

Aino Laine

PEREHDYTYSOPAS BEST WESTERN HOTEL KALLIOHOVIN
VASTAANOTTOON TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMISEKSI

Matkailun koulutusohjelma

2013

PEREHDYTYSOPAS BEST WESTERN HOTEL KALLIOHOVIN
VASTAANOTTOON TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMISEKSI

Laine, Aino
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Kesäkuu 2013
Ohjaaja: Salo, Vappu
Sivumäärä: 34
Liitteitä: 2

Asiasanat: perehdyttäminen, työhyvinvointi, hotelli

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tehdä perehdytysopas BEST WESTERN Hotel Kalliohovin vastaanottoon työhyvinvoinnin edistämiseksi. Tilaajana työssä toimi hotelli Kalliohovin hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helander. Uuden perehdytysoppaan tekeminen katsottiin ajankohtaiseksi, koska olemassa olevan oppaan tiedot olivat vanhentuneet hotellissa tapahtuneiden muutoksien myötä.

Työn tavoitteena oli tehdä ehjä ja kattava opas, joka pitää sisällään kaiken olennaisen, jokapäiväisessä työssä tarvittavan tiedon. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä eli työssä yhdistyvät käytännön toteutus, tässä työssä perehdytysopas, ja sen raportointi. Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää eli tietoa kerättiin konsultaationa haastatellen hotellinjohtajaa. Tässä tapauksessa haastatteluaineistolla saatuja tietoja käytettiin työssä kuin lähdeaineistoa.

Työn alussa esiteltiin hotelli Kalliohoivi ja Best Western – hotelliketju, johon hotelli Kalliohoivi kuuluu. Tämän jälkeen tarkasteltiin teorialähtöisesti, minkälainen vastaanotto on työpisteenä ja mitä vastaanottovirkailijan toimenkuvaan kuuluu. Teoriaan pohjautuen kerrottiin myös perehdyttämisestä ja sen tarkoituksesta sekä työhyvinvoinnista. Näistä teoriaosuuksista saatiin opinnäytetyölle selkeä runko. Kaikkea teoriaa peilattiin käytännön toimiin hotelli Kalliohovissa.

Perehdytysoppaasta saadun palautteen mukaan, työn tavoitteet saatiin täytettyä oppaan sisällön osalta hyvin. Käytännössä todettua näyttöä oppaasta, ja sen vaikutuksesta työhyvinvoinnin edistämiseksi, ei oppaasta saatu, sillä työn aikataulun vuoksi opas tulee käyttöön vasta työn julkistamisen jälkeen.

ORIENTATION GUIDE AT BEST WESTERN HOTEL KALLIOHOVI RECEPTION TO PROMOTE WELLBEING AT WORK

Laine, Aino

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

June 2013

Supervisor: Salo, Vappu

Number of pages: 34

Appendices: 2

Keywords: orientation, wellbeing at work, hotel

The purpose of this thesis was to make an orientation guide for BEST WESTERN Hotel Kalliohovi's reception to promote wellbeing at work. A subscriber at this study was Hotel Kalliohovi's hotel manager Anne Ignatius-Helander. Making of new orientation guide was considered topical, because the information of existing orientation guide was out of date during the changes at the hotel.

The aim of this study was to make a complete and comprehensive orientation guide, which includes all the relevant information needed for everyday work. The study was implemented as a functional thesis, in other words in this study the practical implementation, orientation guide, and its reporting are combined. Research method in this study was qualitative research which means that the information was collected via consultation by interviewing the hotel manager. In this case, the information obtained from the interview material, was used as a source material in this study.

At the beginning of this study was presented the Hotel Kalliohovi and the Best Western –hotel chain to which the Hotel Kalliohovi belongs. After this, based on selected theories, was examined what kind of workstation reception is and what is the job description of receptionist's. Based on the theory, in this study was also reported about orientation and its purpose as well as wellbeing at work. With these theoretical distributions the frame of this thesis was definite. All the theory was mirrored in the practical work at the Hotel Kalliohovi.

According to given feedback from the orientation guide, all aims of this study were successfully completed. Because of the schedule, this orientation guide has not been tested in practice, so its effectiveness in practice and its impact to promote wellbeing at work shows in the future.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ TUTKIMUSTEHTÄVÄ	6
	2.1 Tarkoitus ja tavoitteet	6
	2.2 Tutkimustehtävä.....	7
3	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	8
4	YRITYSESITELY	9
	4.1 Best Western yleisesti	9
	4.2 BEST WESTERN Hotel Kalliohovi	11
5	HOTELLI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	12
	5.1 Vastaanotto työpisteenä	12
	5.2 Vastaanottovirkailija	14
6	PEREHDYTYS.....	16
	6.1 Perehdyttäminen ja sen tarkoitus	16
	6.2 Perehdyttämisen eteneminen.....	17
	6.3 Perehdyttämisen suunnittelu	18
	6.4 Työnopastus	19
	6.4.1 Työnopastuksen viisi askelta.....	19
7	TYÖHYVINVOINTI.....	21
	7.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	21
	7.2 Voimavarat ja ammattitaito suhteessa vaatimustasoon.....	23
	7.3 Työyhteisön merkitys työhyvinvointiin	25
8	PEREHDYTYSOPPAAN KOKOAMINEN	25
	8.1 Aineiston kokoaminen ja kirjoittamisprosessi	25
	8.2 Oppaan sisältö	26
	8.3 Valmiin tuotoksen palaute.....	27
9	TYÖN LUOTETTAVUUS	28
10	POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on laatia perehdytysopas uusille työntekijöille BEST WESTERN Hotel Kalliohovin vastaanottoon. Idea oppaan tekemisestä tuli, kun aloitin työt tämän hotellin vastaanotossa ja uutena työntekijänä kaipailin opasta työni tueksi alkumetreillä, sillä itse perehdytysjakso jäi hyvin lyhyeksi. Hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helanderin opastuksella kokoon oppaan, joka on toimiva ja hyödyllinen niin työnantajan kuin työntekijänkin kannalta.

Asiakaspalvelutyö on tänä päivänä yhä hektisempää ja itse perehdyttäminen kädestä pitäen veisi liikaa aikaa resursseihin nähden. ”Työ tekijäänsä opettaa” on loistava esimerkki oppaan tarpeellisuudesta aloitettaessa työt uudessa työpaikassa. Uusi työntekijä pystyy tekemään töitä itsenäisesti, jolloin opas toimii tarpeen vaatiessa ohjaavana kätenä. Opas on eräänlainen tukipilari, johon on koottu kaikki tarpeellinen ja olennainen tieto selviytyäkseen jokaisen työvuoron tehtävistä murehtimatta, jäikö jokin asia tekemättä.

