava eli neljäs askel pyrkii tehostamaan jo opittujen toimien tehokkuutta ja harjaanuttamaan perehdytettävän taitoja. Mielikuvaharjoittelun jälkeen opastettavaa voi pyytää näyttämään, miten tämä tekisi työn ja mahdollisuuksien mukaan pyytää myös selostamaan vaiheet ääneen. Näin perehdyttäjän on helppo huomata ja korjata, jos suorituksesta unohtui jotakin, tai jos siinä ilmeni virheitä. Opastettavan annetaan myös tehdä työtä jatkuvassa seurannassa ilman ohjeistusta, jolloin tämän odotetaan kykenevän itse arvostelemaan omaa työtään ja oppimistaan. Tässä vaiheessa myös kerrataan mahdollisesti unohduneet opit tai muut toimet, joissa on parantamisen varaa. Taidot ja tieto kehittyvät käytännön harjoittelun avulla ja toistolla. (Hämäläinen & Kangas 2007e, 16.)

Viidennessä ja samalla viimeisessä vaiheessa valmistaudutaan lopettamaan ohjeistus. Perehdytettävän annetaan työskennellä täysin yksin ilman seurantaa, jolloin varmistetaan työtehtävien täydellinen omaksuminen ja mahdollisten viimeisten kysymysten nousu esille. Parhaimmassa tapauksessa juuri opastettu työntekijä voisi vuorostaan perehdyttää uudemman henkilön samaan työhön, jolla varmistetaan tehtävän ja tehtävien kokonaisvaltainen sisäistäminen ja oikeaoppisuus. Viidennen vaiheen jälkeen työntekijä on valmis täysin itsenäiseen työskentelyyn ja perehdyttämisvaihe on loppuun saatettu. On tietenkin hyvä varmistaa, että apua on kuitenkin saatavissa, jos sitä syystä tai toisesta tarvittaisiin. (Hämäläinen & Kangas 2007f, 16.)

### 3.4 Työnopastus



Kuva 2. Työnopastus (mukaillen Työturvallisuuskeskus 2013d)

Työnantajan on perehdytyksen lisäksi annettava työntekijälle kattavat tiedot työpaikan haitta- sekä vaaratekijöistä työnopastuksen puitteissa. Kuten yllä olevasta Työturvakeskuksen sivuilta mukautetusta kuvasta käy ilmi, työnopastus on yksi perehdyttämisen alle kuuluvista toiminnoista, mutta on tästä huolimatta oma opetuksen haaransa perehdyttämisen tukena. Työnopastuksella tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastukseen kuuluvat työturvallisuuden lisäksi kaikki asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen, työn vaiheisiin ja sen osiin. Näihin kuuluvat muun muassa työpaikan yleiset pelisäännöt, työsuojelusäännöt, puhdistus- ja huoltotöiden ohjeet sekä poikkeavissa tilanteissa ohjeistus. Työnopastus on toisin sanoen työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksen tarkoitus on siis varmistaa työntekijän valmius toimia erikoistilanteissa, kuten häiriö- ja poikkeustapauksissa, sekä varmistaa oikeaoppisen työvälineiden käyttö sekä turvallisten työtapojen hallinta. Siihen sisältyvät myös pienissä pulmatilanteissa toimiminen tai yksinkertaisten asioiden korjaaminen. Työnopastusta on hyvä käydä muun perehdytyksen lomassa läpi, sillä se kuuluu perustavalla tavalla muun oppimisen tueksi. Valvonnan vähäisempi tarve myös helpottaa ja säästää kaikkien aikaa, voimia ja resursseja. (Työturvallisuuskeskus 2013e.)

## 4 Perehdyttäminen hotelli Finn'essä

Tieto ja tuntemus perehdyttämisen keinoista ja etenemisestä Hotelli Finn'essä on kerääntynyt pääasiallisesti oman kokemuksen ja näkemyksen kautta viimeisen kuuden kuukauden aikana. Henkilökohtaisen selvitystyön ohella on tiedon keruussa käytetty myös muiden työntekijöiden ja esimiehen kertomuksia. Alla olevan hotellia koskevan perehdytyksen kuvauksesta ollaan yksimielisiä johtotasolla asti.

Hotellilla ei ole askel askeleelta etenevää kirjallista käsikirjaa perehdyttämislle tai sen vaiheille. Varauksien käsittelystä tai muista vaadittavista toiminnoista ei myöskään ole kirjallista opasta, vaan kaikki tulee opetella ulkoa. Ainoastaan tilityksestä sekä paloturvallisuudesta on olemassa omat tulostetut ohjeensa, jotka käydään työnopastuksessa läpi. Päävastuussa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä on aina vastaanottopäällikkö, mutta hotellin vastaanotossa on töissä useampi tarpeeksi koulutettu ja perehdyttämiseen kykenevä työntekijä. Perehdytyksen aikana tehtävät vuorot pyritään suorittamaan saman henkilön opastuksen alla, mutta toisinaan perehdyttäjänä toimii useampi henkilö näkökulman laajentamisen tai työaikaongelmien vuoksi.

