



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYS MOTIVAATION AVAINTEKIJÄNÄ VASTAANOTTOVIRKAILIJAN TYÖSSÄ

TEKIJÄ: Aini Yli-Kankahila

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Aini Yli-Kankahila	
Työn nimi Perehdytys motivaation avaintekijänä vastaanottovirkailijan työssä	
Päiväys 25.10.2018	Sivumäärä/Liitteet 45/7
Ohjaaja Jorma Korhonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani -	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkimus vastaanottovirkailijoiden perehdyttämisen tärkeydestä henkilökohtaiseen työmotivaatioon liittyen. Tutkimuksen kohteena ovat ensimmäinen työkokemus vastaanottovirkailijan työssä sekä työsuhteen alussa saatu perehdytys.</p> <p>Työssä tarkastellaan, miten työsuhteen alun perehdytys vaikuttaa myöhempään työmotivaatioon sekä haluun työskennellä samalle työantajalle tulevaisuudessa. Työssä avataan perehdytystä sekä motivaatiota keskeisinä termeinä ja käsitellään perehdytystä vaativia osa-alueita vastaanottovirkailijan työssä.</p> <p>Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aineisto on hankittu teemahaastattelujen avulla vastaanottokokemusta omaavilta henkilöiltä Suomesta sekä ulkomailta. Haastatteluja suoritettiin yhteensä kuusi. Tutkimuksen perustana on listata tekijöitä, jotka vaikuttavat motivaation mahdolliseen syntyyn tai puutteeseen.</p> <p>Tutkimuksesta saaduista tuloksista on nähtävissä yhteys henkilökohtaisen työmotivaation ja perehdytyksen välillä. Negatiiviset perehdytyskokemukset lisäävät negatiivisia tunteita itse työskentelyssä motivaation laskuna. Motivaatiota toi uusi työsuhte uudessa työpaikassa, mutta epävarmuutta ja motivaation laskua toi huonon perehdytyksen seurauksena syntynyt itsevarmuuden puute ja epämukavuuden tunne työtehtävien suorittamista kohtaan. Tutkimuksen tuloksena suurin huonoon perehdytykseen vaikuttava syy on ajan puute sekä kunnollisen perehdytysjärjestelmän puuttuminen. Molemmat huolestuttavat osatekijät ovat korjattavissa pikaisestikin kohdentamalla resurssit oikein. On hotellin vastuuhenkilöistä ja esimiehistä kiinni, miten he asiaan suhtautuvat. Huonon alkuperehdytyksen saaneet henkilöt eivät halua työskennellä samaisessa työpaikassa tulevaisuudessa, mikä kertoo työsuhteen alun suuresta vaikutuksesta tuleville vuosille. Ensimmäisessä vastaanottovirkailijan työssä saatu hyvä perehdytys antaa hyvän pohjan koko uran jatkolle ja mahdollisuuden hyödyntää saatuja oppeja tulevaisuudessa työskennellessä matkailu- ja ravitsemisalan tehtävissä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena luotiin yhteenveto, jossa perehdytykseen sekä työmotivaatioon vaikuttavat tekijät löytyvät listattuna analyysina. Tämä yhteenvedon tarkoitus on helpottaa useiden hotellien vastaanoton perehdytystyötä sekä auttaa ymmärtämään, miten suuri vaikutus työsuhteen alulla on tuleville vuosille. Ilman yksittäistä toimeksiantajaa suoritettu opinnäytetyö antaa tulokset usean hotellin käyttöön yhden hotellin sisäisen käytön sijasta.</p>	
Avainsanat vastaanotto, hotelli, motivaatio, työmotivaatio, perehdytys, vastaanottovirkailija	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author Aini Yli-Kankahila			
Title of Thesis Training as a vital aspect of building motivation for front desk receptionists			
Date	25.10.2018	Pages/Appendices	45/7
Supervisor Jorma Korhonen			
Client Organization /Partner -			
<p>Abstract</p> <p>The subject of this thesis is training as a vital aspect of building motivation for front desk receptionists. The main purpose of this thesis is to find context in between first experience in the hotel world as a front desk receptionist and the first given training at the beginning of the employment.</p> <p>The thesis explores how the first given training at the beginning of the employment impacts motivation levels at work and desires to work for the same employer in the future. The theoretical part examines training of front desk receptionists and motivation as a psychological term. An essential part of theoretical part explores the most important job functions of a front desk receptionist and getting familiar with them.</p> <p>The thesis follows qualitative research. The work was carried out by qualitative research using theme interviews. Six employees with front office receptionist experience were interviewed from Finland and abroad. The importance of these interviews is to find clarified facts related to motivation at work or lack of motivation.</p> <p>From the results it was possible to find contexts in between motivation at work and first given training of the employment. Negative details bring negative outcome and decrease motivation at work. Reasons for increase motivation were new type of employment as a front desk receptionist and new place of work. Poor training decreased motivation and brought lack of confidence and insecurity to accomplish given tasks. The most formidable reasons for poor training were a lack of time and a lack of suitable training system. Both worrisome reasons would be promptly fixed if the resources were correctly allocated. The main keys for fixing these imperfections are managers of the hotel. Employees with a poor training at the beginning of employment do not want to work for the same employer in the future. This fact gives a conclusion about the importance of training the first days of employment and impacts on the following years. High performance at the beginning will give a good start for a hospitality career and knowledge to use for the rest of the life.</p> <p>The results of this thesis have been put together into conclusions based on interviews accomplished. The training and facts related to motivation has been analyzed. The impact of this thesis is to help different type of hotels and employers from the field to understand importance of training without forgetting impacts on the longer term. The accomplished thesis without a client organization gives a positive impact and access for more than a one hotel or organization.</p>			
Keywords front office, hotel, motivation, training, receptionist			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	MOTIVAATIO	8
2.1	Sisäiset ja ulkoiset tekijät	8
2.2	Työilmapiiri	9
3	PEREHDYTYS	11
3.1	Vastuu perehdytyksestä	11
3.2	Hyödyllisyys	12
4	VASTAANOTON PERUSTEHTÄVÄT	13
4.1	Työvuorokohtaiset tehtävät	13
4.1.1	Aamuvuoron tehtävät	13
4.1.2	Iltavuoron tehtävät	13
4.1.3	Yövuoron tehtävät	14
4.2	Talon tilat, tavat ja arvot	14
4.3	Revenue	15
4.4	Käytettävät ohjelmat	15
4.5	Perehdytyksen tärkeys	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	18
5.1	Laadullinen tutkimus	18
5.2	Tutkimuksen toteutus	19
5.3	Haastateltavien valinta	20
5.4	Haastateltavien esittely	20
5.5	Tulosten analysointi	22
5.6	Haastatteluista saadut tulokset	22
5.6.1	Perustiedot	22
5.6.2	Tausta alalta	24
5.6.3	Motivaatio	25
6	PÄÄTELMÄT	28
6.1	Heikon perehdytyksen vaikutukset työntekijän kannalta	28
6.2	Heikon perehdytyksen vaikutukset asiakkaan kannalta	32
6.3	Prosessin arviointi	33
6.3.1	Suunnitelman toteutus	33

6.3.2	Prosessin onnistuminen	33
7	YHTEENVETO	35
8	LÄHTEET	37
	LIITE 1: KYSELY.....	39
	LIITE 2: TEEMAHAASTATTELUIDEN TEEMAT	44
	LIITE 3: SÄHKÖPOSTIN SAATE.....	45

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia yhteyttä vastaanottovirkailijoiden perehdytyksen sekä henkilökohtaisen työmotivaation välillä. Opinnäytetyö on tehty laadullisena tutkimuksena. Työssä tutkitaan, vaikuttaako työsuhteen alussa saatu perehdytys henkilökohtaiseen työmotivaatioon ja olisiko motivaatio mahdollisesti parempi, jos perehdytys olisi standardien mukaista. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään motivaatiota, perehdytystä sekä vastaanottovirkailijan perustyötehtäviä. Opinnäytetyössä työmotivaatio on keskeisessä roolissa.

Opinnäytetyöstä saadut tulokset perustuvat laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Haastattelut ovat teemahaastatteluita, joissa esiintyy kolme teemaa. Haastatteluita on suoritettu kuusi kappaletta. Haastattelut on suoritettu joko sähköpostin välityksellä tai kasvotusten nykYTEknologiaa, kuten Skypeä, käyttäen. Opinnäytetyön teoria-aineisto on kerätty aiheeseen liittyvistä kirjoista sekä internet-julkaisuista.

Käytetyimmät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, havainnointi sekä kysely. Haastattelu, jonka runkona on käytetty kyselypohjaa, on valittu aineistonkeruumenetelmäksi sen sopivuuden vuoksi.

Opinnäytetyössäni tarkastelen työsuhteen alun perehdytyksen vaikutuksia motivaation kannalta ja sitä, miten se vaikuttaa työntekijän haluun työskennellä kyseenomaiselle yritykselle tulevaisuudessa. Opinnäytetyö on merkityksellinen hotelleille sekä perehdytysvastaaville ja sen tarkoitus on nostaa perehdytykseen panostusta sekä sen tärkeyden huomiointia. Yksittäisen toimeksiantajan puute antaa opinnäytetyön materiaalin monien hotellien käyttöön, joka näyttäytyy ainoastaan positiivisena yksityiskohtana.

Opinnäytetyössä esiintyy yksi tutkimuskysymys. Päättökysymykseni on: ”Miten perehdytys vaikuttaa vastaanottovirkailijan henkilökohtaiseen työmotivaatioon?”

Opinnäytetyö käsittelee yhteyttä vastaanottovirkailijoiden heikon perehdytyksen sekä työmotivaation välillä. Työn tarkoitus on löytää yhteneviä vaikuttavia tekijöitä. Tuloksista on nähtävillä negatiivisten yksityiskohtien lisäävän negatiivisia asioita ja positiivisten lisäävän positiivia. Opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena on painottaa hotelleille sekä perehdytysvastaaville perehdytyksen tärkeyttä työsuhteen alussa, jotta jokainen työntekijä motivoituisi työtehtäviin sekä haluaisi jatkaa työskentelyä yrityksessä mahdollisimman pitkään. Tutkimus on yleinen, ilman yksittäistä toimeksiantajaa, jossa vertaillaan hotellien keskinäisiä eroja. Tavoitteena tuottaa hyötyä useammille hotelleille, yhden hotellien sisäisen käytön sijaan.

Henkilökohtainen tavoite ja motiivi opinnäytetyöllä oli löytää syitä huonoon perehdytykseen sekä siihen, miten suuresti se vaikuttaa motivaatioon työsuhteessa. Aihetta ei ole tutkittu aikaisemmin, joten työn tekemisellä halutaan lisätä pysyvyyttä samaisessa työpaikassa hyvän perehdytyksen avulla

nykyaikana, jolloin vaihtelu työpaikkojen välillä on yleistä. Kokemani mukaan, alun perehdytyksellä voi olla suuri vaikutus työsuhteen jatkuessa ja siinä, miten tervetulleeksi uusi työntekijä tuntee itsensä työpaikalla ja kollegoiden keskuudessa. Huonon perehdytyksen syyt halutaan nostaa esille ja löytää keinoja niiden korjaamiseksi. Halutaan selvittää, minkälaiset yksityiskohdat luovat ongelmia perehdytyksessä ja miten ne ovat korjattavissa. Uusien työntekijöiden kannan lisäksi halutaan tuoda esille alun perehdytyksen tärkeys yrityksen kannalta sekä käytännöllisessä että liiketaloudellisessa näkökulmassa perehdytyksen jo itsessään ollessa kallista.

2 MOTIVAATIO

Motivaatio on psykologinen ominaisuus, joka ohjaa ihmisen tekemistä. Työmaailmassa on kaksi eri motivaation osa-aluetta, jotka ohjaavat ihmistä tekemään työtään motivoituen täysin erilaisin tavoin. Työmotivaatio tarkoittaa syytä tai tapaa, joilla ihminen motivoituu työstään ja työtehtävistään. (Martela ja Jarenko 2015, 15.)

2.1 Sisäiset ja ulkoiset tekijät

Motivaatiota on olemassa kahdenlaista, sisäistä sekä ulkoista. Sisäinen motivaatio lähtee ihmisestä itsestään eli se on proaktiivista. Yksilön sisältä lähtee halu tehdä hänelle luontaisesti mieleisiä asioita sekä työssä että vapaa-ajalla. Henkilö tekee asioita huolimatta mahdollisesta saatavasta palkkiosta tai palkasta työelämässä. Kun motivaattorina on oma halu ja innostus, palkkion tai rahan sijaan, on motivaatio silloin vahvaa ja tekemiseen riittää energiaa. Työelämässä itse työ on fyysisesti ja henkisesti vähemmän kuormittavaa, jos motivaatio lähtee sisältä. (Martela ja Jarenko 2014, 14.) Kuten Katriina Moksikin artikkelissaan kirjoittaa, on sisäisen motivaation tarkoitus kehittää itseään omien vahvuksiensa kautta ja muotoilla työtehtävät sopivan haastaviksi onnistumisen sekä edistämisen takaamiseksi (Moksi 2016).



Kuvio 1: Motivaatiota työsuhteessa tuovat tekijät (Martela ja Jarenko 2014, 14).