Elämme yhteiskunnassa, jossa menestyminen ja kunnianhimo ovat tätä päivää - jokainen haluaa olla hyvä työssään. Ammattitaidottomuus ja sen kokeminen joka päivässä työssä saa työntekijän ahdistuneeksi ja stressin sietokykyä mitataan suuresti. On tärkeää, että ihminen viihtyy työssään ja kokee myös olevansa hyvä siinä. Tässä kohtaa haluan nostaa työssäni esiin työhyvinvoinnin, joka vaikuttaa ihmisten elämään niin työ- kuin siviilielämässäkin.

Itse opinnäytetyöraportissani käsittelen työni tarkoitusta ja tavoitteita, esittelen yrityksen, jolle opas tehdään sekä käsittelen perehdyttämisen ja vastaanottotyön teoriaa sekä työhyvinvointia uuden työntekijän näkökulmasta vieraassa työympäristössä.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ TUTKIMUSTEHTÄVÄ

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän asemaa vieraassa ympäristössä. Tällä hetkellä hotelli Kalliohovissa ei ole olemassa laajempaa kokonaisuutta käsittävää perehdytysopasta vastaanoton työstä vaan pienempiä infoja erillään toisistaan, joten yhden, kattavan kokonaisuuden kokoaminen on tarpeen niin itse hotellille kuin työntekijöillekin. Hotelli Kalliohoivi on ollut suurien muutoksien edessä viimeisten kahden vuoden aikana, kun hotellin varausjärjestelmä on vaihtunut sekä hotelliremontin myötä myös huoneet ovat uudistuneet. Uusi varausjärjestelmä on tuonut mukanaan pitkin matkaa uutta opittavaa ja nyt, kun kaikki oleellinen alkaa olemaan valmista on hyvä alkaa kokoamaan opasta, joka on ajan tasalla. Muutoksilta ei voida välttyä myöskään tulevaisuudessa, joten opas tullaan tallettamaan hotellin intranetiin, jossa sitä on helppo muokata ja päivittää jatkossakin. Hotellin intranet on palvelin, johon on koottu kaikki yleinen info yrityksen asioista.

Kun uusi työntekijä saapuu ensimmäistä päivää töihin hotelli Kalliohoiviin, on tarkoituksena luoda heti välitön tunne siitä, että hän tulee pärjäämään työssään alkumetreistä lähtien hyvän oppaan tukemana. Vaikka uudella työntekijällä olisikin kokemusta jo itse vastaanottotyöstä, on jokaisella talolla omat toimintatapansa ja ohjeet, jotka poikkeavat toisistaan - palvelut eri hotellien välillä vaihtelevat suuresti esimerkiksi sen koosta riippuen. Uuden työntekijän aloittaessa on tärkeää, että hän viihtyy heti alkumetreillä uudessa työssään, sillä ensivaikutelma on se, joka saa ihmisen oikeasti pitämään työstään ja tätä kautta myös työn laatu paranee.

Perehdytysoppaan tavoitteena on luoda pohja, johon uuden työntekijän on helppo lähteä rakentamaan jotakin suurempaa – omaa osaamistaan ja ammattitaitoa. Tänä päivänä ammattitaito on asia, joka herättää suurta huomiota myös mediassa ja tämän vuoksi koen oppaan olevan erittäin tärkeä ja tarkoituksellinen. Jokainen haluaa olla

hyvä työssään ja kokea itsensä ja ammattitaitonsa hyödylliseksi. Opas on perusta tähän, jotta uudella työntekijällä on tietty tuki ja turva heti työnsä alkumetreillä.

Tavoitteenani on saada tehtyä ehjä ja kattava opas, joka pitää sisällään kaiken olennaisen, jokapäiväisessä työssä tarvittavan tiedon. Hotellityössä on aina poikkeuksen poikkeuksia, joita on erittäin hankala lähteä selvittämään itse oppaassa. Näitä poikkeuksia on parempi opetella ja laittaa muistiin sitä mukaan, kun ne eteen tulevat. Tärkeintä on selviytyä jokapäiväisistä rutiineista ilman mutkia, joka tekee asiakaspalvelutyöstä paljon mielekkäämpää niin asiakkaan kuin itse työntekijänkin kannalta ja ylläpitää työhyvinvointia, jotta työnteko pysyy mielekkäänä ja motivaatio kehittää itseään säilyy.

2.2 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänä on luoda perehdytysopas, jonka tavoitteena on edesauttaa työhyvinvointia ja sen ylläpitämistä, mikä on iso osa nykyajan työelämää. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni käytän kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Maailma tänä päivänä kaikkine vaivoineen on nostanut työhyvinvoinnin asiaksi, jota ei voi olla ohittamatta. Tässä kohtaa tulee jälleen esille oppaan tarkoitus, jonka avulla pyritään välttämään tilanteita, jossa työntekijä kokee ammattitaitonsa kyseenalaistettavaksi eikä työntekijä viihdy työssään. Liian moni ihminen vie työasiansa mukanaan kotiin, mikä vaikuttaa myös siviilielämään. Näiden kahden välille on tärkeää tehdä rajansa ajatellen niin yleistä hyvinvointia kuin työhyvinvointiakin. Tutkimustehtävääni tukee siis ajatus kattavasta perehdytysoppaasta, jolla on mahdollisuus vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin ja sen ylläpitämiseen. Kattava opas tulee sisältämään asiat lyhyesti, mutta monipuolisesti, jotta uusi työntekijä selviytyy tulevista työvuoroistaan mahdollisimman hyvin – on tärkeää, että tieto löytyy läheltä sitä tarvittaessa.

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyötyölle. Se tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisoras, ympäristöohjelma tai turvallisuus ohjeistus. Se voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen, kuten messuosaston, konferenssin, kansainvälisen kokouksen järjestäminen tai näyttely riippuen koulutusalaista. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan kirja, kansio, vihko, opas, cd-rom, portfolio, kotisivut tai johonkin tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. Tärkeää on, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Tämä tarkoittaa käytännössä, että raportin teksti on selkeää asiatekstiä, johon kirjataan lähdeviitteet ja niiden pohjalta tehdään lähdeluettelo. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantajana jokin yritys. Työelämästä saatu opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua. Sen avulla voi näyttää osaamistaan laajemmin, ja luoda suhteita työelämään. Toimeksiannettu opinnäytetyö vaatii tekijältään vastuuntuntua ja projektinhallintaa. Lisäksi sen avulla voi peilata omia taitojaan työelämän vaatimiin taitoihin. Toiminnallinen opinnäytetyö on opintojen ensimmäinen itsenäinen ja laaja opintokokonaisuus, jossa opiskelija pääsee ratkaisemaan työelämälähtöistä ja käytännönläheistä ongelmaa. (Vilka & Airaksinen 2003, 16,17.)

Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimuksellinen selvitys kuuluu idean tai tuotteen toteutustapaan. Toteutustapa tarkoittaa sekä keinoja, joilla materiaali esimerkiksi opitaan, ohjeistuksen tai tapahtuman sisällöksi hankitaan, että keinoja, joilla visuaalinen ilme toteutetaan. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä hyödynnetään aineiston keräämisen keinona postikyselyä ja aineisto kerätään postitse, sähköpostitse, puhelimitse tai paikalla. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä aineiston keräämisen keinoina

käytetään lomake- tai teemahaastattelua yksilöille tai ryhmille. Tutkimusaineisto kerätään puhelimitse, postitse tai paikalla. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei aina ole välttämätöntä myöskään analysoida kerättyä aineistoa yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tämä koskee ainoastaan laadullisella tutkimuksella kerättyä aineistoa toiminnallisissa opinnäytetyöissä. Tietoa voidaan kerätä konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Tällöin haastatteluaineistolla saatua tietoa käytetään opinnäytetyössä kuin lähdeaineistoa eli päättelyn ja argumentoinnin tukena. (Vilka & Airaksinen 2003, 56, 57, 58.)

Itse haluan tehdä työstäni toiminnallisen, sillä itse tekemällä opin parhaiten ja pidän tehtävistä, joita tehdään käytännössä. Työni tueksi konsultoin hotellinjohtajaa, jota käytetään työn yhteydessä henkilökohtaisena tiedonantona. Tätä kutsutaan nimellä laadullinen tutkimusmenetelmä. Konsultoinnin avulla pyritään selvittämään, mitä asioita oppaan tulisi sisältää yrityksen puolesta ja oma näkökulmani uuden työntekijän kannalta sekä työhyvinvoinnin näkökulma. Tässä kohtaa konsultaatiota tullaan käyttämään opinnäytetyössä kuin lähdeaineistoa eli tietoa kerätään opasta varten konsultoinnin avulla.

4 YRITYSESITTELY

4.1 Best Western yleisesti

Best Western perustettiin vuonna 1946 kalifornialaisen hotellialan yrittäjän M.K. Guertin toimesta. Hänen unelmanaan oli luoda organisaatio, joka edistäisi yksityisten hotellien myyntiä ja markkinointia, mutta sallisi myös hotellin omat toimenpiteet markkina-alueellaan. Best Western toimintamallista on tullut kansainvälinen menestystarina ja se edustaa yksityistä majoitustoimintaa parhaimmillaan yli 4000 laatutarkastetun hotellin voimin jo yli 100 maassa. (Best Western [www-sivut](http://www.bestwestern.com).)

Best Westernit toimivat ensisijaisesti hyvän kolmen ja neljän tähden hotellikentässä (Best Western www-sivut). Hotellit rankataan perinteisesti tähtiasteikolla yhdestä viiteen. Kansainvälisen hotelliluokitusasteikon mukaan hotellin on tarjottava tietyt palvelut saavuttaakseen tietyn määrän tähtiä. Esimerkiksi neljän tähden hotellissa tulee olla huonepalvelu vuorokauden ympäri, minibaari huoneessa, ravintola ja uimaallas. Virallinen tähtiluokitus ei kerro hotellin todellista tasoa, vaan sen, mitä palveluita hotelli tarjoaa. Tähtiluokituksen perusteella ei voi varauksetta tehdä päätelmiä hotellin siisteydestä, viihtyisyydestä ja rauhallisuudesta. Vaikka palvelut kasvattavat tähtien määrää, tähtiluokitus ei ole aukoton ja kansainvälisesti yleispätevä standardi. Kansainvälinen ohjeistus antaa suuntaa, mutta luokitustavoissa saattaa olla eroja maiden välillä. Esimerkiksi Suomessa kansainvälinen tähditysluokitus ei ole käytössä. (Yhteishyvän www-sivut.)

Best Western Rewards® -kanta-asiakasohjelma, joka aikaisemmin tunnettiin nimellä Gold Crown Club International, on maailman laajin hotellien kanta-asiakasjärjestelmä, jolla on miljoonia matkustavia jäseniä ympäri maailmaa. Best Western Rewards® -pisteitä (jatkossa "pisteet") voi kerätä kaikista Best Western -hotelleista ympäri maailmaa. Pisteitä myönnetään huonehintaa vastaan, ellei hotelli muuta ilmoita. Pisteitä annetaan 10 yhtä Yhdysvaltojen dollaria kohden. Best Western määrittelee kulloinkin Euroopassa noudatettavan kiinteän vuotuisen vaihtokurssin. Suomessa, Baltiassa ja Puolassa dollarin vaihtokurssina käytetään 80 senttiä/0,80 euroa. Kun jäsen on kalenterivuoden aikana majoittunut vähintään 10 yötä Best Western -hotelleissa, hänen jäsenyytensä nousee vuotuisen tarkistuksen yhteydessä automaattisesti Gold-tasolta Gold Elite -tasolle. Platinum Elite -tasolle on mahdollista siirtyä, kun jäsenellä on 15 yöpymistä. Diamond Elite -tason vaatimuksena on vähintään 30 yötä Best Western -hotelleissa. (Best Western www-sivut.)

Best Western konseptin ja brändin omistaa Best Western International. BW Hotels Osuuskunta on Best Western Internationalin valtuuttama maatoimisto, joka vastaa Best Westernin brändistä, myynnistä ja markkinoinnista sekä hotellien jäsenpalveluista Suomessa, Baltiassa ja Puolassa. (Best Western www-sivut.)

4.2. BEST WESTERN Hotel Kalliohovi

BEST WESTERN Hotel Kalliohovi perustettiin vuonna 1988, kun Rauman Kauppaseura rakennutti ravintola Kalliohovin yhteyteen hotellin. Itse ravintolarakennus valmistui jo vuonna 1963, jolloin Rauman Kauppaseura muutti entisistä tiloistaan uusiin tiloihin. Aluksi hotelli toimi Arctia Partners – ketjun jäsenenä, mutta vuodesta 1995 eteenpäin se on toiminut Best Western – hotelliketjussa. (A. Ignatius-Helander, henkilökohtainen tiedonanto 13.2.2013.)

Hotelli Kalliohovissa on 46 huonetta, joista yksi on saunallinen sviitti; suuri, ylellinen hotellihuoneisto, joka koostuu useasta eri huoneesta. Hotellihuoneiden korjaustyöt valmistuivat kokonaisuudessaan keväällä 2012, jonka jälkeen hotelli on ollut savuton ja Standard-huoneet ovat saaneet vierelleen myös Business-huoneet.