Perehdytyksen apuna käytetään päivittäistä tehtävälistaa. Listassa on allekkain kirjattuna vuorojen aikana vaaditut tehtävät, jotka tulee niiden suorittamisen jälkeen merkitä tehdyiksi. Tehtävät etenevät loogisessa järjestyksessä, jolloin ylimpänä oleva tehtävä tulee suorittaa ensimmäisenä, toinen seuraavana ja niin edespäin. Listaa seuraamalla on helpompi havainnoida, mitä asioita on vielä tekemättä, tai jos jotakin on unohtunut välistä. Vastaanoton työvuorot jakautuvat aamu- sekä iltavuoroihin, joilla on omat päävastuualueensa, mutta usein tehtävät osuvat molempien alueelle. Lista toimii siis nimenomaan asioiden muistamisen helpottamiseen, mutta varsinkin iltavuoroon tulevan tietona siitä, kuinka pitkälle aamuvuoro pääsi päivän tehtävissä.

Uusien työntekijöiden perehdytys kestää noin viikon. Iltavuorot ovat yleisesti ottaen rauhallisempia kuin aamut, joten perehdytettävät henkilöt pyritään ensin totuttamaan iltavuorojen aikana vaadittuihin toimintoihin. Koska molempien vuorojen tehtäväalueet tukevat toisiaan, on kaikkien työntekijöiden osattava kaikki toiminnot päivästä ja ajasta riippumatta. Tämän vuoksi sekä aamu- että iltavuoroja tehdään molempia täyden valvonnan alaisena noin kaksi, joiden jälkeen vuoroja aletaan suorittamaan itsenäisesti.

Hotellissa ei siis ole omaa kiveen hakattua käytäntöä tai listaa perehdyttämisen etenemisestä ja perehdytyksen kesto vaihtelee yksilöittäin. Helpottaakseen oppimista asiat pyri-

tään käymään mahdollisimman loogisesti läpi, aloittaen jokapäiväisiä toiminnoista ja edeten yksityiskohtaisempiin toimintoihin. Aluksi käydään läpi tavallisimpien varausten käsittely sekä muut sähköpostiin saapuvat asiat, kuten tarjouspyynnöt sekä asiakaspalautteet. Myös check-in ja uloskirjaus ovat tärkeitä, joiden harjoittelu tapahtuu alkuun perehdyttäjän esimerkkiä seuraamalla, mutta tahdotaan mahdollisimman nopeasti siirtää uuden työntekijän suoritettaviksi. Maksuasiat, yleisimmät asiakaskysymykset, sekä ylipäättään hotellin ja huoneiden ominaisuudet käydään samalla läpi.

Näistä siirrytään monipuolisimpiin asioihin, kuten varausten peruutuksiin, muokkauksiin sekä varauskanavien hallintaan ja hinnoitteluun. Perehdyttämisen jaksottamista hankaloihtaa nimenomaan tehtävien monipuolisuus, sillä itsenäisen työskentelyn johdosta kaikki hotellin tehtävät ovat vastaanottohenkilökunnan vastuulla. Näihin lukeutuvat monipuolisten varaustoimintojen lisäksi myös esimerkiksi huonekalujen kokoaminen ja korjaus, siivouslistojen tekeminen ja tarkastaminen, avainkorttien ja lukkojen vaihtaminen, sekä postin, laskujen ja tilausten käsittely. Hotellilla tapahtuu myös lähes päivittäin asioita, joihin ei voi valmistautua tai nähdä ennalta. Ongelmana saattavat olla myös kielimuuri, asiakkaan puolelta tuleva aggressiivinen käytös ja erikoiset pyynnöt tai kysymykset. Yksi tärkeimmistä taidoista onkin erilaisten asiakkaiden kanssa toimeentulo ja tilanteinen nopea lukeminen.

Ensimmäisten itsenäisten vuorojen aikana vähintään yksi kokeneemmista työntekijöistä on jatkuvasti lähistöllä, jotta apu on tarvittaessa heti saatavilla. Kun uuden työntekijän koetaan olevan valmis itsenäiseen työskentelyyn, annetaan tämän tehdä vuorot ilman valvontaa. Kullekin viikolle nimetty kokenut vastuuvuorolainen on aina puhelimen äärellä, jos vuorossa olevalla tulee akuuttia kysyttävää. Harjaantuneimmatkin työntekijät törmäävät ajoittain ongelmiin, joiden ratkaisemiseksi tarvitsevat apua. Hotellin työntekijöillä on myös yhteinen Whatsapp-keskusteluryhmä, jonka kautta voi kysyä apua ja ohjeistusta kiireettömissä asioissa. Ryhmä on tiivis ja avulias, joten vähintään puhelimen välityksellä annettavaan apuun voi aina luottaa päivästä ja ajasta riippumatta. Ainoastaan työharjoittelussa olevia työntekijöitä ei koskaan jätetä hotellin tiloihin yksin.

#### **4.1 Oma perehdyttämiseni**

Oma perehdytykseni kesti neljä päivää. En ollut koskaan aiemmin ollut hotellissa töissä, mutta asiakaspalvelusta oli paljon kokemusta. Tein saman viikon aikana ensin kaksi ilta-vuoroa, jonka jälkeen kaksi aamuvuoroa. Kolmessa ensimmäisessä vuorossa perehdyttäjänä toimi vastaanottopäällikkö, joka oli myöskin toiminut haastattelijana työnhakuvaiheessa. Viimeisessä perehdytysvuorossa ohjaajana toimi jo vuosia hotellissa työskennellyt henkilö, jolla oli perehdyttämiseen tarvittava määrä tietoa ja kokemusta.