Ulkoinen motivaatio lähtee yksilön ulkopuolelta eli se on reaktiivista. Sisäiseen motivaatioon verraten, ulkoisessa motivaatiossa innostus työn tekemiseen syntyy ainoastaan, jos siitä seuraa itselleen jotakin etua. Etu voi olla palkkio tai monesti työelämässä raha, jonka vaikutus on lyhytaikaista toisin kuin sisäisen motivaation. Työntekijä suorittaa työtehtävänsä ainoastaan palkkion tai muun vastaavan toivossa eikä siksi, että pitäisi työstään ja työtehtävistään. Potkujen välttäminen, työtehtävien innostamattomuus ja itsensä pakottaminen työtehtävien tekemiseen ovat vahvoja merkkejä sisäisten motivaatiotekijöiden puutteesta. (Martela ja Jarenko 2015, 25-26.) Ulkoisella motivaatiolla itsensä

liikkeellä laittaminen vie energiaa sekä fyysisellä, että henkisellä tasolla. Työskentely tuntuu vastenmieliseltä ja työhön on vaikea löytää energiaa tai innostusta. (Martela ja Jarenko 2014, 14.)

Tilanne, jossa ainoastaan yksi motivaation osatekijä vaikuttaa työntekijään, on hyvin harvinainen. Työelämässä sekä sisäinen, että ulkoinen motivaatio ovat läsnä samanaikaisesti vaikuttaen, jolloin toinen voi mahdollisesti vaikuttaa vahvemmin. (Martela ja Jarenko 2015, 27-28.)

Ulkoinen motivaatio	Sisäinen motivaatio
Lähde	
Ulkoiset palkkiot ja rangaistukset	Sisäinen innostus tekemiseen
Negatiiviselta suojautuminen	Positiiviseen etsiytyminen
Tuntuu	
Reaktiivista	Proaktiivista
Ihminen työntää itseään kohti	Tekeminen vetää puoleensa
Pelko	Rohkeus
Stressaavaa, ahdistavaa	Innostavaa, iloista
"Keppi ja porkkana"	"Leikki"
Seuraus	
Kaventaa näkökulmaa	Laajentaa näkökulmaa
Näkee uhkia	Näkee mahdollisuuksia
Kuluttavaa	Energisoivaa

Taulukko 1: Sisäisen ja ulkoisen motivaation erot (Martela ja Jarenko 2015).

2.2 Työilmapiiri

Työilmapiirin mittarina toimii ryhmän yksilöiden kokemus elämästä omassa työympäristössään sosiaalisella tasolla. Työilmapiiri lasketaan usein suurimmaksi osatekijäksi työmotivaation vaikuttavista osa-alueista. Työilmapiiriä tutkitaan muun muassa kyselyiden avulla, joihin vastataan usein nimettömästi rehellisten tulosten saavuttamiseksi. Sosiaalinen ympäristö töissä koostuu monista tekijöistä, joihin kuuluvat yhteisön arvot, ihmisten käyttäytyminen, esimiesten johtokyky sekä -tapa, viestintä, ryhmän keskeinen kommunikaatio sekä ohjeistus, ryhmädynamiikka sekä koko yrityksen tilanne. (Aro, Aho, Kedonpää, Lappi ja Rämö 2018, 39-41.)

Työilmapiiriin vaikuttaa vahvasti yksilöiden käytös ryhmän sisällä, hyvä sekä huono, josta ääriesimerkkinä työpaikkakiusaaminen. Kiusaaminen voi esiintyä joko suorana tai epäsuorana. Suora kiusaaminen voi olla seksuaalista, sanallista tai väkivaltaa henkilöä kohtaan. Vaikeammin havaittavaan epäsuoraan kiusaamiseen lasketaan porukan ulkopuolelle jättäminen, tietojen pimentäminen sekä

selän takan puhuminen (Väestöliitto s.a.). Työilmapiiri lähtee ryhmän sisältä ja sen dynamiikasta esimiehen johdolla ja esimerkillä. Jos työ on mieluisaa ja työilmapiiri hyvä, näkyy se asiakkaalle sekä yrityksen tuloksissa. Vastaavasti käänteisessä tilanteessa vaikutus on negatiivinen. Tukeva, kannustava sekä onnistumiseen keskittyvä työilmapiiri luo energiaa, motivaatiota sekä turvallisuutta työhön. (Aro ym. 2018, 42-52, 137-139.)

Tasapainoisuus, oikeudenmukaisuus sekä johdonmukaisuus ovat terveen työyhteisön merkkejä. Työryhmän sosiaalinen tilanne on tasapainossa ja jokainen työntekijä saa tukea niin työtovereilta kuin esimiehiltäkin. Jokainen tuntee työtehtävänsä sekä roolinsa ja on selvillä ryhmän kesken sovituista pelisäännöistä. Työilmapiirin vaikutus työssä on merkittävän suuri ja vaikka täydelliseen tilanteeseen on vaikea päästä, on työyhteisön oltava toimiakseen riittävän terve. (Aro ym. 2018, 183-184.)

Motivaation olisi tärkeää olla sisäistä ulkoisen sijaan, jolloin se vaatii työntekijältä vähemmän voimia ja energiaa. Yleinen tilanne on, jossa sekä sisäinen että ulkoinen motivaation osa-alue vaikuttavat samanaikaisesti yksittäiseen työntekijään. Positiivinen ja tukeva työilmapiiri lisää ryhmän motivaatiota, joka parantaa työn tulosta sekä yhteishenkeä. Esimiehen johdolla kannustava työilmapiiri motivoi yksilöitä ja auttaa parantamaan koko työryhmän yhteishenkeä.

3 PEREHDYTYS

Perehdyttäminen tarkoittaa käytäntöjä, joiden avulla pyritään sopeuttamaan uusi työntekijä uuteen työpaikkaan sekä sen työtehtäviin. Osa-alueisiin kuuluvat myös yrityksen liikeidea, työtovereihin tutustuminen sekä työn tavoitteet ja standardit. Bardinkin mukaan usein unohdettu työtovereihin tutustuminen on uusille työntekijöille erityisen tärkeää, jotta he tuntisivat itsensä tervetulleeksi ja sopeutuminen työympäristöön olisi helpompaa (Bardi 2003, 339). Perehdyttämistä tulee järjestää myös vanhoille työntekijöille, esimiehille ja vuokratyöntekijöille heidän saapuessaan sekä työtapojen, koneiden ja järjestelmien muuttuessa. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Vastaanoton vastuuhenkilöllä, kuten vastaanotto- tai palvelupäälliköllä, on oltava käsitystä siitä, millaisia taitoja sekä osaamista uudelta vastaanottovirkailijalta odotetaan. Osaamistavoitteet sekä työtehtävät tulee huomioida jo hakuvaiheessa, jotta oikeanlainen osaaja löytyy ja itse perehdytys on mahdollista aloittaa. (Bardi 2003, 336-338.) Perehdytys suunnitelman avulla perehdytysvastaava pystyy seuraamaan oppimista ja huolehtimaan, että kaikki tarvittavat tiedot organisaatiosta, strategiasta sekä työskentelytavoista on tuotu uuden työntekijän tietoon.

3.1 Vastuu perehdytyksestä

Vastuu perehdytyksestä on työnantajalla. Lähtökohtaisesti osasto- ja työtehtäväkohtainen vastuu perehdytyksestä on osaston vastaavalla, kuten vastaanotto- tai palvelupäälliköllä. Hyvä perehdytys tukee työhyvinvointia. Huono perehdytys ja ihmisten välinpitämättömyys voi saada uuden työntekijän tuntemaan, ettei hän ole työpaikalle toivottu tulokas. Hyvin suunnitellun ja toteutetun perehdytyksen avulla saadaan luotua hyvä perusta itse työhön sekä siellä vallitseville ihmissuhteille. Onnistunut perehdytys vähentää työtapaturmien ja virheiden mahdollisuutta, jotka ovat työnantajan vastuulla ja käyvät hänelle kalliiksi (Juuti ja Vuorela 2015).

Itse vastaanottovirkailijan työtehtäviin kuuluu monia osa-alueita, jotka vaativat perehdytystä. Näitä ovat eri työvuoroihin kuuluvat tehtävät, talon tavat, käytännöt sekä arvot, revenue ja käytettävät ohjelmat. Oli osa-alue mikä tahansa, kuuluu siihen usean askeleen perehdytysmenetelmä. Työsuhteen alussa pyritään arvioimaan sen hetkelliset jo löytyvät taidot, rohkaistaan kysymiseen sekä tarkennetaan työtehtäviä ja talon käytäntöjä. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä tai perehdyttäjät. Työsuhteen edetessä vastuuta lisätään vähitellen ensin näyttämällä työtehtävät, minkä jälkeen niitä on mahdollista kokeilla valvovan silmän alla ja avun läheisyydessä, jolloin palautetta pystytään antamaan molempiin suuntiin. Uuden työntekijän kehittyessä hänen annetaan tehdä työtehtäviä itsenäisesti, välillä tilanteen sujumuuden tarkistaen. Uuden työntekijän perehdytys vaatii yksilön taidoista riippuen, tasapainon jo osattujen sekä uusien asioiden välille. Palautteen anto sekä motivointi kuuluvat tärkeänä osana onnistuneeseen perehdytykseen. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Perehdyttämisestä on säädetty työturvallisuuslaissa (Työturvallisuuslaki 2002/738, 14§). Lain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle mahdollisuus työnsä tekemiseen ja turvallisuuteen riittävän tiedon avulla. Jo annettua opastusta on lisättävä tarpeen tai tilanteen vaatiessa. (Finlex s.a.)

3.2 Hyödyllisyys

Hyvin järjestetty ja organisoitu perehdytys maksaa itsensä takaisin ajan kuluessa. Motivoituneemmat ja osaavammat työntekijät pysyvät yrityksessä kauemmin sekä työ alkaa sujua ja on tuloksellisempaa nopeammin. Perehdytystä helpottavat tarkistuslistat sekä perehdytysohjelmat, joihin uusi työntekijä voi merkitä hänen kanssaan jo läpikäytyt asiat. Näin kaikki osapuolet ovat helposti selvillä jo opituista ja vielä läpikäymättömistä asioista. (Bardi 2003, 40-41.) Korkiakankaankin mukaan hyvällä perehdytyksellä vältetään virheitä sekä konflikteja työympäristössä ja se parantaa työilmapiiriä kokonaisuudessaan (Korkiakangas 2016).

Hyvä perehdytys näkyy työilmapiirin laadussa. Jokainen haluaa tuntea olevansa tervetullut ja kuuluvansa tärkeänä osana osaksi työyhteisöä. Ihmissuhteet ovat tärkeä osa työskentelyä ja ne eivät synny ilman niiden työstämistä. Hyvällä perehdytyksellä pystytään poistamaan jännittynyttä ilmapiiriä työpaikalla itse ympäristöön tutustumisen lisäksi (Juuti ja Vuorela 2015).

4 VASTAANOTON PERUSTEHTÄVÄT

4.1 Työvuorokohtaiset tehtävät

Vastaanoton työvuorot voidaan karkeasti jakaa kolmeen osaan: aamu-, ilt- sekä yövuoroon, joilla jokaisella on käytössään niin sanotut tarkistuslistat työvuoroon kuuluvista tehtävistä. Hotellin käytännöistä tai kiireellisyydestä riippuen näiden vuorojen väliin voi sijoittua myös niin sanottuja välivuoroja, jotka tekevät useamman vuoron tehtäviä. (Ismail 2001, 98.)

Hotellin suuruudesta riippuen, osana vastaanoton toimintaa voi olla erilaisia lisäpalveluja. Näistä esimerkkeinä concierge- ja bellboy -palvelut, jotka omalta osaltaan vähentävät vastaanoton tehtäviä. Itse vastaanoton työntekijät vastaavat tuloksellisuudesta sekä toiminnastaan vastaanotto- tai hotellipäällikölle. (Ismail 2001, 98.)

4.1.1 Aamuvuoron tehtävät

Aamuvuoro alkaa aamuviiden ja -seitsemän välillä ja päättyy alkuiltapäivällä, joten vuoroon sijoittuu suurin osa lähtevistä asiakkaista sekä mahdollisesti muutamia saapuvia asiakkaita. Mikäli sisäänkirjautuminen on hoidettu hyvin ja kaikki tarpeellinen tieto on jo järjestelmässä, on uloskirjautuminen näin nopea ja sujuva prosessi. Vastaanottovirkailija on monesti ensimmäinen ja viimeinen asiakkaan tapaama henkilökunnan jäsen hänen vierailunsa aikana. Joissakin tilanteissa myös ainut, joten vastaanottovirkailijoiden työtä sekä tärkeyttä asiakaskokemuksen kannalta ei voi unohtaa. Tästä syystä tämä viimeinen kohtaaminen ennen asiakkaan poistumista, jolloin on vielä mahdollista korjata vierailun aikana mahdollisesti syntynyt tyytymättömyys, on erittäin tärkeä. Uloskirjautumisen yhteydessä on tästä syystä erittäin tärkeää tiedustella asiakkaan vierailun onnistumista. Uloskirjautuminen on mahdollista hotellin käytännöistä riippuen tehdä vastaanotossa tai asiakas henkilökohtaisesti erinäisen järjestelmän kautta, josta käytetään myös nimeä "express check out" sen nopeuden ja helppouden takia. Mikäli asiakkaan lasku on vielä uloskirjautumisen yhteydessä auki, se päätetään asiakkaan valitsemaan maksutapaan. Vastaanoton työntekijät vastaavat vuorosta riippumatta hotelliin saapuviin puheluihin, varauskyselyihin, sähköposteihin sekä muihin mahdollisiin lähetyksiin. Aamuvuoron viimeinen tärkeä tehtävä on informoida vuoron tapahtumat iltavuorolle. (Ismail 2001, 154-156.)