Standard-tyyppiset huoneet ovat tavallisia yhden tai kahden hengen huoneita, joissa perusvarustukseen kuuluvat minibaari, puhelin, TV, radio, suihku tai kylpy sekä hiustenkuivaaja. Business-tyyppiset huoneet ovat suunniteltu työmatkustajan tarpeita varten. Huoneissa on esimerkiksi silitysmahdollisuus sekä lisäksi voidaan käyttää sisustuksessa ja kalusteissa tiettyä tyyliä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 78.)

Lisäksi hotellissa on kaksi saunaosastoa sekä erikokoisia kokoustiloja. Hotellin yhteydessä toimivat myös Ravintola Kapteeninhuone, yökerho Bar Hovi sekä opettaja-opiskelijajyhdistyksen ylläpitämä Pub Hovinarri, jonka myynnistä opiskelijajyhdistys saa ennalta määritetyn osuuden itselleen. (T. Valma, henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2013.)

5 HOTELLI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

5.1 Vastaanotto työpisteenä

Hotellin vastaanotto on monessakin mielessä hotellin keskipiste ja ”sydän”. Vastaanotosta löytyy useita eri toimipisteitä: itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta ja puhelinvaihe. Hotellien vastaanotoissa toimipisteiden määrä vaihtelee riippuen hotellien koosta, omistussuhteista ja tasosta. Suurissa kansainvälisissä hotelleissa toimipisteet on jaettu eri tehtävien mukaan, kun taas pienemmissä yksiköissä samassa työpisteessä tehdään useampia tehtäviä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Hotelli Kalliohoivi lukeutuu pienempään yksikköön, jossa samassa työpisteessä tehdään useampia tehtäviä. Kalliohovissa itse vastaanottotyön lisäksi hoidetaan vastaanoton yhteydessä olevaa lobbybaaria, jossa palvellaan asiakkaita virvokkeiden ja virikkeiden kautta. Lobbybaarissa on mahdollista katsoa televisiota, lukea lehtiä, nauttia virvokkeita ja tilata ruokaa ravintolan puolelta. Lobbybaarissa on täydet A-oikeudet eli tarjolla on niin mietoja kuin väkeviä alkoholijuomia (Finlex www-sivut A).

Vastaanotto on myös hotellin kommunikaatiokeskus, josta informaatiota välitetään kaikille hotellin eri osastoille. Vastaanoton työ on myyntityötä, jossa myydään esimerkiksi hotelliravintolan muita osastoja ravintolavarausten ja kokoustilojen muodossa. Vastaanotto ei yleensä ole hotellin suurimpia osastoja, mutta sen toiminnan kehittäminen on ensisijaisen tärkeää myynnin kasvattamiseksi. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Tämä Rautiaisen ja Siiskosen huomio vastaanoton olemisesta hotellin kommunikaatiokeskuksena on iso osa hotelli Kalliohovin toimintaa. Vastaanotto ottaa esimerkiksi vastaan pöytävarauksia, jakaa päivä- ja viikkotapahtumat sekä orderit eri osastoille ja tekee pyykkilauksen kerroshoidon tarpeisiin. Orderit sisältävät, esimerkiksi, kokoustilavarausten tapahtumineen eli niin sanotun aikataulun ja mahdolliset tarjoilut hintoineen. Kalliohovilla on myös oma myyntipalvelunsa, joka hoitaa isompia huo-

ne- ja pöytävarauksia sekä kokoustilavaraukset tarjoiluineen. Vastaanotto vastaa yksittäisistä, pienemmistä varauksista, mutta vastaanoton tulee olla ajan tasalla kaikista varauksista, sillä myös heiltä saatetaan puhelimitse tiedustella, onko mahdollisia kokoustilajoja vapaana esimerkiksi samalle päivälle. Vastaanotto on siis keskus, josta informaatiota välitetään eteenpäin.

Vastaanotto toimii myös hotellin palveluympäristönä. Fyysisten puitteiden muodostama ympäristö on kokonaisvaltainen palvelutila. Palveluympäristöllä tarkoitetaan hotellin toimitiloja, sisustusta, asiakastiloja, koneita, laitteita tai muuta materiaalia, jotka näkyvät fyysisinä elementteinä asiakkaille. Vastaanoton läheisyydessä on myös asiakkaille tarkoitettu oleskelutila; esimerkiksi lehtien lukemista varten. Asiakkaille muodostuu palvelutilojen perusteella mielikuva ja kokonaisvaikutelma palvelusta. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Kalliohovissa siisteys sekä toimiva järjestys ovat asioita, joihin halutaan panostaa. Asiakkaalle halutaan luoda vaikutelma heti ensihetkestä lähtien, että täällä hän viihtyy ja tuntee olonsa kotoisaksi. Vastaanotto huolehtii yleisesti vastaanoton ympäristön siisteydestä sekä järjestyksestä, esimerkiksi laittavat luetut lehdet takaisin paikoilleen ja korjaavat mahdolliset lasit ja kupit. Vastaanotossa tulee siis kiinnittää huomiota työympäristöönsä, jotta se olisi viihtyisä sekä asiakkaille että työntekijöille. (A. Ignatius-Helander, henkilökohtainen tiedonanto 13.2.2013).

Asiakkaalla on ensimmäinen kontakti hotellin kanssa vastaanotossa, joten on ensiarvoisen tärkeää, että asiakaskohtaaminen onnistuu. Vastaanoton merkitys korostuu, kun työskennellään uusien asiakkaiden tai uudelleen saapuvien asiakkaiden kanssa. Vaikka hotelli vastaisi muuten asiakkaan odotuksia ja tarpeita, vastaanottotoiminnassa ilmenevät puitteet saattavat aiheuttaa sen, ettei tyytymätön asiakas palaa uudelleen hotelliin. Hotellivirkailijan ystävällinen ja kohtelias käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteissa vaikuttaa asiakkaan viihtyvyyteen. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Hotelli Kalliohovin asiakaskunta painottuu hyvin vahvasti erityisesti viikolla liikematkustajiin. He arvostavat ammattitaitoa eli sitä, että asiat hoituvat luontevasti ilman viivästyksiä. Suurin osa Kalliohovin asiakkaista on jo entuudestaan tuttuja, joten asiakaskunta on melko vakiintunut. Tämä voi olla viesti siitä, että hotelli Kallioho-

vissa on onnistuttu täyttämään asiakkaan tarpeet ja hän haluaa palata takaisin myös seuraavalla kerralla. Hotellin vastaanotossa on erityisen tärkeää palvella sekä uusia että vanhoja, niin sanottuja kanta-asiakkaita yhtä suurella sydämellä. Asiakas tuntee itsensä tärkeäksi ja merkittäväksi hotellin väelle, kun hänet tunnustetaan jo astuessaan hotellin ovesta sisään. Hotelli Kalliohovin pienen koon vuoksi henkilökunta ja asiakkaat muodostavat ”yhdessä suuren perheen”. Vastaanottotyössä on siis tärkeää olla ammattitaitoinen, asiakaspalveluhenkinen sekä omistaa hyvä ongelmanratkaisukyky. Asiakkaat ovat niitä, joille tätä työtä tehdään.