Perehdyttäminen alkoi perustietojen läpikäymisellä ja päivän tehtävien selittämällä. Keskusteluiden ja selitysten yhteydessä käytiin selkeästi läpi, miksi tietty asia tuli tehdä juuri neuvotulla tavalla, ja mihin muihin toimiin se oli yhteydessä. Myös hotellin tilat käytiin päällisin puolin läpi, sekä opeteltiin huoneiden koot ja kalustus. Päivien kulku ja eri toimintojen ajoitus ja tärkeys olivat ensimmäisten päivien suurimmat painotuskohdat.

Varauksien käsittely aloitettiin tavallisimmista varauksista ja niitä harjoiteltiin siihen asti, kunnes menettelytavat automatisoituivat. Kun yksi varauksiin liittyvä tekninen asia oli kunnolla opeteltu, siirryttiin uuteen asiaan. Varauksien lomassa käytiin monia muitakin oppeja läpi, kuten hotellin varauskanavien hallinnointia ja yleistä hinnoittelua. Päivittäiset askareet kuten huoneiden tarkastukset, kahvitarjoilun täyttö ja maksujen perinnät suoritettiin täsmällisesti. Aiemmin opittuihin toimintoihin kuitenkin palattiin tasaisin väliajoin, jotta varmistettiin niiden muistaminen ja sisäistäminen. Tällä tavoin myös aivoille annettiin aikaa sulatella uusia asioita ja rentoutua jatkuvan tietotulvan lomassa.

Omalla kohdallani edettiin kohtuullisen vauhdikkaasti, sillä omaksuin uudet asiat nopeasti, mutta myöskin koska uusia työntekijöitä tarvittiin kipeästi. Varaustoiminnot käytiin kokonaisuudessaan läpi parin ensimmäisen päivän aikana ja asiakkaiden sisään- ja uloskirjausprosessien opettelu viimeisteltiin kolmantena päivänä. Neljäs ja samalla viimeinen yhteinen vuoro oli lähinnä opitun vahvistamista ja varmistamista, jolloin käytiin myös tilitys tarkasti läpi. Perehdyttäjä oli läsnä koko vuoron ajan, mutta vuoron eteneminen ja tehtävien tekeminen olivat pääsääntöisesti omalla vastuullani. Myös tieto siitä, että seuraava vuoro tulisi suorittaa itsenäisesti, toimi motivaationa opettelussa.

Ensimmäinen itsenäisen vuoron aikana vastaanottopäällikkö oli lähes koko ajan hotellin toimistossa niin kutsutussa välivuorossa, joten lähellä oli jatkuvasti joku, jolta sai apua tilanteen vaatiessa. Ongelmien tai kysymysten noustessa pyrittiin ratkaisu löytämään ensin opitun ja mielikuvaharjoittelun avulla, jonka jälkeen tilanne purettiin selittämällä. Toisen itsenäisesti suoritettun vuoron jälkeen työvuoroja ei enää pyritty limittämään välivuorojen kanssa, vaan perehdytys koettiin suoritetuksi ja työntekijä valmiiksi ryhtymään täysin itsenäiseen työskentelyyn. Tämän jälkeen apua tarvittaessa pystyi kääntymään työntekijöiden keskusteluryhmän puoleen, jossa tietoa oli saatavilla lähes jatkuvasti.

Perehdyttämisessäni esiintyi selkeästi Viiden askeleen menetelmän kaikki eri tasot. Aluksi keskusteltiin yleisistä asioista, selitettiin työn tarkoitus, käytiin organisaatiokuva läpi ja luotiin sidos työpaikan ja työntekijän välille. Tämän jälkeen aloitettiin tehtävien yksityiskohtai-



sempi läpikäyminen, jossa perehdyttäjä näytti ensin mallia ja perehdytettävä seurasi perässä. Tehtäviä toistettiin tarpeeksi monta kertaa, ennen kuin uusia harjoitteita tuotin mukaan. Eri osa-alueita vahvistettiin ja oppiminen varmistettiin kysymysten ja mielikuvaharjoittelun avulla. Ennen täysin itsenäistä työskentelyä annettiin päävastuu perehdytettävälle, jolloin viimeisetkin epävarmuudet ja kysymykset tulivat esille. Työnopastuksen kautta käytiin myös kaikki tarpeelliset tiedot läpi, kuten hätäuloskäynnit, tietotekniset laitteet, sekä vartijoiden yhteystiedot. Perehdytys oli lyhyt, mutta sisälsi kaiken tarvittavan, jonka avulla kyseistä työtä voi tehokkaasti tehdä.

#### **4.2 Haastateltavien perehdytyskokemukset**

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin lyhyesti kolmea Hotelli Finn'en työntekijää, jotka olivat aloittaneet hotellissa työskentelynsä eri aikoihin. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoitua menetelmää seuraten, jossa tarkat kysymykset olivat valmiiksi laaditut ja haastattelija kirjoitti annetut vastaukset ylös vapaan keskustelun lomassa. Kysymykset painottuivat haastateltavien kokemuksiin kyseisessä hotellissa saamaansa perehdytykseen, sen metodeihin ja pituuteen. Aluksi kysyttiin myös, mitä kukin koki perehdytyksen yleisesti ottaen pitävän sisällään ja oliko heillä aiempaa kokemusta vastaanotossa työskentelystä ennen Hotelli Finn'eä. Kyselyssä myös kysyttiin heidän mielipidettään nykyisen perehdytysmallin kehittämiseksi, sekä kokivatko he tarvetta perehdytyskansiolle. Kysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön ensimmäisestä liitteestä.