4.1.2 Iltavuoron tehtävät

Iltavuorolainen aloittaa vuoronsa alkuiltapäivästä ja hänen työvuoroonsa sijoittuu suurin osa sisäänkirjautumisista, jolloin asiakas saa ensivaikutelman hotellista. Sisäänkirjautumisen yhteydessä täytetään majoituskortti, kirjataan mahdollinen hotellin kanta-asiakkuus, tarkistetaan ja hoidetaan laskutukseen liittyviä yksityiskohtia ja tarkennuksia sekä annetaan tietoja hotellista ja sen palveluista. Monissa hotelleissa on myös käytössä online -check in, jolloin asiakas voi itse kirjautua sisään internetin välityksellä ja noutaa huoneavaimet vastaanotosta. Itse hotellihuone pyritään valitsemaan

mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Joskus vastaanottotiskille saapuu asiakkaita ilman varausta, he ovat niin sanottuja walk in -asiakkaita, joiden varaus tehdään paikan päällä kapasiteetin niin salliessa. Saapuvat kanta-asiakkaat, VIP-vieraat, ryhmät sekä julkisuuden henkilöt otetaan vastaan hotellin käytäntöjä noudattaen ja heitä muistetaan usein esimerkiksi pienellä lahjalla tai kortilla.

Vastaanoton työntekijät vastaavat vuorosta riippumatta hotelliin saapuviin puheluihin, varauskyselyihin, sähköposteihin sekä muihin mahdollisiin lähetyksiin. Suuremmissa hotelleissa puhelusta vastaan puhelinvaihte, joka ohjaa saapuvat puhelut sekä viestit suoraan heidän kaipaamallensa henkilölle tai osastolle. Jo iltavuoron aikana aloitetaan valmistautuminen seuraavaan bisnespäivään tarkistamalla seuraavan päivän varaukset, tulostamalla majoituskortit sekä lisäämällä tietoja varauksiin esimerkiksi lisäsängyistä, aikaisista saapumisista, kanta-asiakkuudesta tai muusta olennaisesta lisätiedosta. Iltavuoron viimeinen tärkeä tehtävä on informoida vuoron tapahtumat yövuorolle. (Ismail 2001, 134-153.)

4.1.3 Yövuoron tehtävät

Hotellin vastaanoton yövuorolainen on vastuussa hotellin päivittäisen toiminnan raportoinnista, laskutusten sekä maksujen tarkistuksesta ja käytettävän järjestelmän siirrosta seuraavalle päivälle yöajo -toiminnon avulla. Myös James A. Bardin mukaan yövuorolaisen tärkeimpiin tehtäviin edellä mainittujen lisäksi kuuluu käteisen tilitys sekä päivittäisen tuoton laskeminen hotellin joka osa-alueelta sekä tietojen siirtäminen night audit -raporttiin. Raporttiin kuuluvat tiedot käyttöasteesta, vierailijoiden määrästä sekä saadusta revenuusta huonetta kohden (Rev.PAR = revenue per available room). (Bardi 2003, 261-269.)

Yöajo niin sanotusti nolaa hotellijärjestelmän seuraavaa päivää varten ja päättää kuluneen bisnespäivän, jonka takia toiminto suoritetaan yöllä vastaanoton toiminnan ollessa hiljaisimmillaan. Yöajo suoritetaan aamuyöllä kello kahden ja neljän välillä. Yöajon aikana huoneiden hinnat päivittyvät asiakkaiden huonelaskulle ja saapumattomien asiakkaiden varauksista tulee no show -varauksia. Yövuorolaisen raportointitehtäviin kuuluu laskujen ja postattujen maksujen oikeellisuuden tarkistus. Näihin kuuluvat huoneiden hintojen, korttimaksujen, saapuvien ja lähtevien asiakkaiden tarkistus sekä no show eli saapumattomien asiakkaiden raportointi. (Ismail 2001, 228-230.) Vastaanoton työntekijät vastaavat vuorosta riippumatta hotelliin saapuviin puheluihin, varauskyselyihin, sähköposteihin sekä muihin mahdollisiin lähetyksiin. Yövuoron viimeinen tärkeä tehtävä on informoida vuoron tapahtumat aamuvuorolle.

4.2 Talon tilat, tavat ja arvot

Työsuhteen alussa työhönopastuksen lisäksi on käytävä läpi talokohtaiset asiat. Jokainen työpaikka hoitaa asiat omalla tyylillään, siksi onkin tärkeä huomioida riittävät tiedot työyhteisöstä sekä talon

palveluista, tuotteista ja tavoitteista. Käytettäviä järjestelmiä käytetään hieman eri tavalla eri hotelleissa erilaisia versioita hyödyntäen (Korkiakangas 2016).

Hotellien vastaanottovirkailijoiden on oltava tietoisia laajasti talon muiden osastojen toiminnasta eli toimintoja on ymmärrettävä laajemmin kuin ainoastaan oman osaston työtehtävät ja tapahtumat. Vastaanottovirkailijan on tunnettava talo ja sen muut työntekijät kyselyihin vastaamisen mahdollistamiseksi. Työntekijän ollessa tietoinen koko talon asioista, auttaa se häntä päivittäisissä työtehtävissään ja nostaa motivaatiota omaa työtä kohtaan onnistumisten kautta. (Korkiakangas 2016.)

4.3 Revenue

Hotellien tapa myydä ensin tietty määrä huoneita hinnalla x , jonka jälkeen huoneen hinta nousee y :ksi, on peräisin lentoyhtiöiltä. Kyseinen hinnoittelutyö on ollut käytössä majoituslalla 1970-luvun loppupuolelta. Tarkoituksena on maksimoida hotellihuoneiden tuotto, tietysti haalien samalla mahdollisimman suuri käyttöaste eli saada mahdollisimman moni hotellin huoneista asiakkaan käyttöön. Hinnoitteluun vaikuttavat ennusteet sekä faktat edellisiltä vuosilta ja kaupungin sekä alueen tapahtumat. Viikonloppu, loma-ajat sekä tavalliset viikonpäivät muokkaavat omalta osaltaan huoneiden hintoja. (Bardi 2003, 164-165.)

Niin lentoyhtiöt kuin hotellitkin käyttävät ylibuukkausta käyttöasteen maksimoinnissa eli hotellihuoneita myydään enemmän kuin niitä on tarjolla. Hotelli ennustaa saavansa viime hetken peruutuksia tai no show -varauksia (asiakas varaa huoneen, mutta jättää saapumatta eikä ilmoita siitä hotellille mitään), jolloin ilman ylibuukkaustilannetta hotelli ei täytyisi sadalla prosentilla. Kaikkien asiakkaiden saapuessa, hotelli ei pysty majoittamaan kaikkia huoneen varanneita, joten asiakas joudutaan lähettämään läheiseen hotelliin. Tilanteesta voi seurata asiakkaalle mielipahaa, vaikka hotelli korvaakin mahdolliset tilanteesta aiheutuvat lisäkustannukset. (Bardi 2003, 137-140.)

Jokaisen vastaanottovirkailijan tulee ymmärtää huoneiden revenuea eli huoneista saatavaa tuloa sekä siihen liittyvää hinnoittelupolitiikkaa vähintään perusteiden verran, sillä monilla asiakkailla herää kysymyksiä huoneiden hintoihin ja niiden vaihteluihin liittyen. Hinnat vaihtuvat jopa kolme kertaa päivässä, jolloin järjestelmä laskee uuden hinnan mahdollisesti muuttuneen käyttöasteen mukaan. Revenueen liittyvät erilaiset hinnat, joista osa sulkeutuu hotellin täytyessä. Laajasti käytettyjä hintaryhmiä ovat rack rate eli normaalit huonehinnat, neuvotellut hinnat tietyn yrityksen sekä hotellin välillä, kanta-asiakashinnat, pakettihinnat, ryhmähinnat sekä hinnat ennakkoon maksetuille tarjoushintoisille hotellihuoneille. (Ismail 2001, 169-183.)

4.4 Käytettävät ohjelmat

Vastaanoton toiminnan ylläpitämiseen tarvitaan järjestelmää, jonka kautta suoritetaan kaikki hotellin toimintaan liittyvät tehtävät. Järjestelmää, jonka suoritettavat tehtävät lähtevät varauksista, yöajasta,

laskutuksista sekä sisään- ja uloskirjauksista, kutsutaan nimellä Property Management System (suom. Kiinteistön Hallinnan Järjestelmä) eli PMS. Järjestelmä ei ole ainoastaan vastaanoton käytössä, vaan monet muut hotellin osastot osallistuvat sen käyttöön ja pystyvät samalla jakamaan tietoa sen kautta. Tietoja jaetaan ainoastaan niitä tarvitsevien osastojen kesken, esimerkiksi pankkikorttitiedot eivät ole vastaanoton lisäksi muiden osastojen saatavilla. Property Management System sisältää valtavan määrän dataa, josta vastaanoton yövuorolaiset keräävät kasaan kaikki tärkeimmät tiedot raporttiinsa myös muiden osastojen saataville. (Bardi 2003, 93-94, 96.)

Hotellit käyttävät Property Management System -järjestelmää (PMS) lähes kaikkien vastaanoton toimintojen, kuten sisään- ja uloskirjausten, laskutusten, varausten sekä raportoinnin, suorittamiseen. Vastaavia järjestelmiä on useita suomalaisen Hotellinixin sekä paljon Euroopassa isojen ketjujen keskuudessa käytetyn Operan PMS:n lisäksi, mutta jokaisella ohjelmalla on samat peruspiirteensä sekä valmiudet suorittaa vastaavat tehtävät. (Ismail 2001, 187-189.) Bardinkin mukaan lisätoimintojen määrät vaihtelevat hotellista riippuen ja ne vaikuttavat viimekädessä oikean ohjelman valintaan. Pienemmät hotellit eivät tarvitse yhtä monitahoista ohjelmaa kuin suuret ketjuhotellit. Lisäksi helpottaakseen yhteistyötä ja toimintaa hotelliketjun sisällä käytetään yleisesti samaa järjestelmää. (Bardi 2003, 97.)



Kuvio 2: Vastaanottovirkailijoiden perehdytykseen kuuluvat osa-alueet (Bardi 2003, 333-340).

4.5 Perehdytyksen tärkeys

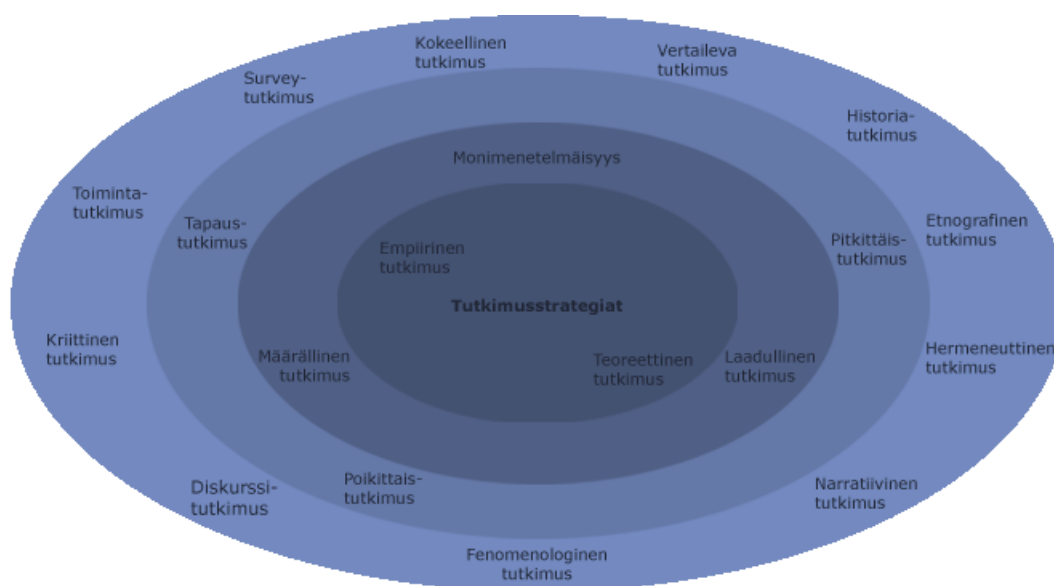
Monipuoliseen vastaanottovirkailijan työn perehdytykseen liittyvät tärkeät osa-alueet ovat revenue, eri työvuoroihin liittyvät tehtävät, käytettävät ohjelmat sekä talon tilat, tavat ja arvot. Revenuea lukuun ottamatta muut osa-alueet toistuvat osana perehdytystä hotellista riippumatta. Hotellikohtaisesti vaihdellen revenueen ja huoneiden hintojen vaihteluihin liittyviin tiedusteluihin perehdytetään muuttuvassa määrin.