5.2 Vastaanottovirkailija

Vastaanottovirkailija joutuu työskennellessään vastaamaan useammasta osaamisalasta. Keskeistä hotellivirkailijan päivittäisissä tehtävissä on varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakkaan vastaanottaminen ja sisäänkirjoittaminen, asiakaspalvelu, lähtöselvitys ja laskutus. Tavallisesti vastaanottovirkailija joutuu työssään hoitamaan samanaikaisesti näitä asioita. Asiakasliikenne on vilkasta, kun asiakkaat lähtevät aamuisin tai saapuvat iltapäivällä. Vastaanottovirkailijan tulee yhtä aikaa huolehtia monen asiakkaan palvelusta (puheluista, saapuvien asiakkaiden vastaanottamisesta ja lähtevien asiakkaiden laskuttamisesta). Vastaanottotyössä tärkeitä asioita ovat järjestelmällisyys, asiakkaan yksilöllinen palvelu ja ystävällisyys. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.)

Hotelli Kalliohovissa työtehtävien hoitaminen samanaikaisesti korostuu erityisesti, sillä vastaanottovirkailija työskentelee aina yksinään. Hotellin kapasiteetti on sen koinen, että yksi ihminen selviytyy kunkin vuoron työtehtävistä, mutta kiireisimpinä päivinä työtahti on nopeampaa ja tässä kohtaa ammattitaito ja paineensietokyky ovat asioita, jotka vastaanottovirkailijan tulisi hallita. Oma osaaminen työssään, ja se, että tuntee työpaikkansa paikat läpikotaisin, ovat avainasemassa, kun puhutaan hyvästä vastaanottovirkailijasta. Yksin työskennellessään on avun hyvä olla lähellä, jota perehdytysopas toivon mukaan tuo tullessaan vastaanottovirkailijan työhön.

Vastaanottovirkailijan tulee osata myydä ja esitellä tuotteet ja palvelut sekä osattava neuvoa ja opastaa asiakasta hotellin lähiseudun matkailupalvelujen käytössä. Lisäksi hänen tulee olla vastuuntuntoinen ja huolellinen, esimerkiksi asiakasturvallisuuteen

liittyvissä asioissa ja rahaliikenteen hoitamisessa. Hotellivirkailijan on hoidettava yrityksen rahaliikennettä, joten hänen tulee tuntea myös maksuvälineet ja valuutan käsittely. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.)

Hotelli Kalliohovissa myös nämä seikat korostuvat, sillä kukin on aina yksin vuorolleen vastuussa asiakkaan viihtyvyydestä, turvallisuudesta sekä rahaliikenteen hoitamisesta. Näissäkin asioissa vastaanotto on Kalliohovissa keskipisteenä. Hotellin yhteydessä toimiva ruokaravintola, yökerho sekä pubi vaihtavat tarvittaessa vaihtorahansa hotellin vastaanotossa ja vastaanoton tehtävänä on tarvittaessa tehdä vaihtorahatilaus, kun vaihtorahat alkavat olemaan vähissä. Vastaanottovirkailija myös tarkistaa aina kunkin osaston tilityksen, joten Kalliohovissa rahaliikenteen hoitaminen on tärkeä osa päivittäisissä työrutiineissa.

Vastaanottovirkailijan keskeisin työväline on hotellijärjestelmä, jota tulee käyttää apuna vastaanoton asiakasliikenteessä. Vastaanoton työssä tulee tuntea myös tietoliikennepalvelut, kuten Internetin tarjoamat yhteydet ja sähköpostin käyttö. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.)

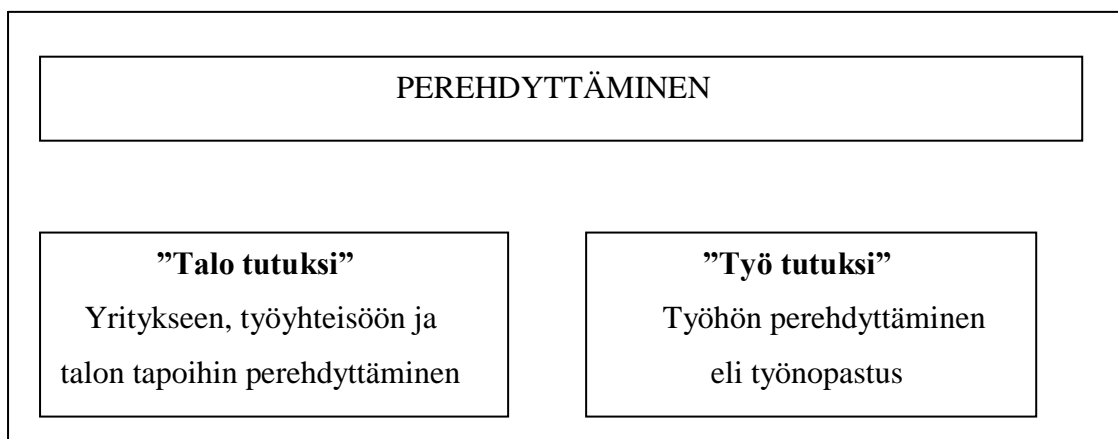
Kalliohovissa hotellijärjestelmän lisäksi vastaanottovirkailijan tulee osata käyttää aulabaarin kassajärjestelmää. Näiden osaaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta pärjää työssään. Myös sähköpostin ja Internetin merkitys Kalliohovissa on suuri. Liikematkustajat ja heidän sihteerinsä tekevät huonevaraukset pääsääntöisesti sähköpostin sekä eri varaamoiden, kuten Booking.comin ja Hotelzonin kautta. Varaamoiden toiminta perustuu online-majoitusvarauksien välittämiseen eli majoitustarjonta ympäri maailmaa on kerätty yhteen, samaan paikkaan. On siis tärkeää hallita sekä sähköpostin käyttö että tuntea eri varaamot ja niiden tapa toimia. Kalliohovissa varaamoiden kautta tehdyt varaukset tulevat vastaanottoon sähköpostin ja faxin välityksellä.