Kaikki haastateltavat olivat selvästi perillä perehdyttämisen konseptista sekä siitä, mihin tarkoitukseen sitä käytettiin. Yhteisinä tekijöinä haastateltavat mainitsivat perehdytyksen sisältävän työpaikan käytännöt, toimintamallit, ihmiset ja organisaation. Vastauksissa mainittiin myös työodotukset, päivän kulku ja varman olon luominen. Huonon perehdytyksen lopputuloksena mainittiin uuden työntekijän epävarmuus ja pelko töissä. Kukaan ei siis ollut täysin vieras perehdyttämislle ja jokainen osasi nimetä sille tärkeitä ominaisuuksia.

Kaksi haastateltavista olivat kokeneet hyvin samanlaiset perehdytykset hotellissa. Kummallakaan ei ollut ollut aiempaa kokemusta vastaanotto- tai hotellityöskentelystä, toinen oli aloittanut Hotelli Finn'essä työskentelyn seitsemän vuotta sitten, toinen puolestaan noin neljä vuotta sitten. Hotellilla ei heidän aloittaessaan ollut minkäänlaista perehdytyksen runkoa tai vastaanottopäällikköä, jolla olisi ollut syvää käytännön tietoa hotellissa työskentelystä. Molemmat haastateltavista oli muutaman sanallisen ohjeistuksen jälkeen jätetty omien avujensa varaan selvittämään, kuinka vastaanotossa tulisi toimia ja millä tavalla varauksia ja asiakkaita tulisi käsitellä. Perehdytystä ei siis ollut käytännöllisesti katsoen ol-

lenkaan, vaan kaikki oppiminen oli tapahtunut itsenäisen kokeilun, erehtymisen ja onnistumisen kautta. Hyvänä ja huonona palautteena koettiin nimenomaan opetteluun hektisyys, neuvoa olisi tarvittu, mutta yksin tehdessä ja selvittäessä oppi parhaiten.

Kolmannella haastateltavalla oli jo entuudestaan muutaman vuoden kokemus vastaanottotyöskentelystä, mutta työtavat ja ohjelmistot olivat olleet täysin erilaiset. Kyseinen työntekijä oli aloittanut Hotelli Finn'essä puoli vuotta sitten ja saanut kutakuinkin samanlaisen perehdytyksen työhön, kuin omani oli ollut. Itsenäinen työskentely oli alkanut noin neljän vuoron jälkeen ja perehdyttämisen tukena oli toiminut päivittäinen tehtävälista. Perehdyttäjänä oli toiminut vastaanottopäällikkö, joka oli haastateltavan mukaan toiminut oikeaoppisesti ja edennyt loogisessa järjestyksessä perehdytyksen kannalta. Olennaiset asiat oli käsitelty ensin, joista oli siirrytty yksityiskohtaisempiin ja monipuolisempiin toimintoihin. Vaikka perehdytys oli koettu paljon tietoa sisältäväksi kerralla, ei haastateltava kokenut tarvinneensa pidempää perehdytystä. Tukea oli aina ollut saatavilla, kun sitä oli tarvittu.

Mahdollisen perehdytyskansion tarpeellisuutta kysyttäessä jokainen haastateltava oli ehdottomasti kansion luomisen kannalla. Kansion tarvetta puollettiin varsinkin itsenäisen työn takia, jolloin kirjalliset ohjeet vähentäisivät asioiden pakollisesta muistamisesta aiheutuva stressiä ja tukisivat yhteisiä toimintalinjoja. Myös jonkin asian unohtuessa ei tarvitsisi tukeutua muiden apuun, vaan voisi itsenäisesti tarkistaa toimintaohjeen kansioista. Perehdytyskansion tulisi tarpeen varsinkin uusille työntekijöille, jotka voisivat kaiken uuden tiedon häkellyttäminä turvautua manuaalisiin ja helppolukuisiin neuvoihin. Perehdytyskansion oli siis selvästi positiiviseksi koettu asia, joka tulisi käyttöön heti, kun sellainen saataisiin aikaiseksi.

### **4.3 Haastatteluiden tulokset**

Vaikka perehdytyksen teoria käsittää kaiken organisaatiosta työturvallisuuteen ja liikeideaan asti, tulisi jokainen perehdytyskansion itse perehdytyksen lisäksi räätälöidä jokaiselle työpaikalle sopivaksi. Keskusteluissa pyrittiin selvittämään tarkalleen, minkälainen perehdytyskansion oli kunkin mielestä tarpeellinen vastaanottotyöskentelyn kannalta. Hotelli Finn'en työntekijöiden yhteinen mielipide oli vahvasti sen kannalla, ettei kansioon tulisi sisällyttää yleistä tietoa esimerkiksi asiakaskunnasta tai hotellin ympäristöstä, vaan siinä tulisi keskittyä manuaalisiin toimintoihin. Näihin lukeutuivat esimerkiksi erilaisten varauksien käsitteleminen sekä sisään- ja uloskirjausten toiminnot, jotka toistaiseksi toimivat täysin muistin varassa. Perehdytyskansion tulisi siis ennemminkin toimimaan ohjekirjana, kuin uuden työntekijän oppaana ensimmäisestä päivästä perehdytyksen viimeistelyyn saakka.