Vuorokohtaisiin tehtäviin kuuluvat yleisesti perehdytys sekä päivä- että iltavuorokohtaisiin tehtäviin. Osa hotelleista perehdyttää uudet päivävuorolaiset myös yövuoron tehtäviin kommunikointia sekä heidän työtehtävien ymmärtämistä helpottaakseen. Talon tilojen, tapojen ja arvojen perehdytys liittyy vahvasti työporukkaan ja itse rakennukseen tutustuminen, joka itsessään parantaa työilmapiiriä ja työpaikan ihmissuhteita. Tärkeinä yksityiskohtina esiintyy myös muiden työntekijöiden sekä heidän osastojensa toiminnan ymmärtäminen. Työsuhteen alussa monen osa-alueen perehdyttämisen mahdollistamiseksi on osattava käyttää tarvittavia ohjelmia. Näiden osa-alueiden hyvä perehdytys näkyy tuloksetta toiminnassa yrityksen strategian mukaan oikeita toimintatapoja noudattaen ja virheet minimoiden.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Opinnäytetyö on tehty laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka tarkoituksena on kehittää vastaanoton toimintaa ja vastaanottovirkailijoiden perehdytystä. Menetelmänä on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää haastattelujen avulla, joiden muotona on teemahaastattelu. Päättökysymys on ”Miten perehdytys vaikuttaa vastaanottovirkailijan henkilökohtaiseen työmotivaatioon?”. Tavoitteena on ymmärtää vastaajien erilaisia kokemuksia päättökysymykseen liittyen. (Erätuuli 1994, s. 16-20.)

Tutkimusstrategia on pohjimmiltaan koko tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuus, joka ohjaa tutkimuksen suuntaa sekä menetelmien valintaa ja käyttöä (kuvio 3). Tilanteessa otetaan huomioon sekä käytännöllinen että teoreettinen puoli. Opinnäytetyössä on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää, joka voidaan toteuttaa usealla eri menetelmällä. Näissä menetelmissä korostetaan tarkasteltavan henkilökohtaisia piirteitä, kuten elinympäristöä sekä taustaa, ilmaisua ja kielellisiä näkökulmia (KOPPA 2014).



Kuvio 3: Tutkimusstrategia on tutkimuksen menetelmien käyttöä sekä valintaa ohjaava kokonaisuus (KOPPA 2014).

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen perustana on ihmisten todellinen elämä ja sen kuvaaminen. Tutkimus pyritään suorittamaan luonnollisissa olosuhteissa, jolloin tutkijalla on mahdollisuus havainnoida ympäristöä itse ilman erilaisia mittausvälineitä. Tutkimusta helpottaakseen on mahdollista käyttää nauhureita, testejä tai lomakkeita. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, jossa on mahdollista samanaikaisesti havainnoida sekä haastateltavan erilaiset näkökulmat nousevat tarvittavasti esille (HAMK s.a.a). Teemahaastattelut on nauhoitettu litteroinnin helpottamiseksi. Laadullisen tutkimuksen nimellisenä vastakohta esiintyy määrällinen eli

kvantitatiivinen tutkimus, jonka pääkohtana on kohteen kuvaaminen tilastojen sekä numeroiden avulla. (KOPPA 2014.)

Laadullinen tutkimus alkaa tutkimustehtävän määrittelyllä, joka on tässä opinnäytetyössä vastaanottovirkailijoiden perehdytyksen sekä henkilökohtaisen työmotivaation yhteyden selvittäminen. Ensimmäistä osiota seuraa aineistonkeruumenetelmien valinta eli kolmen teeman kattava teemahaastattelu. Haastattelujen toteutuksen yhteydessä aineistoa analysoidaan sekä nauhalle kerätyt haastattelut litteroidaan kirjalliseen muotoon lopullisen analysoinnin helpottamiseksi. Kokoon kerätty aineisto analysoidaan, luokitellaan ja järjestellään ominaisuuksien mukaan. Teemoittelua ja tyypittelyä hyödynnetään saadun aineiston analysoinnissa. Laadullisen tutkimuksen viimeisenä osana kerätystä aineistosta tehdyt johtopäätökset kirjataan raporttiin (HAMK s.a.a).

Haastatteluiden runkona on käytetty kyselyä, jolla on pyritty selvittämään olosuhteita sekä tutkimuksen taustaa. Resurssien takia osalle vastaajista kysely lähetettiin sähköpostin välityksellä vastattavaksi, jonka lisäksi suoritettiin lisäkysymyksiä sähköpostin välityksellä. Vastausprosentti oli 100%. Kysymykset ovat strukturoituja eli vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Lomake oli esitettävä ennen käyttöönottoa väärinymmärrysten välttämiseksi, jonka tuloksia ei ole otettu mukaan viralliseen otantaan. Vastaajia informoitiin vastausten anonymisoinnista ja käytöstä ainoastaan tämän opinnäytetyön tutkimukseen (HAMK s.a.b).

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu suoritettiin kuuden vastaajan kanssa. Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin läpi haastattelun teemat, jotka oli ennalta valittu. Haastattelun runkona käytettiin strukturoitua kyselyä, kuitenkin pitämällä haastattelun avoimena ilman vastausvaihtoehtoja (HAMK s.a.c). Pidettyjen haastattelujen pituus oli keskimäärin 10-20 minuuttia.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Osana opinnäytetyötä suoritettavat haastattelut perehdytykseen ja motivaatioon liittyen noudattavat kolmea teemaa. Käytetyt teemat ovat perustiedot, tausta/kokemus alalta sekä motivaatio (liite 2). Teemat käydään läpi haastateltavien kanssa haastattelun alussa. Tuloksien perusteella vertaillaan motivaation ja koulutuksen yhteyttä eri työpaikkojen välillä. Vertaillaan, näkyykö tuloksista perehdytyksen tasoon suoraan vaikuttavia tekijöitä vai vaikuttaako sen taso olevan enemmän paikkakohtaista ketjusta tai hotellin koosta riippumatta.

Laadulliseen tutkimukseen liittyvät haastattelut pohjautuvat kolmesivuisen kyselyyn (liite 1). Haastattelut suoritettiin Skypein välityksellä, keskimääräinen pituus oli 10 minuuttia. Kaksi ulkomaalaista sekä yksi suomalainen vastaaja suorittivat ainoastaan sähköpostikyselyn, jonka lisäksi opinnäytetyön tekijä kysyi lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen sähköpostin välityksellä. Sähköpostin mukana lähetettiin lisätietoa sisältävä saate (liite 3). Itse vastausaika monivalintakyselyssä oli maksimissaan 10 minuuttia. Kysymykset on myös jaettu kolmeen teemaan perustiedot, alaan liittyvät taustatiedot sekä motivaatio itse työssä. Kysymysten kokonaismäärä oli yhteensä 20. Kysymykset

olivat englanniksi, sillä vastaajina useita eri kansallisuuksia. Samaa kyselyä käytettiin myös haastatteluiden runkona, vaikka haastattelut itsessään olivat avoimia.

Haastattelujen sekä kyselyiden suorittamisen jälkeen kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset on muutettu kirjalliseen muotoon litteroinnin avulla. Resurssien kannalta kaikkia haastatteluja ei ollut mahdollista suorittaa kasvotusten tai puhelimen välityksellä. Aineistokeruutapa on merkitty jokaisen haastateltavan perustietoihin. Litteroinnissa käytettiin anonymisointia eli vastanneita ei voi tunnistaa vastauksiensa perusteella ja tarkat henkilötiedot ovat näkymättömissä. (Tietoarkisto s.a.)

5.3 Haastateltavien valinta

Haastateltaviksi henkilöiksi on valittu henkilöitä, jotka omaavat vastaanoton työskentelykokemusta eri tasoilta. Kansalaisuuksia on useita suomalaisten haastateltavien lisäksi. Henkilöiden perustiedot sekä alan kokemus vaihtelevat. Joukossa esiintyy eri sukupuolen edustajia ja haastateltavat ovat eri ikäisiä henkilöitä. Kokemusta on joillakin haastateltavista karttunut vasta vähän ja toisilla kokemusta on jo monien vuosien ajalta. Työkokemuksen ja vastaanottouran aloittamisen suhteen osa haastateltavista on aloittanut työharjoittelun kautta ja osa on työskennellyt suurella kansainvälisessä ketjussa pienen suomalaisen hotelliyrityksen sijaan.

Haastateltavien taustatietojen sekä ensimmäisen hotellityöskentelypaikan avulla laadullinen tutkimus pyrkii etsimään mahdollisia yhtäläisyyksiä, jotka vaikuttavat syntyneeseen motivaatioon tai mahdolliseen motivaation puutteeseen. Onko tuloksista mahdollista löytää suoria yhtäläisyyksiä vai onko tilanne enemmän paikkakohtaista?

5.4 Haastateltavien esittely

Opinnäytetyöhön liittyviä teemahaastatteluja on suoritettu yhteensä kuusi. Kolme teemahaastattelua on suoritettu Skypen välityksellä kyselyrunkoa (liite 1) hyödyntäen. Toiset kolme haastattelua on suoritettu sähköpostin välityksellä kyselyä hyödyntäen ja lisäkysymyksiä kysyen. Sähköpostikyselyn mukana lähetettiin informaatiota sisältävä saate (liite 3). Kyselyssä kysymyksiä on yhteensä 20, joissa kaikissa on omat vastausvaihtoehdot. Kyselyn muoto on strukturoitu eli valmiit vastausvaihtoehdot omaava.

Haastateltava 1 on ryhmään 18-25 -ikävuotta kuuluva nainen, kansalaisuus on muu eurooppalainen. Hän omaa matkailu- ja ravitsemisalalan kokemusta kolmesta viiteen vuotta. Kokonaisuudessaan vastaanoton kokemusta on kertynyt alle kaksi vuotta ja haastateltavalla 1 on alan koulutus. Alan koulutuksesta huolimatta, hän ei kokenut opinnoista olevan hyötyä työmaailmassa, sillä teoria luokkahuoneessa on aivan eri asia kuin itse työskentely. Haastateltavan 1 ensimmäinen hotellin

vastanottokokemus oli suuressa ketjuhotellissa työharjoittelun avulla. Haastattelu on suoritettu sähköpostin välityksellä kyselyä hyödyntäen ja tarkentavia lisäkysymyksiä kysyen.

Haastateltava 2 kuuluu ikäryhmään 26-34 -vuotta. Hän on naishenkilö, jonka kansalaisuus on muu eurooppalainen. Alan kokemusta haastateltavalla 2 on yhteensä kolmesta viiteen vuotta, joista alle kaksi on kertynyt vastaanotossa työskennellen. Hänellä on alan koulutus, jonka hän koki erittäin hyödylliseksi vastaanottotyöskentelynsä aikana. Ensimmäinen vastaanoton työskentelykokemus kertyi työharjoittelun kautta. Haastattelu on suoritettu sähköpostin välityksellä kyselyä hyödyntäen ja tarkentavia lisäkysymyksiä kysyen.

Haastateltava 3 on suomalainen 25-vuotias nainen. Hän on kerryttänyt alan kokemusta yhteensä kuusi vuotta erilaisissa työtehtävissä ja -rooleissa. Vastaanoton työkokemusta hänelle on kertynyt noin puoli vuotta. Haastateltava 3 omaa alan kokemuksen lisäksi kaksi tutkintoa matkailu- ja ravitsemisalalta. Hän ei kuitenkaan kokenut kummastakaan tutkinnosta suurta hyötyä, sillä niistä kumpikaan eri perehtynyt ainoastaan vastaanoton toimintaan. Haastateltava 3 sai ensimmäisen kosketuksen vastaanotossa työskentelyyn työharjoittelun avulla suuressa suomalaisessa ketjuhotellissa. Haastattelu on suoritettu Skypein välityksellä.

Haastateltava 4 on suomalainen 22-vuotias nainen. Hänellä on yhteensä kahden vuoden kokemus matkailu- ja ravitsemisalalta muun muassa hotelli- ja ravintolatoiminnasta. Hotellikokemusta vastaanotosta hän on kerryttänyt yhteensä puolen vuoden ajan. Haastateltava 4 on valmistunut restonomiksi, mutta ei kokenut opinnoista olevan hyötyä vastaanottovirkailijan työtehtävissä, vaan hän oppi kaiken itse työssä. Hän työskenteli ensimmäistä kertaa hotellissa pienessä yksityisyriyksessä Suomessa. Haastattelu on suoritettu Skypein välityksellä.

Yli 35-vuotias mies on haastateltava 5. Hänen kansalaisuutensa on suomalainen ja hän omaa alan kokemusta yli yhdeksän vuoden ajalta. Alan kokemuksen lisäksi haastateltava 5 omaa pitkän ja laajan vastaanottokokemuksen yli yhdeksän vuoden ajalta. Haastateltava 5 ei kokenut suurta hyötyä opiskeluistaan vastaanottotyöskentelyssä, sillä luennoilla opiskelu on eri asia kuin itse työskentely. Hänen ensimmäinen työkokemuksensa hotellista oli suuressa ketjuhotellissa kokoaikaisella sopimustyyppillä. Haastattelu on suoritettu sähköpostin välityksellä kyselyä hyödyntäen ja tarkentavia lisäkysymyksiä kysyen.