Hotellivirkailijat työskentelevät yleensä kolmessa vuorossa. Tällöin hotelli on auki yötä päivää. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.) Hotelli Kalliohovissa tehdään töitä kahdessa tai kolmessa vuorossa, riippuen viikonpäivästä. Kalliohovin vastaanotto ei kuitenkaan ole auki yötä päivää vaan se sulkee ovensa aina puolen yön aikaan ja aukaisee jälleen aamulla puoli seitsemältä. Omat lisätyötehtävänsä tuo se, kun hotelli suljetaan ja aukaistaan päivittäin.

6 PEREHDYTYS

6.1. Perehdyttäminen ja sen tarkoitus

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdyttävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liike-idean sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat sekä oppii tuntemaan työpaikkansa asiakkaat, työtoverit sekä esimiehet. Alla Kankaan (2010 kuvio 1.) havainnollistama kuva perehdyttämisen tarkoituksesta.



Kuvio 1. Perehdyttämisen tarkoitus

Kankaan (2010, 2) kuva kertoo hyvin, mitä perehdyttäminen lyhykäisyydessään pitää sisällään. Uudelle työntekijälle itse työn oppiminen on yhtä tärkeää kuin talon ja työyhteisön tunteminen. Perehdyttämisvaiheessa on siis tärkeä tuoda esille suoritettavan työn lisäksi talon tavat. Tätä kuviota olen käyttänyt apuna perehdytysoppaan kokoomisessa ja tuonut oppaassa esille sekä itse työnopastuksen että yrityksen esittelyn – ajatuksella ”talo tutuksi”, ”työ tutuksi”.

Perehdyttämistoiminnan tavoitteena on ennen kaikkea luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen yritystä ja sen päämääriä kohtaan. Vain jos työntekijä tuntee yrityksen omakseen, hän sitoutuu työntekijänä yritykseen. Työntekijälle tulee selvittää

toimintaa ohjaavat arvot ja mitä ne arkipäivän toiminnassa tarkoittavat. Perehdyttämisen perustavoitteita on niin ikään riittävien valmiuksien saavuttaminen oman työkokonaisuutensa menestyksekkääseen hallintaan. Työn sisältö on määritelty ennen rekrytointia ja silloin on luotu perusta sille, mitä työssä tarvitaan. Mitä nopeammin työntekijä työnsä oppii, sitä nopeammin hän saavuttaa täyden toimintavalmiuden ja saa aikaan haluttuja tuloksia. Hyvä perehdyttäminen helpottaa myös uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selventää toimintaan kohdistuvia odotuksia. (Eräsalo 2008, 61.)

Hyvä perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee myöhemmin monin verroin takaisin. Sen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Mahdollisten virheiden määrä vähenee, ja samoin vähenee virheiden korjaamiseen tarvittava aika. Kaikki tämä vaikuttaa myönteisesti myös tulokkaan mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Tämä kertoo perehdyttämisen tärkeydestä työhyvinvointia ajatellen. (Kangas 2010, 4.)

6.2 Perehdyttämisen eteneminen

Perehdyttämistä voidaan tarkastella monella tavalla. Yksi tapa on lähteä liikkeelle läheltä työntekijää. Tällöin ensimmäisenä on perehdyttäminen omaan työhön. Selvitetään työn sisältöä sekä siihen liittyviä perusrutiineita, toimintoja ja strategisia tavoitteita. Määritellään, mitkä ovat työhön liittyvät vastuut, valtuudet ja velvollisuudet sekä laatuksiteerit. Opastetaan yksilöidyn tarpeen mukaan työtapoihin, -tehtäviin ja ohjeisiin sekä koneiden, laitteiden ja välineiden käyttöön. (Eräsalo 2008, 62.)

Työturvallisuuslaki (738/2002, 4 §) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen; ”Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista (Finlex www-sivut B)”. Laki siis edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet. Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksessa on sovittu, että työnantaja selvittää uudelle työntekijälle alan

järjestöt sekä neuvottelusuhteet. Hänen tulee myös kertoa työntekijälle, ketkä toimivat työpaikan luottamusmiehenä ja työsuojeluvaltuutettuna. (Eräsalo 2008, 62,63.)

Kun siirrytään työntekijästä kauemmaksi, perehdyttäminen laajenee lähimpään työympäristöön. Työntekijälle annetaan informaatiota omasta työosastostaan ja – yksiköstään. Hänelle selvitetään osasto- ja yksikkökohtaiset tavoitteet ja yhteistyösuhteet sekä esitellään henkilöstö. Myös koko organisaatioon perehdyttäminen on tärkeitä. Yritys voi käsittää moniakkin yksiköitä ympäri maata ja maailmaa. Organisaation arvot, visio ja strategia on selvitettävä työntekijälle, ja hänelle tulisi muodostua niistä selkeä käsitys, jotta hän osaa suunnata toimintaansa oikein. Uudelle työntekijälle tulee selvittää yrityksen toiminta-ajatus ja liikeideat ja miten niitä toteutetaan, samoin yrityksen asiakaskunta ja erilaiset yhteistyöverkostot ja – suhteet. Jotta työntekijä osaa ajatella toimintaa laajemmasta näkökulmasta, organisaatioympäristöön tutustuttaminen on välttämätöntä. Selvitetään koko toimialaa ja vallitsevaa kilpailutilannetta oman yrityksen näkökulmasta kyseisellä paikkakunnalla ja laajemmaltikin, mikäli yritys operoi myös muualla. (Eräsalo 2008, 63,64.)

6.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisen toteuttamista varten yrityksessä tulisi olla perehdyttämisen yleissuunnitelma. Yleissuunnitelma on runko, johon sisältyvät ne asiat, jotka jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää. Periaatteena pitää olla, että kukaan ei ole täysin tietämätön yrityksen asioista. Suunnitelmassa tulee määritellä perehdyttämisen tavoitteet, eli mitä työntekijän tulee osata perehdyttämisen päätyttyä. (Eräsalo 2008, 64.)

Perehdyttäminen jaetaan osa-alueisiin ja mietitään sisällöt eri vaiheisiin. Tulee myös määritellä, kuka perehdyttämisestä missäkin vaiheessa vastaa, vaikka päävastuu onkin esimiehellä. Laajimmillaan perehdyttämissuunnitelma koskee uusia työntekijöitä, mutta soveltuvin osin myös vanhoja työntekijöitä tilanteissa, joissa työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen töihin, työtehtävät muuttuvat tai hankitaan uusia koneita tai laitteita. (Eräsalo, 2008, 65.) Tämä on näkynyt vahvasti viimeisen kahden vuoden aikana hotelli Kalliohovin toiminnassa, sillä kaikki hotellihuoneet ovat uudistuneet ja varaus- ja kassajärjestelmä vaihtuneet. Uuden varausjärjestelmän myötä moni asia on

muuttunut päivittäisissä työtehtävissä niin, että vanhojenkin työntekijöiden on pitänyt niin sanotusti perehdyttää itsensä kokonaan uudestaan, vaikka itse työ on kaikille tuttua.