Kansion sisällöstä ja järjestyksestä toivottiin johdonmukaista, jossa asiat esitettäisiin lyhyesti ja ytimekkäästi. Monimutkaiset ja harvoin esiintyvät ongelmat haluttiin karsia kokonaan pois, jotta kansio olisi mahdollisimman yksiselitteinen ja ohut, jolloin tiedonhaku kävisi nopeammin. Myös kaikkien mahdollisesti jatkossa muuttuvien asioiden ja tapojen sisällyttäminen haluttiin minimalisoida, jotta kansiota ei jatkossa tarvitsisi jatkuvasti päivittää. Jokaisen työpaikan ohjeet ja toimintatavat kuitenkin väkisininkin muuttuvat ja mukautuvat ajan saatossa, jonka vuoksi perehdytyskansioista toivottiin paperisen version lisäksi myös sähköistä versiota. Sähköisen version ollessa kaikille saatavilla voisi ohjeistuksia tarpeen mukaan muokata ja päivittää nopeasti. Kansio tulisi siis valmistuessaan paperisen version lisäksi tallentumaan Word-tiedostona hotellin tietokoneen työpöydälle, josta sen voisi nopeasti avata pelkällä hiiren klikkauksella.

#### **4.4 Produktin toteutus**

Idea perehdytyskansion luomisesta Hotelli Finn'een ei syntynyt heti työsuhteen alkamisen jälkeen syyskuussa 2017, mutta itsenäisen työn aiheuttama hetkittäinen stressi ja unohtamisen pelko loivat vahvan pohjan kirjallisten ohjeiden kaipuulle. Keskustelut opinnäytetyön mahdollisesta aiheesta kollegoiden sekä vastaanottopäällikön kanssa ohjautuivat usein hotellia koskeviin toimintoihin ja tarpeisiin, jotka voisi linkittää sivutoimisesti koulutehtäviin. Idea perehdytyskansioista syntyi joulukuussa lähes vahingon kautta uusista työntekijöistä puhuttaessa, joka synnytti keskustelua suuresta määrästä ulkoa opittavista hotellin toimintoja koskevista asioista. Vastaanottopäällikön näytettyä idealle vihreää valoa tuli varmistus myös Haaga-Helian puolesta, että aihe oli opinnäytetyölle sopiva ja kansion kokoamisen saisi aloittaa.

Opinnäytetyön tietopohjaan ja tiedonkeruuseen käytettiin aiheesta kertovia kirjallisia sekä sähköisiä aineistoja. Tietolähteitä pyrittiin tarkastelemaan mahdollisimman kriittisesti ja löytämään uusia näkökulmia perehdyttämisen maailmasta. Tämän johdosta pysähdyttiin hetkeksi tarkastelemaan haastatteluvaiheen sisällyttämistä perehdyttämisen ensimmäiseksi asteeksi. Kappaleessa tunnusteltiin sekä haastatteluprosessin että työntekijän ensimmäisen työpäivän kriittisyyttä, sekä kuinka ne onnistuessaan tai epäonnistuessaan voivat luoda joko vahvan tai heikon pohjan työntekijän sekä työpaikan väliselle siteelle.

Teoreettista pohjaa vahvistavaan tiedonkeruuseen käytettiin myös haastatteluita. Haastattelu on nimenomaan viestintä- ja vuorovaikutustilanne, jota voidaan tehokkaasti käyttää tiedonhankintavälineenä oikeanlaisen toteutuksen avulla. Haastattelu suoritettiin lomakehaastatteluna eli niin sanottuna puolistrukturoituna haastatteluna, jossa kysymykset olivat valmiiksi listattuna paperille. Haastateltavat vastasivat vapaamuotoisesti kysymyksiin ja

haastattelija kirjasi vastaukset ylös myöhempää analysointia varten. Haastattelumetodi valittiin itsenäisesti täytettävän kyselykaavakkeen sijasta sen vuoksi, että sen avulla pystyy helpommin erottelemaan asiaa sivuavat kommentit ydintiedosta. Haastateltavat pystyvät täten kysymään tarkentavia tietoja sekä kertomaan mielipiteistään laajemmin, jos tarvetta ilmenee. (Eskola & Vastamäki 2007, 25–28; Ghauri & Gronhaug 2010, 125–126). Ohessa käytiin myös vapaata keskustelua kunkin henkilön toiveista toteutettavan perehdytyskansion sisällöstä ja laajuudesta.

Julkaistavassa opinnäytetyön osassa pyrittiin perehdytystä käsittelevän teorian ja perehdytyskokemusten lisäksi selvittämään lukijalle, miksi perehdytyskansioon sisällytettiin juuri ne tiedot, jotka siihen lopulta valikoituivat. Hotelli Finn on pieni yksityinen hotelli, joten sen käytännöt, tarpeet ja ongelmat ovat hyvin spesifikoituneet juuri kyseiselle rakennukselle ja hotellin toiminnalle. Askelittaisen tervetuloa taloon – tyyppisen kansion sijasta koettiin tarkempien varaustoimintojen avaamisen olevan hotellissa tärkeämpää. Perehdytyskansio sisältää näin ollen arkaluontoisia tietoja, kuten esimerkiksi salasanoja ja tarkkoja käytäntöjä, joita ei tule paljastaa hotellin ulkopuolisten käyttöön. Kansion ohjeet ja tiedot ovat siis ainoastaan hotellin työntekijöille tarpeellisia, joten perehdytyskansion sisältöä ei päätetty julkaista tämän opinnäytetyön yhteydessä. Sisällysluettelo sekä yleinen läpikatsaus kansion sisältöä ovat kuitenkin kaikille luettavissa opinnäytetyön kohdassa 6 ja liitteessä 2.