Haastateltava 6 on 28-vuotias nainen, jonka kansalaisuus on puolalainen (muu eurooppalainen). Hänellä on yhteensä lähes kuuden vuoden kokemus alalta, jonka ajan hän on työskennellyt koko ajan vastaanotossa tai varauksissa/myynnissä. Hänellä ei ole alan koulutusta, vaan hän on osallistunut ainoastaan lyhyelle kahden kuukauden kurssille hotelliasioista. Ensimmäinen työ hotellissa oli suuressa ketjuhotellissa työharjoittelun avulla. Haastattelu on suoritettu Skypein välityksellä englanniksi, minkä jälkeen käännetty ja litteroitu suomeksi.

5.5 Tulosten analysointi

Tulosten analysoinnissa on käytetty laadullista analyysia eli muun muassa haastateltavien tausta korostuu. Teemoittelua eli samojen aiheiden toistumista aineistossa on käytetty tulosten analysoinnissa. Teemoittelu helpottaa yksityiskohtaisempaan tulosten tarkisteluun ryhmittelemällä tuloksia erilaisiin teemoihin (KOPPA 2016a).

Teemoittelun lisäksi aineistoa on pyritty yksinkertaistamaan tyypittelyn avulla. Samalla pyritään löytämään yleistyksiä saaduista tuloksista. Jotta opinnäytetyön tuloksia on mahdollista tyypitellä, on saatujen tuloksien oltavan riittävän laajoja. Opinnäytetyöhön liittyvien haastattelujen määrä on kuusi (KOPPA 2016b).

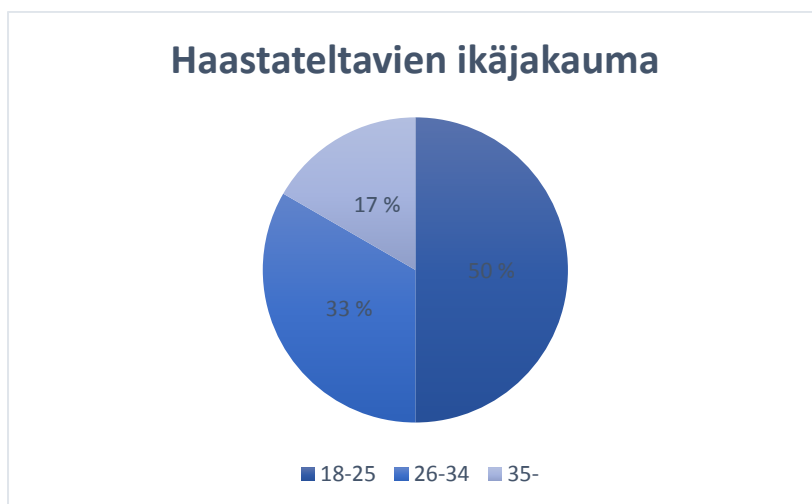
5.6 Haastatteluista saadut tulokset

Kuudesta teemahaastattelusta saadut tulokset esitetään kyselypohjan pääotsikoita käyttäen. Pääotsikot ovat perustiedot, tausta/kokemus alalta sekä motivaatio.

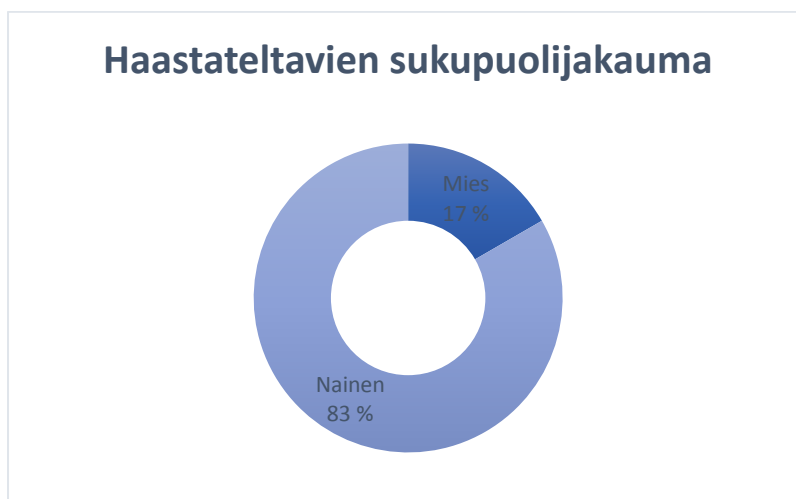
5.6.1 Perustiedot

Haastateltavien perustiedot esitellään kuvioina, joista selviää heidän ikäjakaumansa, sukupuolensa sekä kansalaisuutensa vaihtelu. Samat perustietokysymykset esiintyvät myös kyselypohjassa.

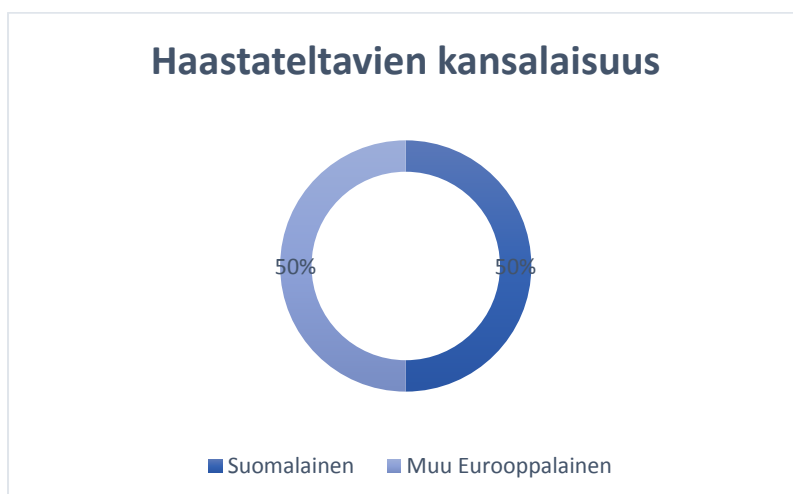
Kuvio 4 käsittelee haastateltavien ikäjakaumaa. Puolet haastateltavista kuuluvat ikäryhmään 18-25 -vuotiaat, kaksi haastateltavista kuuluu ikäryhmään 26-34 -vuotiaat ja ainoastaan yksi yli 35-vuotiaisiin. Kuvio 5 kuvaa haastateltavan joukon sukupuolijakaumaa. Yleisestikin matkailu- ja ravitsemisalalla työskentelee paljon naisia, joten haastateltavien joukko kuvaa koko väestön jakaumaa ainoastaan yhdellä mieshaastateltavalla. Vastaavasti kuviolla 6 käsitellään haastateltavien kansalaisuutta. Puolet haastateltavista on suomalaisia ja puolet ovat kotoisin muusta Euroopan maasta.



Kuvio 4: Haastateltavien ikäjakauma laadullisen tutkimuksen teemahaastatteluissa.



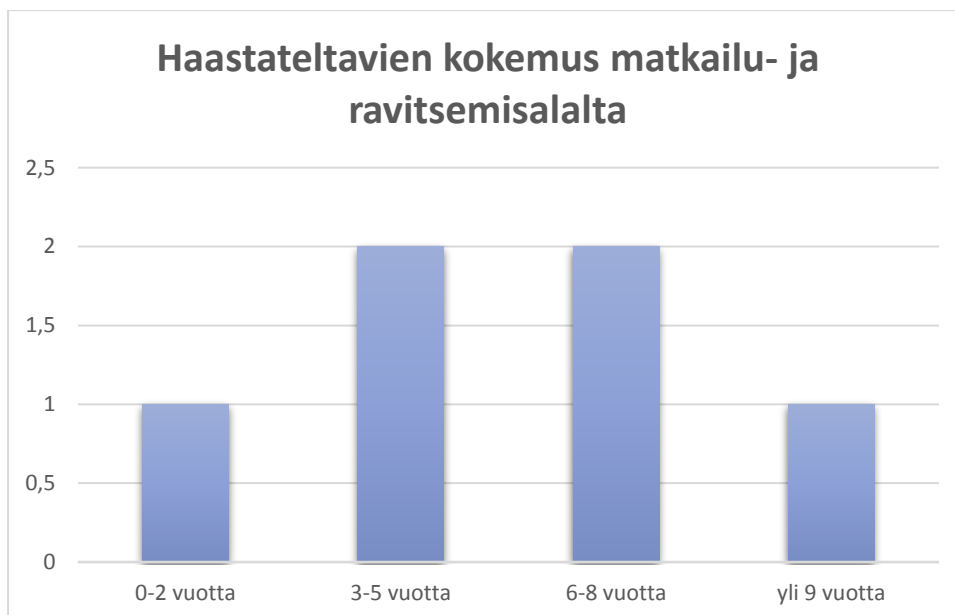
Kuvio 5: Haastateltavien sukupuolijakauma kuviomuodossa esitettynä.



Kuvio 6: Haastateltavien kansalaisuudet kuviomuodossa.

5.6.2 Tausta alalta

Haastateltavien työkokemuksen määrässä on huomattavissa suuria eroavaisuuksia sekä itse alalta kuin vastaanoton työtehtävistä. Eroavaisuudet on esitetty kuvioina.



Kuvio 7: Haastateltavien kokemus matkailu- ja ravitsemisalalta vuosina.



Kuvio 8: Haastateltavien kokemus työskentelystä vastaanotossa vuosina mitattuna.

Lähes jokainen haastateltava on opiskellut matkailu- ja ravitsemisalaa vähintään yhden tutkinnon verran. Viisi kuudesta haastateltavasta omaa alan koulutuksen, ainoastaan yksi ei ole opiskellut alaa.

Tuloksista on huomattavissa, että viidestä alaa opiskelleesta ainoastaan yksi (haastateltava 2) koki opinnoista olevan hyötyä työmaailmassa nimenomaisesti vastaanoton työtehtävissä.

Haastateltavien ensimmäiset työsuhdetyypit ovat olleet pääasiassa työharjoitteluita. Haastateltavissa viidellä ensimmäinen työsuhteen tyyppi on työharjoittelu. Ainoastaan haastateltavalla 5 ensimmäinen sopimustyyppi oli kokoaikainen. Hotellityyppinä neljällä haastateltavalla ensimmäinen työkokemus on ollut suuressa ketjuhotellissa ja ainoastaan haastateltava 4 on työskennellyt pienessä yksityisessä hotelliyrityksessä. Yhden haastateltavan hotellityyppi on tuntematon.

5.6.3 Motivaatio

Työsuhteen alussa saadun perehdytyksen huonoksi kertoi kolme haastateltavista (haastateltavat 1,2 sekä 5) ja haastateltava 3 vastasi vastausten hyvä ja huono väliin. Haastateltava 3 löysi työsuhteen alun perehdytyksestä monia hyviä puolia, mutta se ei kuitenkaan ollut niin hyvää kuin olisi toivonut. Hän uskoi saaneensa normaalia paremman perehdytyksen, sillä työsuhteen malli oli työharjoittelu. Kaksi vastaajista, haastateltavat 4 ja 6, kertoivat saaneet hyvän alkuajan perehdytyksen. Huonon perehdytyksen saaneet henkilöt uskoivat siihen suurimmiksi syiksi ajanpuutteen, kunnollisen materiaalin, järjestelmän tai vastuuhenkilön puuttumisen tai perehdytyksen monimutkaisuuden esimerkiksi liian monen perehdyttäjän takia sekä ihmisten piittaamattomuuden. Eniten vaikuttavaksi syyksi mainittiin järjestelmän tai materiaalin puute. Hyvän alkuperehdytyksen saaneet henkilöt kuvasivat sen hyödyiksi laajuuden ja monipuolisuuden sekä tarpeellisen materiaalin omakohtaisen käyttömahdollisuuden. Isossa ketjuhotellissa haastateltavan 6 kohdalla oli käytössä myös ketjun omat pakolliset työsuhteen alkuun kuuluvat perehdytykset.

Huonon perehdytyksen saaneet henkilöt tunsivat negatiivisia tunteita työssään. He kannustivat itseään selviytymään tilanteesta ja toivoivat tilanteen paranemista, vaikka tunsivatkin yksin työskentelyn epämukavaksi ja stressaavaksi. Haastateltava 3 tunsu epävarmuutta kokonaisuudessaan omaa työskentelyään ja työtehtävien tekoa kohtaan. Vastaavasti hyvän perehdytyksen saaneet henkilöt olivat varmempia työskennellessään yksin ja kokivat työ tekemisen helpommaksi. He osasivat heittäytyä paremmin tilanteeseen sen sijaan, että hoitaisivat vain pakolliset asiat esimerkiksi sisäänkirjautumisen yhteydessä. Hyvä perehdytys haastattelujen mukaan lisäsi itsevarmuutta työntekoa, työtehtäviä sekä omaa osaamistaan kohtaan. Haastateltava 6 painotti itsevarmuuden tärkeyttä, kun kyseessä uusi työtehtävä sekä työpaikka. Uudessa tilanteessa ei välttämättä tiedä, miten tietyissä tilanteissa tulisi toimia hotellin standardien sekä käytäntöjen mukaan tai millaisia tunteita kyseenomainen asiakaspalvelutyö voi herättää.

Perehdytyskansion tai -järjestelmän puute listattiin suurimmaksi ongelmaksi perehdytyksen laadun ollessa heikkoa. Jokainen huonon perehdytyksen kokenut haastateltava (haastateltavat 1, 2 ja 5) kertoi, että kyseisessä hotellissa sellaista ei ollut lainkaan tai se oli hyvin sekava eikä helpottanut perehdytyksen kulkua. Hyvän perehdytyksen saaneet haastateltavat 4 ja 6 kehuivat hotellinsa perehdytysjärjestelmää sekä sen monipuolisuutta ja laajuutta. Haastateltava 3 käytti perehdytyskansiota työsuhteensa alussa, mutta ei ollut kokonaisuudessaan täysin tyytyväinen saamaansa perehdytykseen.