6.4 Työnopastus

Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen, oma-toimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Suunnitelmallisen ja muutenkin hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. (Kangas 2010, 13).

Työnopastajan tehtävä on luottamustehtävä. Perusedellytyksinä on työnopastajan oma ammattitaito, myönteinen asenne opastettaviin ja motivaatio opastamistyöhön. Opastajan tulee pystyä luontevaan vuorovaikutukseen opastettavan kanssa, pystyä katsomaan asioita hänen kannaltaan sekä osata opastaa selkeästi ja johdonmukaisesti. (Kangas 2010, 14.)

Kalliohovissa työnopastus tapahtuu pääsääntöisesti kanssatyöntekijöiden toimesta. Uusi työntekijä perehdytetään työhönsä kunkin vuorossa olevan kanssa. Tässä tapauksessa eteen tulee varmasti tilanteita, joissa kukin opastaja tekee tiettyjä asioita omalla tavallaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että uusi työntekijä eli opastettava löytää oman tapansa tehdä asioita. Opastajien päällimmäisenä tarkoituksena on opettaa työtehtävät ja tähän tehtävään itse suorittavaa työtä tekevät työntekijät ovat oivallinen valinta.

6.4.1 Työnopastuksen viisi askelta

Työnopastuksen toteutuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä; yksi tunnetuimmista menetelmistä on Vartiaisen (1989) niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Ensimmäisessä askeleessa keskitytään opastustilanteen aloittamiseen. Tämä tarkoittaa käytännössä aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämistä sekä lähtötason arvi-

ointia. Mikäli opastettavalla on jo entuudestaan kokemusta opastuksen aiheesta ja opastettava osaa asian jo hyvin, aikaa ei enää käytetä siihen. Jos osaamisessa on selviä puutteita, opastajan kannattaa aloittaa opetus alusta saakka ja varmistaa näin, että opastettava oppii asiat oikein. (Kangas 2010, 14, 15.)

Toisessa askeleessa keskitytään itse opetukseen. Tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja nyrkkisäännöistä. Laaja kokonaisuus kannattaa jakaa osiin. Opastaja varmistaa, että opastettava on oppinut yhden osan, ennen kuin hän etenee seuraavaan. Tämä onnistuu kyselemällä, kuuntelemalla vastauksia ja pyytämällä opastettavaa kokeilemaan ja näyttämään oppimaansa. (Kangas 2010, 15.)

Kolmannessa askeleessa keskitytään mielikuvaharjoitteluun. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Mielikuvaharjoittelua voidaan tehdä eri tavoin. Opastaja pyytää esimerkiksi kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on juuri opastanut ja jota opastettava on itsekin harjoitellut. Opastettava keskittää ajatuksensa tähän tehtävään ja siitä kertomiseen. Hän joutuu samalla miettimään, millaisia välineitä hän käyttää, missä järjestyksessä hän etenee ja mikä on missäkin vaiheessa tärkeitä. Hän siis harjoittelee, mutta vain ajatuksissaan. (Kangas 2010, 16.)

Neljännessä askeleessa keskitytään taidon kokeiluun ja harjoitteluun. Taitojen oppiminen edellyttää tekemistä, ja taidot saadaan vasta käytännön harjoittelun avulla. Neljännen askeleen tarkoituksena on harjaannuttaa taitoja. Opastettava tekee koko opastetun työvaiheen alusta loppuun, omassa tahdissaan. Opastaja seuraa työskentelyä. Kun työ on valmis, opastettava arvioi tuloksen ensin itse. Näin opastettava joutuu itse pohtimaan oman työnsä tulosta ja samalla hän oppii myös itse arvioimaan työnsä jälkiä. Tämän jälkeen opastaja arvioi tuloksen ja perustelee mielipiteensä. (Kangas 2010, 16.)

Viimeisessä eli viidennessä askeleessa keskitytään opitun varmistamiseen. Lopuksi varmistetaan oppimistavoitteiden saavuttaminen. Jos tavoitteena on esimerkiksi se, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot hoitaa koko opetettu työtehtävä itsenäisesti, se varmistetaan nyt. Opastettava työskentelee yksin, ja opastaja seuraa työskent-

telyä. Opastaja voi myös pyytää opastettavaa opettamaan oppimansa tehtävä toiselle ja seurata tilannetta. Viimeistään silloin näkyy se, onko asia opittu vain pintapuolisesti vai todella hyvin. (Kangas 2010, 16.)

7 TYÖHYVINVOINTI

7.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Työhyvinvoinnista on olemassa lukuisia määritelmiä. Nykypäivään sopiva kuvaus työhyvinvointitoiminnasta on Rauramon työhyvinvoinnin portaat (2009). Rauramon porrasmalli (Kuvio 2) huomioi sekä yksilötason että yhteisötason hyvinvoinnin. (Kehusmaa 2011, 16.)

5. Itsensä toteuttamisen tarve	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaatio: osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus – Työntekijä: oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito – Arviointi: kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset
4. Arvostuksen tarve	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaatio: arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut – Työntekijä: aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä – Arviointi: työtyytyväisyysmittaukset, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset
3. Liittymisen tarve	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaatio: työyhteisö, johtaminen, verkostot – Työntekijä: joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmuutoskyky – Arviointi: työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt
2. Turvallisuuden tunne	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaatio: työsuhde, työolot – Työntekijä: turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat – Arviointi: tilastot, riskit, työpaikkaselvitykset
1. Psykologiset perustarpeet	<ul style="list-style-type: none"> – Organisaatio: työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto – Työntekijä: terveelliset elintavat – Arviointi: kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset

Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat

Lähde: Kehusmaa 2011, 18

Malli perustuu tuttuun Maslow'n perustarpeita kuvaavaan tarvehierarkiaan. Yksittäisten portaiden tarpeet voivat korostua muiden portaiden kustannuksella eri tilanteissa, jonka Maslow sittemmin totesi itsekin. Ihmisen ei siis ole ensin tyydytettävä alemman portaiden perustarpeita siirtyäkseen korkeampien portaiden tarpeisiin niin kuin Maslow'n teoria kuului ensin. (Kehusmaa 2011, 16.)