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Perehdytys on ehdottomasti tärkeä osa jokaisen työpaikan antia, ja sen oikein tai väärin toteuttamisella saattaa olla pitkäkantoiset seuraukset työntekijän ja työpaikan välisissä suhteissa. Perehdytykseen sisältyvillä toimilla on selvät rajatut raaminsa, mutta niitä tulee muokata kuhunkin työpaikkaan sopivaksi. Perehdytyksen tukena käytettävä perehdytyskansio on aina hyvä suunnitella vastaamaan kunkin työpaikan tarpeita, joka ei aina ole isomman kuvan tarkentamista, vaan nimenomaan niihin asioihin keskittymistä, jotka koetaan tärkeimmäksi yrityksessä. Työnopastus tukee perehdytystä ja antaa työntekijälle tarvittavat välineet työskennellä turvallisesti ja pelisääntöjen mukaisesti.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka lopputuotoksena luotiin helppolukuinen ja tiivis perehdytyskansio Hotelli Finn'en vastaanottoon. Hotellissa ei ennestään ollut perehdytyskansiota, jonka puuttuminen toimi ensiaskeleena kansion luomisen idealle ja myöhemmin toteuttamiselle opinnäytetyön ohessa. Kansion kokoamisen tarkoitus ja syy oli kirjallisen oppaan tarve kyseisen hotellin uusille työntekijöille, mutta myös kansion toimiminen muistinvirkistäjänä ja työtapojen yhtenäistäjänä kokeneille työntekijöille. Vaikka yleensä perehdytyskansiot sisältävät tarkempaa tietoa itse yrityksestä ja sen palveluista, eivät Hotelli Finn'en organisaatio tai esimerkiksi palvelut ole niin laajoja, että niihin kaivattaisiin kirjallista muistiapua. Tämän takia kansiossa perehdyttiin tarkemmin erilaisten varausten käsittelyyn sekä päivittäisen muistilistan läpikäyntiin, jotka ovat kunkin itsenäisessä työvuorossa olevan omalla vastuulla. Kirjallisten ohjeiden toimiminen apuvälineenä myös vähentäisi varsinkin varausten käsittelyissä esiintyviä virheitä sekä unohduksen takia väliin jääneiden suoritettavien työtehtävien määrää.

Kansion avulla pyrittiin säästämään myös huomattavasti aikaa ja resursseja perehdytykseen käytetyssä ajassa, joka vapauttaisi varsinkin perehdyttäjän tekemään muita hotellissa tarvittavia tehtäviä samanaikaisesti. Jos ohjeet löytyvät joko sähköisesti tai kirjallisena, olisi perehdytettävällä mahdollisuus etsiä itsenäisesti tietoa varauskäytännöistä. Perehdytyskansion kohderyhmänä olivat siis kaikki hotellin kausityöntekijöistä harjoittelijoihin sekä kokeneeseen henkilöstöön. Kansio tulisi heti käyttöön sen valmistumisen jälkeen ja työntekijät saisivat tehdä siihen tarpeen tullen muutoksia tai lisäyksiä aina, kun siihen olisi tarvetta. Tästä syystä kansiota tehtiin sekä sähköinen että tulostettu versio.

Etenkin perehdytyskansio koottiin pääsääntöisesti omien kokemusten, tietojen ja oppien pohjalta, eli opinnäytetyössä käytettiin paljon osallistuvaa havainnointia. Opinnäytetyön edistäminen oli erittäin jaksoittaista, johon vaikuttivat vaihtelevasti niin aikakäsityksen vääristyminen, asunnon vaihtuminen, työstressi kuin yleinen laiskuus. Seminaaritapaamiset

toimivat hyvänä jaksottamisen tukipylväinä, jotka tulivat joka kerta hieman luultua nopeammin vastaan. Opinnäytetyön ohjaaja toimi tukena koko prosessin ajan ja kommentoi sekä risuja että ruusuja niitä nähdessään.

Opinnäytetyöstä valmistui ensin teoriaosuus sekä oman perehdytyksen kuvaus, jonka jälkehen muodostuivat aikarajan hämmöittäessä alku- ja loppupään tekstit. Itse perehdytyskansio, jonka sisältöä valvoi ja kommentoi jatkuvasti vastaanottopäällikkö, muodostui aivan loppumetreillä, mutta kuitenkin hyvään saumaan juuri kesälomien kynnyksellä touku-kuussa. Näin ollen kaikilla hotellin työntekijöillä olisi aikaa tutustua ohjeisiin ja tehdä niihin lisäyksiä ennen lomiaan, jos kokevat niiden olevan tarpeen. Kun hotelliin palkataan kesän ajaksi sijaisia, käy heidän perehdyttämisenä nopeammin kirjallisten ohjeiden avustuksella. Näin ollen lomalaisten ei tarvitse olla huolissaan siitä, onko uusi työntekijä sisäistänyt kaikki käytännöt ja pärjääkö tämä yksin vastaanotossa.