Haastateltavat uskoivat olevansa motivoituneimpia työssään, mikäli perehdytys olisi laadukasta. Hyvän perehdytyksen saaneet haastateltavat 4 ja 6 totesivat olevansa motivoituneita työssään, sillä heille oli annettu hyvä pohja työskentelylle hyvän perehdytyksen avulla. Työskentely oli rohkeampaa ja vastuun ottaminen tuntui luonnolliselta sekä uskallus riitti muuhunkin kuin perustyötehtävien suorittamiseen. Haastateltavat 1 ja 5 tunsivat motivaatiota työtä kohtaan, sillä kyseessä oli uusi mielenkiintoinen työtehtävä sekä -paikka, vaikka perehdytys ei ollutkaan heidän kohdallaan riittävän tasokasta. He uskoivat ja toivoivat huonon perehdytystilanteen paranemista. Haastateltava 3 uskoi suureen eroon työmotivaatiossa saadun huonon ja hyvän perehdytyksen välillä. Hänkin tunsii motivaatiota, koska kyseessä oli uusi työtehtävä, mutta uskoi motivaation olevan entistä korkeampi hyvän perehdytyksen avulla. Hänellä ei ollut luottamusta omaan työntekoonsa, jolloin motivaatio laski automaattisesti. Haastateltava 2 ei tuntenut motivaatiota työtään kohtaan huonon perehdytyksen takia, mutta uskoi motivaation olevan korkeampi hyvän perehdytyksen avulla.

Jokainen huonon perehdytyksen kokenut haastateltava mainitsi, etteivät käyttäisi samoja metodeja tai perehdytystyylejä tulevaisuudessa uusien työntekijöiden kohdalla. Vuosien ja erilaisten työkokemusten jälkeen hyvät kokemukset perehdytyksestä kerättäisiin yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Haastateltavat 3 ja 4 suosivat mentoroivaa ja läsnäolevaa perehdytystä lisäämällä vastuuta asteittain. Perehdytyksestä tulisi vastata ainoastaan yksi henkilö sen selkeyttämiseksi ja täyden hyödyn takaamiseksi. Hyvän perehdytyksen saaneet henkilöt eivät suoraan käyttäisi saamaansa perehdytystyylillä kuin ainoastaan osittain. Haastateltavat 4 ja 6 suosisivat saamaansa perehdytystä osittain.

Kysyttäessä huonon perehdytyksen raportoinnista esimiehelle tai muulle johtoryhmän jäsenelle, vastaus oli useimmin ei. Ainoastaan haastateltava 2 kertoi huonoista perehdytysstandardeista esimiehelleen, joka ei kuitenkaan muuttanut toimintatapojaan. Tähän haastateltava 2 epäili syyksi piittaamattomuuden sekä esimiehen ajatuksen muutoksen tarpeettomuudesta. Muissa tapauksissa huonosta perehdytyksestä ei informoitu osaksi pelon ja tilanteen liian myöhäisen ymmärtämisen takia. Haastateltava 3 ymmärsi vasta myöhemmin vuosina kokemuksen perusteella saaneensa huonon perehdytyksen ensimmäisessä hotellityöpaikassaan eikä siksi informoinut asiasta esimiestään.

Huonon perehdytyksen saaneet henkilöt vastasivat jokainen, etteivät haluaisi työskennellä samaiselle työnantajalle uudestaan tulevaisuudessa. Haastateltava 1 ei kuitenkaan sulje täysin vaihtoehtoa pois. Haastateltavat 4 ja 6 voisivat työskennellä samaiselle työnantajalle vielä uudestaan, sillä molemmat kokivat hotelliensa suurimmaksi positiiviseksi puoleksi sen hyvän ja standardien mukaisen perehdytyksen sekä perehdytysmateriaalin. Haastateltava 6 painotti, että hänen alkuaikansa hyvä perehdytys antoi hyvän alun hänen koko uralleen alalla ja helpottaa vielä tänäkin päivänä hänen päivittäistä vastaanottotyöskentelyään.

6 PÄÄTELMÄT

6.1 Heikon perehdytyksen vaikutukset työntekijän kannalta

Haastateltavien joukko on kirjava niin henkilöiden perustietojen kuin alan kokemuksenkin kannalta. Kuten matkailu- ja ravitsemisalalla yleisestikin, haastateltavien joukossakin on ainoastaan yksi mies. Haastateltavien joukko kuvaa siis myös koko alan pääasiallista sukupuolijakoa. Taustatiedot eivät vaikuttaneet motivaation syntymiseen tai puutteeseen. Perehdytyksen tasoon ei vaikuttanut haastateltavan kansalaisuus eli toisin sanoen työskentelymaa. Saaduista tuloksista ei voi vetää johtopäätöksiä, joiden mukaan perehdytys olisi parempaa Suomessa kuin muualla ulkomailla. Perehdytyskansio tai -järjestelmä oli käytössä 2/3 suomalaisista ja 1/3 ulkomaalaisista, joten tämänkokoisessa haastateltavien joukossa eroa on, mutta se ei ole merkittävän suurin mietittäessä suurempaa otantaa.

Viisi haastateltavista on opiskellut matkailu- ja ravitsemisalaa, mutta suurin osa haastateltavista ei ole kokenut opiskeluista suurta hyötyä aloittaessaan vastaanottovirkailijan työt. Ainoastaan yksi haastateltavista, haastateltava 2, koki hyötyä opiskeluistaan. Tästä onkin pääteltävissä, että kokonaisuudessaan niin sanotut yleispätevät tutkinnot eivät suoraan tuo hyötyä yhteen työtehtävään, vaan alalle kokonaisuudessaan. Tutkinnon opiskelleet mainitsivat itse työtehtävään liittymättömiä hyötyjä, kuten kielitaito, alan sanasto sekä yleinen alan tietotaito. Pääteltävissä on, että opiskelut eivät suoraan tuo apua vastaanottovirkailijan työtehtävien suorittamiseen, mikäli kyseessä ei ole nimenomaan vastaanottovirkailijan tutkinto. Uuden työtehtävän suorittamiseen tarvittavat opit saadaan pääasiallisesti itse työssä, ei oppitunnilla.

Haastateltavien ensikosketukset itse työhön on saatu erilaisista majoitustyypeistä sekä erilaisista työsuhdetyypeistä. Tyypillisimmät ensimmäiset työsuhdemuodot olivat työharjoittelu sekä yleisin hotellityyppi oli suuri ketjuhotelli. Ainoastaan haastateltavan 5 ensimmäinen työsuhde oli kokoaikainen, kaikkien muiden haastateltavien ensimmäinen työsuhdetyyppi oli työharjoittelu. Työsuhteen tyyppin ja alkuperehdytyksen tason välille ei ollut löydettävissä suoraa yhteyttä, vaan tilanne on paikkokohtainen. Haastateltava 3 uskoi työharjoittelijoiden saavan normaalia paremman perehdytyksen verrattuna normaalissa työsuhteessa aloittaviin. Siltikään perehdytyksen taso ei ole ollut vaadittava, sillä nimenomaan monet harjoittelussa vastaanottouransa aloittaneet kokivat saadun perehdytyksen huonoksi. Haastateltavista neljä kuudesta koki saaneensa huonon perehdytyksen työsuhteen alussa. Hotellityypissä ei ollut löydettävissä suoraa yhteyttä saadun perehdytyksen tasoon.

Haastateltavat 3 ja 6 mainitsivat ketjuhotellien hyödyksi ketjujen omat koulutukset sekä käytäntötavat. Yhteiset perehdytykset, joihin kaikki osallistuvat, antavat kaikille samanlaisen pohjan työskentelylle. Päätöksenteon kannalta ketjuhotelleissa on omat käytäntönsä, joka voi haastateltavan 3 mukaan rajoittaa omalla maalaisjärjellä tehtäviä päätöksiä. Onkin todettavissa, että ketjuhotelleissa perehdytyksen seuranta on helpompaa. Jokaisen täytyy käydä tietyt perehdytykset, joten niistä pidetään kirjaa. Nämä yleispätevät perehdytykset eivät kuitenkaan hyödytä omien työtehtävien

suorittamista, joten suoraa hyötyä niiden suorittamiseen ei ole. Yleiset perehdytykset antavat ainoastaan yleinen hyöty muun muassa itse hotellista, sen käytännöistä sekä ketjun arvoista. Perehdytyksen osa-alueiden kannalta koko ketjun yhteiset perehdytykset antavat pohjan tavoille ja arvoille sekä mahdollisesti myös hotellin tiloille, jos hotelliin ja sen ympäristöön tutustutaan perehdytyksen aikana.

Tuloksista on nähtävillä suoraan, että huonon perehdytyksen saaneet työntekijät eivät mielellään työskentele samalle työnantajalle uudestaan. Tämä on huolestuttavaa, miten alkuaskeleet vaikuttavat työntekijöiden haluun jatkaa työskentelyä samaisessa yrityksessä sekä mahdollisesti työskennellä samassa paikassa tulevaisuudessa. Vaikka tilanne voikin muuttua ja hyvin todennäköisesti muuttuukin työsuhteen aikana, ei alun merkitystä voi unohtaa. Uudessa työsuhteessa motivaatiota tuottaa juurikin uusi työsuhte ja -paikka, mutta sitä laskee luottamattomuus omaan osaamiseensa. Heikko itseluottamus omien työtehtäviensä suorittamiseen johtaa juurensa siihen, miten hyvän pohjan niiden suorittamiselle on saanut perehdytyksen avulla. Haastateltavat 1 ja 5 kokivat saaneensa huonon perehdytyksen, mutta olivat motivoituneita työtään kohtaan juurikin siitä syystä, että he olivat juuri aloittaneet kyseisessä työpaikassa.

Perehdytys ja uusien työntekijöiden hankkiminen on kallista jo itsessään, joten olisi entistäkin tärkeämpää sen onnistuminen. Henkilöstöhallinnon kulut nousevat huomasti, mikäli juuri perehdytetty henkilö irtisanoutuu yrityksen tehtävistä, täytyy kallis prosessi aloittaa alusta hakemisesta lähtien. Haastattelujen avulla saaduista tuloksista päätellen tilanne on vastaava myös päinvastoin. Hyvän perehdytyksen työsuhteensa alussa saanut työntekijä jatkaa mielellään työskentelyä ja työskentelee myös tulevaisuudessa samaiselle työnantajalle. Yritykset haluavat pitkäaikaisia työntekijöitä ja talon jo tuntevat, paluumuuttajat, ovat lähes poikkeuksetta tervetulleita takaisin. Samalle työantajalle työskentelyn perustana tulevaisuudessa haetaan saatua perehdytystä ja miten se vaikuttaa työntekijöiden haluun työskennellä samaisessa yrityksessä. Ainoat täysin hyvän perehdytyksen saaneet haastateltavat 4 ja 6 voisivat työskennellä samaiselle työnantajalle uudestaan, joten näiden kahden asian välillä löytyy selvä yhteys.

Suurimpina syinä huonoon perehdytykseen haastateltavat näkivät ajanpuutteen, piittaamattomuuden sekä oikeanlaisen materiaalin, järjestelmän tai käytännön puutteen. Faktat ovat huolestuttavia haastateltavien kokemuksen mukaan. Yrityksen toimintaa miettiessä, nämä asiat piittaamattomuutta lukuun ottamatta, ovat helposti korjattavissa. Kohdentamalla resurssit oikein, hotelliin on mahdollista saada käyttöönsä nopeallakin aikataululla uusi perehdytysjärjestelmä tai -käytäntö. Piittaamattomuus voi johtua henkilökohtaisista syistä, muutoksen näkemisen tarpeettomana tai yksinkertaisesti siitä, että kyseenomaisessa vastuuhenkilön tai perehdyttäjän roolissa on vääränlainen henkilö.

Uusien työntekijöiden on jo Suomen lainkin mukaan saatava perehdytys sekä sille on löydettävä aikaa. Perehdytyksen on tapahduttava työsuhteen alussa sekä toimintatapojen tai järjestelmien muuttuessa. Nykyajan työntekijät osaavat jo kaivata ja kysyä käyttöönsä erilaisia tarkistuslistoja sekä perehdytysoppaita, jotka helpottavat kaikkien tärkeiden tietojen läpikäymistä. Tarkistuslistat

helpottavat sekä työntekijän että perehdyttäjän työtä, listaan laitetaan merkintä, kun tietty asia on käyty läpi.

Haastateltavan 3 haastattelussa nousi esiin tilanne, jossa perehdyttäjiä on ollut liian monia eikä heillä kaikilla ollut perehdyttämiseen vaadittavaa osaamista. Yrityksen kannalta olisikin ehdottoman tärkeää, että perehdyttämisestä kiinnostuneet sekä sen osaavat henkilöt hoitaisivat oppien siirron työpaikan uusille kasvoille. Vastaavia ei tulisi myöskään olla liian monta, jolloin samoja asioita voidaan toistaa useasti ja joitakin tärkeitä pointteja voi jäädä kokonaan pois. Kohdennus oikeille henkilöille, jotka ovat tilanteen tasalla ja tietävät, mitä on jo ohjeistettu, on hyvin tärkeää uusien työntekijöiden uran alkumetreillä. Tässä tapauksessa voidaan todeta perehdytyksen epäselvyyden olevan yhtä huono asia kuin sen heikko laatu tai puute. Tulos ei ole positiivinen, vaikka perehdytystä järjestettäisiin, jos sen laatu on heikkoa tai uusi työntekijä ei saa siitä tarvittavaa hyötyä.

Perehdytyksen seurauksena syntynyt motivaatio vaihteli haastateltavasta riippuen. Tilanteeseen vaikutti selvästi se, että kyseessä oli uusi innostava tilanne uudessa työpaikassa sekä -tehtävässä (haastateltavat 1 ja 5). Haastateltavat kokivat, että huono perehdytys laski motivaatiota. Osa haastateltavista ei kokenut tilanteessa ollenkaan motivaatiota, sillä huonosta perehdytyksestä syntynyt epävarmuus ja pelokkuus esti työhön syntyvää innostuneisuutta. Tuloksissa esiintyi varmasti eroavaisuuksia, mikäli kyseessä ei olisi juuri alkanut ja innostusta lisäävä työsuhteen alku. Kokonaisuudessaan neljä haastateltavista sai heikon perehdytyksen työsuhteen alussa, mutta haastateltavista neljä koki motivaatio. Yhteyksiä on löydettävissä heikon perehdytyksen ja laskevan työmotivaation välillä, mutta myös korkean motivaation välillä. Saaduista tuloksista on löydettävissä uuden motivoivan työsuhteen saavan negatiivista tunnetta ja epävarmuutta työtehtävien suorittamiseen heikon perehdyttämisen kautta. Jokainen heikon perehdytyksen kokenut henkilö uskoi motivaation olevan korkeampi, mikäli perehdytys olisi ollut parempaa. Hyvä ja kannustava perehdytys lisää itsevarmuutta ja onnistumisen tunnetta, joka lisää vastaavasti motivaatiota. Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että uusi juuri aloitettu työsuhte lisää motivaatiota, mutta heikko perehdytys voi kumota tämän tunteen. Lisäksi vaikka innostus olisi korkealla uuden työn suhteen, laskee motivaatio tästä huolimatta, mikäli perehdytys on huonoa ja työtehtäviä ei pystytä suorittamaan riittävällä itsevarmuudella.

Perehdytyksen laadusta syntyneistä tunnetiloista on selvästi nähtävillä täydelliset vastakohtat. Hyvän alkuperehdytyksen saaneet haastateltavat tunsivat itsevarmuutta, eivät pelänneet työskennellä yksin sekä tunsivat mahdollisuuden kehittyä. Tulokset ilmentävät suoraan positiivisten asioiden luovan positiivisia tunnetiloja ja negatiivisten luovan negatiivisia tunnetiloja. Haastateltavat 4 ja 6 tunsivat positiivisia tunnetiloja hyvän perehdytyksen saadessaan. Tulokset antavat ilmi, että hyvä perehdytys parantaa työilmapiiriä ja työssä viihtyvyyttä. Vastaavasti huonon perehdytyksen saaneet henkilöt kokivat negatiivisia tunnetiloja työssään. Haastateltavat pelkäsivät työskennellä yksin, hoitivat vain välttämättömät asiat ja tehtävät spontaanin asiakaspalvelun sijaan sekä tunsivat epävarmuutta normaaleja vastaanoton työtehtäviä suorittaessaan. Tulokset peilaavat suoraa yhteyttä perehdytyksen laadun sekä työtunnetilojen välillä, mikä näkyy tahtomattakin vallitsevan työilmapiirin laadussa.

Monet haastateltavat kommentoivat haastatteluissa suosimiaan perehdytystapoja. Perehdytyskansion, tarkistuslistat sekä perehdytyksen mentorointi koettiin toimiviksi vaihtoehdoiksi. Haastateltavat kokivat perehdyttäjien asiantuntevuuden, tuen, kiinnostuksen sekä motivoinnin tärkeäksi asiaksi työsuhteen alussa. Kannustava ja vähittäin vastuuta lisäävä perehdytystyö nostaa motivaatiota sekä itseluottamusta työtehtävien suorittamiseen. Haastateltava 3 koki saaneensa liian monta perehdyttäjää työsuhteensa alussa, mikä itsessään sotki perehdytystä ja monia tärkeitä pieniä yksityiskohtia jäi käymättä läpi. Haastateltava 4 koki vastuun vähittäisen lisäämisen sekä perehdytyskansion käytön hyödylliseksi työsuhteen alussa. Kansioon tutustumiseen annettiin aikaa ja mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä osaston vastaavalta epävarmuustilanteissa.

Tulevaisuuden perehdytysmetodeista kysyttäessä alan kokemus vaikutti suoraan vastauksiin, itse saamansa perehdytyksen lisäksi. Monet haastateltavat kommentoivat käyttävänsä ainoastaan hyvää saatua alkuajan perehdytystä tulevaisuudessa muita vastaanottovirkailijan uraa aloittelevia perehdyttäessään. Hyvää perehdytystä käytetään, huonoa ei. Tilanne käy järkeen. Vastaavasti monen vuoden sekä työpaikan kokemuksen omaavat henkilöt keräävät hyvät perehdytysmenetelmät yhteen omaksi paketikseen täydellisen onnistumisen takaamiseksi. Tulokset kertovat, ettei hyvänkään perehdytyksen saaneet henkilöt käyttäneet ainoastaan yhdessä paikassa koettua tyyliä, vaan mitä pidempi alan kokemus kyseisellä henkilöllä on, sitä useamman paikan perehdytystapa yhdistetään toimivaksi kokonaisuudeksi.

Standardeja noudattamattoman perehdytyksen saaneet henkilöt eivät useimmiten informoineet esimiestään asiasta. Yksi haastateltavista teki näin, mutta perehdytystapoja ei muutettu. Tilanteesta informoinut haastateltava 2 epäili syyksi esimiehen piittaamattomuutta, esimies ei uskonut muutoksen tarpeeseen sekä perehdytysvastaavan puutteen. Muut huonon perehdytyksen kokeneet henkilöt eivät informoineet esimiestään varmasti osaksi pelon takia. Osa haastateltavista ymmärsi saaneensa huonon perehdytyksen vasta myöhemmin, jolloin oli liian myöhäistä informoida esimiestä tai perehdytysvastaavaa. Tämä yksityiskohta kertoo kehityskeskustelujen puuttumisen, sillä mikäli tällaisia olisi järjestetty, olisi niissä käyty läpi työsuhteen aloitusta sekä saatua perehdytystä.

Haastattelut eivät nostaneet suoraa eroa ketjuhotellien ja pienten yksityisten hotellien perehdytyksessä. Pienet hotellit monista uskomuksista huolimatta ovat hoitaneet perehdytyksen standardien mukaisesti. Pienissä hotelleissa ensimmäisen vastaanottokokemuksen saaneet henkilöt olivat hyvin tyytyväisiä saamansa perehdytykseen ja käyttäisivät itse osaksi samoja metodeja tulevaisuudessa perehdytystä suorittaessaan. Vaikka pienissä hotelleissa on reilusti vähemmän resursseja, osataan niitä hyödyntää ja kohdentaa tehokkaasti. Liiketoiminnan näkökulmasta pienemmille yrityksille jatkuva uusien työntekijöiden perehdyttäminen voi käydä kohtalokkaammaksi kuin suurille ketjuhotelleille. Vastaavasti suuret ketjuhotellit, joilla on usein ketjun sisäisiä perehdytysmateriaaleja sekä koulutuksia, eivät olleet aina hoitaneet alkuajan perehdytystä tarvittavalla tarkkuudella, vaikka työsuhteen alkuun kuuluvatkin yleiset perehdytykset jokaiselle työntekijälle. Perehdytyksen tasokkuuden voidaan todeta olevan enemmän paikkakohtaista kuin ketjukohtaista haastatteluista saatujen tuloksien mukaan.

6.2 Heikon perehdytyksen vaikutukset asiakkaan kannalta

Vastaanottovirkailijan työ on vahvasti asiakaspalvelutyötä ja työntekijät joutuvat monesti työskentelemään yksin. Ajallaan oleva tietotaito parantaa itseluottamusta työskennellä yksin sekä auttaa työntekijää pääsemään pois prosessikeskeisyydestä, jolloin työntekijä ainoastaan suorittaa pakolliset tehtävät spontaanin kanssakäymisen sekä jutustelun sijaan. Työsuhteen alussa prosessikeskeisyys on normaalia, mutta siitä pääsee nopeammin eroon, mitä paremmat eväät omaa itse työtehtävien suorittamiseen.

Vastaanottovirkailijat voivat olla ainoa henkilökunnan jäsen, jonka asiakas tapaa hotellivierailunsa aikana. Siksi merkitys on erittäin suuri, sillä tilanne voi saada vierailun kokonaiskuvan plussan tai vastaavasti miinuspuolelle. Asiakkaat arvioivat virkailijoiden tietotaitoa sekä suoritettavan prosessin, kuten sisään- tai uloskirjauksen, sujuvuutta ja nopeutta. Mikäli yksin työskentelevä huonon perehdytyksen saanut henkilö, joutuu vastaamaan moneen asiakkaan kysymykseen ”en tiedä” tai normaalissa sisään kirjauksessa kestää kauan, ei asiakkaalle varmasti jää vaikuttanutta oloa saamastaan palvelusta. Virkailijakin tuntee epäonnistumisen tunnetta työssään, joka itsessään laskee motivaatiota.

Kunnollinen perehdytys ja siitä syntyvä taito suorittaa työtehtäviä vähentää syntyviä virheitä. Vaikka virheitä ei ole mahdollista karsia täysin nollaan, on niitä mahdollisuus vähentää suuressa määrin onnistuneen perehdytyksen avulla. Huonosta perehdytyksestä johtuvat virheet eivät kaadu uuden työntekijän niskaan, sillä virheen syynä on tietämättömyys. Osastopäälliköiden sekä muun työryhmän suhtautuminen virheisiin on oltava kannustavaa eikä syyttävää tai moittivaa. Virheiden korjaaminen vie työntekijöiden aikaa ja voi mahdollisesti tuottaa ongelmia tai mielihapaa asiakkaille. Laskutuksiin tai tilauksiin liittyvät virheet voivat tuottaa yritykselle myös rahallista tappiota sekä mahdollisesti kerätä joukon ärsyyntyneitä asiakkaita tai yhteistyökumppaneita.

Vastaanottovirkailijat saavat suuren määrän kysymyksiä erilaisiin aihealueisiin liittyen. Heiltä ei kysytä ainoastaan hotellin tietoja, vaan myös informaatio lähialueista, turistikohteista, ravintoloista, shoppailumahdollisuuksista ja illanviettopaikoista. Näiden tietojen kartuttaminen vie aikaa ja ne jäävät perustyötehtävien taakse, vaikka ovatkin tärkeää informaatiota asiakkaille. Näihin tietoihin keskittyminen onnistuu vasta, kun vastaanoton perustehtävät ovat hallussa. Mitä kauemmin perustehtävien sisäistäminen kestää, sitä pidempään työntekijä joutuu vastaamaan epämääräisesti kyseenomaisiin turistien ja asiakkaiden tiedusteluihin. Vastaamalla epätäydentävästi asiakkaan mihin tahansa kysymykseen, huonontaa se samalla asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta sekä itse hotellista.

6.3 Prosessin arviointi

6.3.1 Suunnitelman toteutus

Koko opinnäytetyöprosessi aloitettiin toisen opintovuoden keväällä ja päätetään saman vuoden syksyllä. Työn toteutuksen aikataulu oli aluksi joustava, jota tiukennettiin työn valmistumisen lähestyessä. Aikataulu oli toimiva koko prosessin ajan ja työ eteni kesäaikana halutussa määrin helpottaen syksyn taakkaa. Aikataulun kannalta eniten haasteita tuotti niiden yhteensovittaminen haastateltavien kanssa, joista osa asuu eri aikavyöhykkeellä. Resurssien kannalta osa haastatteluista on suoritettu sähköpostin välityksellä, jolloin tarvittavia tarkennuksia kysyttiin sähköpostin välityksellä. Haastatteluihin liittyneistä ongelmista selvittiin lisäämällä niiden tekoon, litterointiin ja analysointiin käytettävää aikaa. Haastatteluiden suorittamisessa esiintyneet ongelmakohdat eivät vaikuttaneet työn lopputulokseen.

Työ aloitettiin teorian kirjoittamisella, jota seurasi haastatteluiden toteutus ja lopullinen analyysi sekä päätelmät. Haasteena oli löytää käytännöllisiä lähteitä itse vastaanottovirkailijan työhön liittyen, mutta aiheeseen liittyvistä haasteista selvittiin oikeanlaisen kirjallisuuden avulla. Kokonaisuudessaan tutkimuksen teoria helpotti haastatteluiden suorittamista, tutkimuskysymysten määrittämistä sekä niiden oikeaoppista analysointia. Eniten aikaa vei lähdeaineistojen haku suosien monipuolisia ja -kielisiä lähteitä. Teoriaosuuden jälkeen työtä oli helpompi työstää, sillä sille oli saatu jo kantava pohja. Teorian viimeistelyn jälkeen, voimavarat ja resurssit oli mahdollista kohdistaa haastattelujen toteuttamiseen sekä analysointiin.