Opinnäytetyön kokoamisen lomassa yksi mielenkiintoisimmista asioista oli haastatella muita hotellin työntekijöitä ja verrata heidän perehdytyskokemuksiaan omiini. Myös haastateltavien yleisiä tietoja ja mielipiteitä perehdytyksestä oli kiehtovaa kuunnella ja peilata lähdeaineistoon sekä yleiseen teoriaan asiasta. Teoriaosuuden kokoamisen aikana ajautui myös väkisinkin muistelemaan edellisiä työpaikkoja ja siellä saamia perehdytyksiä. Oliko jossakin työpaikassa kenties ohitettu tiettyjä kohtia kokonaan, vai mahdollisesti seurattu esimerkiksi Viiden askeleen menetelmää lähes pilkulleen. Oli selvää, että joissain työpaikoissa ei ollut sisäistetty perehdytyksen tarpeellisuutta ollenkaan, kun taas toisissa se oli toteutettu erinomaisesti.

Opettavaista opinnäytetyön ja perehdytyskansion kirjoittamisessa oli myös ehdottomasti aikatauluttamisen tärkeys sekä oikeanlaisen aiheen valinta. Kaiken jättäminen viime tintaan aiheuttaa turhaa stressiä ja vaikuttaa unen laatuun asti, joka on helppo välttää aloittamalla kirjoitusprosessi tarpeeksi aikaisin. Aihe perehdytyskansin laatimisesta oli onneksi tarpeeksi motivoiva, sillä ohjeet tulisivat konkreettiseen käyttöön heti ja niistä olisi apua nyt ja tulevaisuudessa. Opettavaista oli myös aineiston etsimisen lomassa läpikäymäni henkilöstön motivoimista ja kehittämistä koskeneet tiedot, jotka saivat pohtimaan syvällisemmin hyvän ja kunnollisen työpaikan ominaisuuksia. Tulisin ehdottomasti kiinnittämään tulevissa työpaikoissani huomiota siellä saatavan perehdytyksen laatuun sekä sisältöön. Myös mahdollisesti itse toimiessani perehdyttäjänä osaisin jatkossa toteuttaa opetuksen mahdollisimman tehokkaasti uuden työntekijän sekä työpaikan etuja silmällä pitäen. Olen henkilökohtaisesti tyytyväinen opinnäytetyöhöni ja sen kautta syntyneeseen perehdytyskansioon, sekä ehdottoman onnellinen, että se on nyt ohi.

## 6 Perehdytyskansion sisältö

Perehdytyskansion alussa käydään lyhyesti läpi tietoja hotellista, kuten johtohahmot, aamupala, siivous, sekä turvallisuusasiat. Hotellilla on myös sopimus lähellä olevan parkkihallin kanssa, joka avataan päällisin puolin. Huoneiden määrä, varustelu sekä hotellin matkatavarasäilytysinfo ovat myös sisällytetty kansion alkumetreihin.

Tästä jatketaan tarkempaan selostukseen vastaanotossa työskentelystä sekä kussakin vuorossa vaadituista tehtävistä. Jokapäiväinen tehtävälista avataan yksityiskohtaisesti, sillä se on vastaanottoon perehdyttävien sekä muutoinkin Hotelli Finn'en työntekijöiden tärkein punainen lanka. Aamu- ja iltavuorojen vastuualueet selitetään myös pääpiirteittäin, jotta niihin osataan kiinnittää tarkempaa huomiota eri vuoroissa.

Kohdissa 3-6 syvennyttään lähemmin itse hotellijärjestelmän käyttöön, varauskanavien hallintaan, uusien varausten tekemiseen sekä maksupolitiikkaan. Puhelimessa ja paikan päällä tehtävät varaukset käydään päällisin puolin läpi, sillä jokainen tapaus on käsiteltävä yksilöllisesti ja näin ollen varauspolitiikka vaihtelee huomattavasti. Sähköpostin läpikäymisessä on myös muutama sääntö, jotka valaistaan tarkemmin.

Seuraavat kolme kohtaa keskittyvät eri varauskanavien kautta tuleviin varauksiin, niihin tehtäviin muutoksiin sekä varausten peruutuksiin. Jokaiselle on omat sääntönsä ja ehtonsa, jotka tulee tietää ja ymmärtää. Vastaanotto käy manuaalisesti kaikki hotelliin tulevat varaukset läpi, jonka vuoksi ohjeiden kokoaminen koettiin tärkeäksi varsinkin uusia työntekijöitä ajatellen.

Kohdat 10–12 selostavat hotellissa käytettävän avainkorttikoneen eri toiminnot sekä niiden oikeaoppisen käytön eri tilanteissa. Myös sisäänkirjautumisen aikana vaaditut toimet avataan tarkemmin, jotta asiakkaat saavat aina saapuessaan perusteelliset tiedot hotellin käytännöistä sekä tarjonnasta. Myös uloskirjautumisella on omat lyhyet ohjeensa, jotka ovat lähinnä hotellin varausjärjestelmän sekä siivouksen kannalta tärkeitä. Loppuun on liitetty myös hotellin molempien hotellikerrosten pohjapiirustukset.

## Lähteet

- Brandt G. & Vonnegut, M. 2009. Onboarding; How to Get Your New Employees Up to Speed in Half the Time. Wiley. New Jersey.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja koetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin, s. 25–43. Bookwell. Juva.
- Ghuri P. & Gronhaus, K. 2010. Research Methods in Business Studies. Pearson. Dorset.
- Hayes, D. & Ninemeier, J. 2016. Human resources management in the hospitality industry. WILEY. USA.
- Hotelli Finn 2018. Etusivu. Luettavissa: <http://www.hotellifinn.fi/fi/etusivu>. Luettu: 10.3.2018.
- Hyhkö, V. 5.3.2018. Hotellipäällikkö. Hotelli Finn. Haastattelu. Helsinki.
- Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. s. 20–21, 15, 16.
- Hätönen, H. 2003. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Edita. Helsinki.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Gummerus. Jyväskylä.
- Kauppalehti 2018. Yrityshaku. Hotelli Finn Oy. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/hotelli+finn+oy/23273853>. Luettu: 11.1.2018.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki. s. 76–78, 19–20.
- Työsuojeluhallinto 2018. Perehdyttäminen. Luettavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>. Luettu: 28.2.2018.



Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuoje-  
lua. Työturvallisuuskeskus. Luettavissa: [http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Docu-  
ments/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4mi-  
nen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf](http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4mi-<br/>nen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf). Luettu:  
15.3.2018.

Työturvallisuuskeskus 2013a. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. Luettavissa:  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopas-  
tus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopas-<br/>tus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua). Luettu: 15.3.2018.

Työturvallisuuskeskus 2013b. Kenelle tulee antaa perehdytystä. Luettavissa:  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopas-  
tus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopas-<br/>tus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua). Luettu: 15.3.2018.

Työturvallisuuskeskus 2013c. Viiden askeleen menetelmä. Luettavissa: [https://ttk.fi/koulu-  
tus\\_ ja\\_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ enna-  
koivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/koulu-<br/>tus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ enna-<br/>koivaa_ tyosuojelua). Luettu: 14.3.2018

Työturvallisuuskeskus 2013d. Työnopastus. Luettavissa: [https://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehitta-  
minen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehitta-<br/>minen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua).  
Luettu: 14.3.2018.

Työturvallisuuskeskus 2013e. Työsuojeleasiat työnopastuksessa. Luettavissa:  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopas-  
tus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopas-<br/>tus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua). Luettu: 15.3.2018.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Haastattelukysymykset**

Kauanko olet ollut talossa?

Oliko sinulla aiempaa kokemusta vastaanottotyöskentelystä?

Mitä perehdytys sinulle tarkoittaa?

Kuka toimi perehdyttäjänäsi, oliko muita?

Kuinka pitkään perehdytyksesi kesti?

Miten perehdytyksesi eteni ja mitä välineitä käytettiin apuna?

Hyvää palautetta, huonoa?

Kehittämisehdotuksia, mitä tekisit toisin?

Oliko / olisiko perehdytyskansiolle mielestäsi tarvetta?

Mitä perehdytysansion tulisi sisältää?

## Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo

### Sisällysluettelo

1. 1 Tietoa hotellista
  - 1.1. Sijainti
  - 1.2. Omistajat sekä muut johtohahmot
  - 1.3. Kumppanuusravintolat
  - 1.4. Hotellin aamupala
  - 1.5. Vartiointi
  - 1.6. Pysäköinti
  - 1.7. Siivous
  - 1.8. Matkatavarasäilytys
  - 1.9. Huoneet, määrä ja varustelu
    - 1.9.1. Tabletit
2. 2 Työvuorot
  - 2.1. Vastaanoton aukioloajat
  - 2.2. Työvaatteet ja pukeutuminen
  - 2.3. Tauot
  - 2.4. Tehtävälista sekä eri kohtien selitykset
  - 2.5. Aamuvuoro
  - 2.6. Iltavuoro
  - 2.7. Yövuoro eli päivystys
3. 3 Varausjärjestelmä
  - 3.1. Hintojen tarkastelu ja muuttaminen
  - 3.2. Varuskanavien sulkeminen – stop sell
  - 3.3. Grid-näkymä
  - 3.4. Uuden varauksen tekeminen
  - 3.5. Maksu- ja peruutusehdot
4. 4 Sähköposti
  - 4.1. Tarjouskyselyt
  - 4.2. Asiakaskyselyt ja palautteet
5. 5 Puhelin
6. 6 Paikan päällä tehtävät eli walk in –varaukset
7. 7 Varaukset – Booking.com
  - 7.1. Uudet varaukset
  - 7.2. Ryhmävaraukset
    - 7.2.1. Virtual card

- 7.3. Kelpaamaton luottokortti
- 7.4. Peruutukset eli cancellations
  - 7.4.1. Non-refundable peruutus
  - 7.4.2. Depon palautus - hyvitys
  - 7.4.3. Kuitin mitätöinti – peruutus
  - 7.4.4. Vanhentunut kortti
- 7.5. Muutokset eli modifications
- 8. 8 Varaukset - Booking Button
- 9. 9 Varaukset – Expedia
  - 9.1. Uudet varaukset
  - 9.2. Peruutukset
  - 9.3. Refundable peruutukset
  - 9.4. Non-ref
  - 9.5. Muutokset
- 10. 10 Avainkorttikone – pipo
  - 10.1. Uuden kortin koodaaminen - F5
  - 10.2. Kortin kopiointi - F6
  - 10.3. Kortin lukeminen - F3
  - 10.4. Kortin nollaaminen
  - 10.5. Yleisavaimet - F11
  - 10.6. Rakennuksen tiedot - F2
- 11. 11 Check-in eli sisäänkirjaus
  - 11.1. Grid
  - 11.2. Majoituskaavake sekä henkilöllisyystodistus
  - 11.3. Mistä tulee mainita
  - 11.4. Puuttuvia maksuja
- 12. 12 Check-out eli uloskirjaus
  - 12.1. Grid
  - 12.2. Maksamaton huone
- 13. 13 Huonekartta