6.3.2 Prosessin onnistuminen

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on ollut onnistunut ja tuloksista on löydettävissä yhtäläisyyksiä. Haastateltavat kokivat, että työsuhteen alussa saatu huono perehdytys vaikutti työssä koettuun motivaation. Uusi työpaikka ja -työsuhde lisäsivät kuitenkin motivaatiota, vaikka perehdytys oli heikkoa. Opinnäytetyön teko opetti ajattelemaan kriittisemmin löytyvää ja lähteistä saatavilla olevaa tietoa kohtaan. Opinnäytetyön tekeminen ja suunnittelu kasvatti henkilökohtaista luovuutta ja kykyä ratkaista eteen tulevia ongelmia. Itse työn tekeminen on verrattavissa uuden ongelman ratkaisemiseen unohtamatta siihen liittyvää asiantuntijuuden tarvetta. Opinnäytetyön tekeminen lisäsi aiheeseen sekä majoituspalveluihin liittyvää asiantuntijuuden tasoa. Henkilökohtaiset motiivit aiheesta kirjoittamiseen lisäsivät mahdollisuutta työn monipuoliseen analysointiin.

Opinnäytetyöprosessi ilman toimeksiantajaa antaa usealle hotellille mahdollisuuden hyödyntää tutkimuksesta saatuja tuloksia sekä johtopäätöksiä. Työn tarkoitus on painottaa alkuperehdytyksen tärkeyttä työsuhteen etenemisen ja onnistumisen kannalta. Tämä tavoite täyttyi onnistuneella tavalla

ja monipuolisen haastattelujoukon avulla. Tärkeimmät ja eniten vaikuttavat tekijät on listattu päätelmiksi antamalla kokonaiskuvan työstä saaduista tuloksista. Toimeksiantajan puute antaa mahdollisuuden työn laajempaan käyttöön kuin ainoastaan yhden hotelliyrityksen sisällä.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä ja siihen liittyvässä laadullisessa tutkimuksessa saavutettiin halutut tavoitteet. Henkilökohtaisena motivaationa oli oma kiinnostus aihetta kohtaan sekä halu tutkia sitä tarkemmin. Yleisenä tavoitteena oli tuottaa tutkimuksen avulla saadut päätelmät perehdytyksen ja työmotivaation yhteydestä usean hotellin käyttöön. Ilman virallista toimeksiantajaa tehty opinnäytetyö ei tuottanut ongelmia, vaan tilanteesta seurasi ainoastaan positiivista. Kirjavan haastattelujoukon avulla tilannetta pystyttiin arvioimaan laajemmin kuin yhden yrityksen sisällä. Kokonaisuudessaan työ oli onnistunut ja asetetut tavoitteet täyttyivät.

Opinnäytetyö toteutettiin suunnitellussa aikatauluissa ja eteen tulleet ongelmat eivät vaikuttaneet työn lopputulokseen. Suurimpana haasteena oli aikataulutuksen haastateltavien kanssa, josta selvittiin lisäämällä aikaa haastattelujen suorittamiseen. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön teko opetti kriittisyyttä muun muassa lähteiden käyttöön liittyen sekä luovuutta työstä työtä, johon kuuluu merkittävänä osana tutkimus sekä teemahaastattelut. Opinnäytetyön tekeminen oli kuin uuden ongelman ratkaisua, jonka avulla syntyi aiheeseen liittyviä uusia näkemyksiä. Asiantuntevuus parantui työn suorittamisen ohessa itse aiheeseen sekä majoituspuolen käytäntöihin liittyen.

Opinnäytetyönä tehty tutkimus vastaanottovirkailijoiden henkilökohtaisen työmotivaation ja työsuhteen alussa saadun perehdytyksen välille on löydettävissä yhteyksiä. Yli puolet haastateltavista, neljä kuudesta, kertoi saaneensa huonon perehdytyksen ensimmäisessä vastaanottovirkailijan työssään. Suurimpia syitä olivat ajanpuute, piittaamattomuus sekä tarvittavan materiaalin puute, joista kaikki ovat erittäin huolestuttavia syitä. Usean haastateltavan kohdalla heidän työpaikastaan puuttui kokonaan perehdytyskansio, perehdytysvastaava tai perehdyttämiseen suunniteltu järjestelmä. Huonon alkuperehdytyksen saaneet henkilöt eivät halunneet työskennellä samaisessa yrityksessä uudestaan kansalaisuudesta riippumatta, hyvän perehdytyksen saaneet henkilöt pitivät tätä mahdollisena. Huonosta perehdytyksestä ei useimpien kohdalla mainittu esimiehille osaksi pelon takia. Standardien mukainen perehdytys toi mukanaan positiivista mieltä ja ilmapiiriä koko työhön sekä siihen liittyviin työtehtäviin. Kysyttäessä motivaatiosta työsuhteessa, siihen vaikutti eniten fakta, että kyseessä oli juuri aloitettu työ ja uusi työpaikka. Vaikka neljä henkilöä sai huonon perehdytyksen, neljä henkilöä koki motivaatiota työssään. Huonon perehdytyksen saaneet henkilöt listasivat motivaationsa syyksi juurikin uuden tilanteen uudessa roolissa. Kaikki haastateltavat mainitsivat hyvän perehdytyksen nostavan motivaatiota ja antavan itseluottamusta työtehtävien suorittamiseen.

Opinnäytetyöstä saaduista tuloksista voi päätellä työsuhteen alulla olevan suuri merkitys jatkon kannalta niin motivaation kuin työilmapiirinkin kannalta. Positiiviset asiat kasvattavat positiivista henkeä ja hyvää työilmapiiriä työryhmän kesken. Uusien työntekijöiden hakemisen sekä perehdyttämisen ollessa itsessään jo kallista, on yritysten resurssien ja liiketoiminnan kannalta tärkeää hoitaa asiat kerralla kunnolla. Huonon perehdytyksen suurimmat syyt ovat kaikki huolestuttavia, mutta tarvittava järjestelmä tai perehdytyskansio ovat nopeasti järjestettävissä ilman suuressa määrin

tarvittavia resursseja. On hotelleista sekä heidän johtohenkilöistään kiinni, miten he tähän asiaan suhtautuvat. Ensimmäisessä vastaanottovirkailijan työssä saatu hyvä perehdytys antaa hyvän pohjan koko uran jatkolle ja mahdollisuuden hyödyntää saatuja oppeja tulevaisuudessakin alalla työskennellessä.

ARO, Antti, AHO, Jussi, KEDONPÄÄ, Kimmo, LAPPI, Timo ja RÄMÖ, Ari 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

BARDI, James A. 2003. Hotel Front Office Management. Yhdysvallat: John Wiley & Sons, Inc.

ERÄTUULI, Matti, LEINO, Jarkko ja YLI-LUOMA, Pertti 1994. Kvalitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.

FINLEX s.a. Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus. [Viitattu 2018-07-16.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

HAMK Hämeen Ammattikorkeakoulu s.a.a. Yhteiset perusopinnot, Tutkiva ja kehittävä osaaja. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <http://elearningcentre.hamk.fi/tko/menetelmat/laadullinen.html>

HAMK Hämeen Ammattikorkeakoulu s.a.b. Kyselytutkimus – Survey. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <http://elearningcentre.hamk.fi/tko/menetelmat/kyselyt.html>

HAMK Hämeen Ammattikorkeakoulu s.a.c. Haastattelu. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <http://elearningcentre.hamk.fi/tko/menetelmat/haastattelut.html>

ISMAIL, Ahmed 2001. Front Office Operations and Management. Yhdysvallat: Thomson Delmar.

JUUTI, Pauli ja VUORELA, Antti 2015. Johtaminen ja Työyhteisön Hyvinvointi [E-kirja]. Jyväskylä: PS Kustannus.

KOPPA 2014. Jyväskylän Yliopisto, Tutkimusstrategiat. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>

KOPPA 2016a. Jyväskylän Yliopisto, Teemoittelu. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

KOPPA 2016b. Jyväskylän Yliopisto, Tyypittely. [Viitattu 2018-09-13.] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/tyypittely>

KORKIAKANGAS, Mailis 2016. Työnopastus perehdytyksen ytimessä. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-07-16.] Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142875/Korkiakangas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MARTELA, Frank ja JARENKO, Karoliina 2014. Sisäinen motivaatio, Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Tulevaisuusvaliokunta [artikkeli]. [Viitattu 2018-06-25.] Saatavissa: <https://www.saimia.fi/haku/docs/sisainen-motivaatio.pdf>

MARTELA, Frank ja JARENKO, Karoliina 2015. Draivi – Voiko sisäistä motivaatiota johtaa [E-kirja]. Alma Talent Oy.

MOKSI, Katriina 2016. Mistä motivaatio työhön kumpuaa? Hyvejohtajuus [artikkeli]. [Viitattu 2018-06-25.] Saatavissa: <http://www.hyvejohtajuus.fi/15918/mista-motivaatio-tyohon-kumpuaa/>

TIETOARKISTO s.a. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. [Viitattu 2018-07-26.] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojausta [artikkeli]. [Viitattu 2018-07-05.] Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

VÄESTÖLIITTO s.a. Kiusaaminen. [Viitattu 2018-06-25.] Saatavissa: <http://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/kiusaaminen/>

Thesis research; The impact of training on motivation levels of front desk receptionists.

Pick only one answer, if not mentioned "pick one or more".

All answers will appear without any details or names on the final thesis report.

Basics

1) My gender is

woman

man

2) My age is

18-25

26-34

35-

3) My nationality

Finnish

Other European

Other

I don't want to tell

Hospitality background:

- 4) How many years have you worked in hospitality altogether?
- 0-2
 - 3-5
 - 6-8
 - 9 or more
- 5) How many years have you worked as a front desk staff?
- 0-2
 - 3-5
 - 6-8
 - 9 or more
- 6) Have you studied hospitality? If you answered no, move to question 8).
- Yes
 - No
- 7) Did you find your studies helpful?
- Yes
 - No
 - Not really as a completely different story in a class room than in the field
 - A bit
 - It was easy to move theory to work
- 8) **Your first** job in a hotel front desk was (pick one or more)
- a chain hotel
 - a small privately owned hotel
 - a hostel
 - other lodging industry type, what? _____
 - internship/traineeship
 - a summer job

a full-time job

a part-time job

Motivation at work:

9) Do you feel you got a proper training at the beginning of **your first job**? (If you answer yes, move to question number 20)

Yes

No

10) If you answered no, why do you think you didn't get a proper training? (pick one or more)

Not enough time

People didn't care

I didn't care/have motivation

Co-workers didn't have enough knowledge

I was too shy to ask help

Hotel didn't have a proper material/folder/system for training the new staff

Group wasn't supportive for learning new

I felt like an outsider

11) How did this situation make you feel? (pick one or more)

Sad

"I will survive"

I want a new job

I am okay

This will get better

Thankfully I will finish soon/Counting the days before finishing up

Scared to work alone/make decisions by yourself

Uncomfortable

I want to finish right away

Not any of these options, _____

12) Did you feel motivated? If you answer yes, move to questions number 14).

Yes

No

- 13) If you answered no, would you have felt more motivated if the training would have been better?
- Yes
 - No
 - I don't know
- 14) Did the hotel have a training folder/trainer/online system for training? If you answered no, move to question 16).
- Yes
 - No
- 15) Did you find it helpful?
- Yes
 - No
- 16) Will you train people same way than you got trained at the beginning of your front desk career?
- Yes
 - No
- 17) Did you tell your manager/supervisor the training wasn't up to standards? If you answer no, move to question 20).
- Yes
 - No
- 18) Did he/she change the training system in the hotel? If answered yes, move to question number 20).
- Yes
 - No
- 19) Why do you think he/she didn't change to method of training? (pick one or more)
- He/she didn't think it was necessary
 - Not enough time
 - He/she didn't care
 - He/she forgot my concerns about training right away
 - Nobody wasn't taking care of training
 - Because of some other reason, which is _____

20) At last, would you work for the same employer based on experience you got about **training** in that specific working place?

Yes

No

If not any other options, yes

I don't know

Thank you for your answers and time!

LIITE 2: TEEMAHAASTATTELUIDEN TEEMAT

Perustiedot

Tausta/kokemus alalta

Motivaatio

LIITE 3: SÄHKÖPOSTIN SAATE

Hei,

Olen Aini Yli-Kankahila ja opiskelen viimeistä vuotta restonomiksi (matkailu- ja palveluliiketoiminta) Savonia Ammattikorkeakoulussa. Kirjoitan opinnäytetyötäni aiheesta vastaanottovirkailijoiden perehdyttämisen tärkeys henkilökohtaisen työmotivaation kannalta.

Tutkin, miten alkuajan perehdytys vaikuttaa vastaanottovirkailijan työmotivaatioon. Voisitteko ystävällisesti vastata liitettyyn kyselyyn aiheesta? Vastaaminen vie aikaasi maksimissaan 10 minuuttia. Tulokset käsitellään virallisessa opinnäytetyöraportissa ilman nimitietoja tai muita tietoja, joista henkilö voitaisiin tunnistaa. Saatuja tuloksia käytetään ainoastaan opinnäytetyössä.

Kiitän avustanne ja ajastanne!

Ystävällisin terveisin,

Aini Yli-Kankahila

Savonia Ammattikorkeakoulu