Niin sanotussa flow-ilmiossä eli työn imussa näkyy ehkä parhaiten eri tarveportaiden korostuminen eri tilanteissa. Työn imulla tarkoitetaan positiivista työhyvinvoinnin voimaa. Imuilmiossä ihminen uppoutuu työhönsä jopa siinä määrin, että fyysiset tarpeet, kuten nälkä, saattavat unohtua. Kun huomioidaan Maslow'n itsensäkin myöhemmin tekemä täydennys siitä, että tarvehierarkian ylemmän portaan korostuminen ei edellytä alempien portaiden tarpeiden täyttymistä, toimii Rauramon porrasmallin mainiosti työhyvinvoinnin kokonaiskuvana. (Kehusmaa 2011, 17.)

Perehdytysoppaan tavoite tuo hyvin esiin juuri ylemmän portaan korostamisen, sillä oppaan vaikutuksena on ”oman työn hallinta” ja ”osaamisen ylläpito”.

7.2 Voimavarat ja ammattitaito suhteessa vaatimustasoon

Stressi on välttämätön voimavara laadukkaan palvelun toteuttamisessa. Suurien asiakasmäärien palveleminen ja haasteellisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaaminen onnistuu, kun yhteyskeskustystä tekevän apuna on terve stressireaktio. Myönteinen stressi, niin sanottu eustressi, saa ihmisen toimimaan mahdollisimman tehokkaasti ja jopa ylittämään itsensä. Sen vallassa asiakaspalvelija voi vastata työn haasteisiin urheiluhengen ja iloisen parhaansa yrittämisen mielentilassa. Useat ihmiset kokevat lyhytaikaisen stressin henkisesti ja fyysisesti miellyttävänä. Siihen liittyy tunne energisyydestä ja aikaansaamisesta. (Häkkinen & Uski 2006, 90, 91.)

Stressin pitkittyessä kielteiset vaikutukset alkavat tulla esille. Olo tulee epämiellyttäväksi, jos työntekijä kohtaa toistuvasti omat voimavaransa ylittäviä vaatimuksia ja kokee, ettei hänellä ole hallintamahdollisuuksia ja saa vähän tai ei lainkaan sosiaalista tukea. Stressiä kuvataankin tilaksi, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi tai hänen on vaikea nukkua asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä. (Häkkinen & Uski 2006, 92.)

Perehdytysoppaalla pyritään minimoimaan juuri aloittavan työntekijän stressin määrää, jotta se ei nousisi liian korkeaksi ja näin ollen aiheuttaisi epämukavaa oloa. On tärkeää, että työntekijä viihtyy työssään heti alkumetreistä lähtien, joka maksimoi oppimisen jälkeen työn tehokkuuden. Niin kuin edellä mainittiin Häkkisen ja Uskin sanoin, on olemassa myös myönteistä stressiä, joka lisää työntekijän energisyyttä ja aikaansaamista. Tätä myönteistä stressiä kukin työntekijä hyödyntää omalla tavallaan, mutta liiallisen stressin kokeminen halutaan minimoida luomalla uudelle työntekijälle mahdollisimman hyvä perusta siihen. Perehdytysoppaan tarkoituksena on palvella uusia, miksei myös vanhoja työntekijöitä niin, että kaikki päivittäisessä työssä tarvittava informaatio on käden ulottuvilla. Stressivapaa ilmapiiri saa myös työntekijän uskomaan ammattitaitoonsa eikä omaa ammattiosaamistaan tarvitse epäillä.

Hotelli Kalliohovissa ei aseteta uudelle työntekijälle sellaista vaatimustasoa, mikä aiheuttaisi suuria paineita. Uudelta työntekijältä odotetaan hyvää suomen kielen taitoa sekä englannin kielen taitoa. Muut kielet katsotaan eduksi. Jonkin näköinen alan koulutus vaaditaan, tai jos on opiskelemassa kyseistä alaa. Asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluvat siisti ulkonäkö sekä reipas luonne. Tässä kohtaa ammattitaito kohtaa vaatimustason. Itse ihminen ihmisenä on tärkeämpi kuin, mitä saavutuksia hänellä on paperilla. Uuden työntekijän tulo taloon halutaan tehdä mahdollisimman mukavaksi. Uuden työn aloittaminen on harvoin vaivatonta, sillä uusia asioita on opittavana paljon. Perehdytysjakson jälkeen perehdytysopas toimii uuden työntekijän oppaana päivittäisissä työtehtävissä, jotta työhyvinvointi ja töissä viihtyminen olisi taattu. On tärkeää, että ihminen viihtyy ja pitää työstään. Tämä hyödyttää niin itse työntekijää, työyhteisöä kuin koko organisaatiota. (A. Ignatius-Helander, henkilökohtainen tiedonanto 13.2.2013.)

Uuden työntekijän tulee asettaa itselleen realistiset tavoitteet eikä asettaa rimaa stressaavan korkealle, varsinkin uuden työn alkumetreillä. Liian kova työtahti, liian suuren vastuun ottaminen ja henkiset paineet voivat johtaa työuupumukseen heti uuden työn alkumetreillä. Itse työn vaatimuksien lisäksi myös työntekijän omat vaatimukset omasta osaamisestaan voivat ylittää tekijän voimavarat ja johtaa uupumukseen, usein myös masennukseen. On luonnollista, että uusi työntekijä joutuu kysymään neuvoja, joutuu opettelemaan uuden työpaikan tavoille sekä sisäistämään uuden varausjärjes-

telmän. Tietenkin on tärkeää, että työntekijä pysähtyy välillä arvioimaan tekemisiään. Näin kehitys tapahtuu varmasti, mutta hitaasti, ilman liian suuria paineita. ”Pysähdy – mieti – analysoi – ja jatka matkaa”, kuuluu Juhani Tammisen ohje parempaan suoritukseen pyrittäessä. (Aalto 2006, 30.)

7.3. Työyhteisön merkitys työhyvinvointiin

Työhyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että uusi työntekijä otetaan heti alusta alkaen mukaan työyhteisöön ja opetetaan talon tavoille. Jokainen tekee virheitä, varsinkin uuden aloittamisessa ja vieraassa ympäristössä. Työyhteisön tuki ja apu ovat tässä kohtaa tärkeitä, jotta uusi työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin sisään työyhteisöön. Vaikka vastaanottotyössä asiakaskohtaaminen tapahtuu yksin, työn ei tarvitse olla yksinäistä eikä siinä vastaan tulevia ongelmia tai kehittämishaasteita tarvitse käsitellä yksin. Yhteisöllisyys ja tiimityöskentely perustuvat ihmiselle ominaiseen haluun toimia yhdessä. Työhön liittyvien ilojen ja vaikeuksien käsittelyyn tarvitaan toisia ihmisiä. Tiimitoiminta tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden asiakaskohtaamisissa esille tulleiden pulmien ratkomiseen, vertaistukeen ja työn kehittämiseen. Parhaiten tämä onnistuu juuri samanlaisia kokemuksia omaavien kanssa. Yhdessä toimittaessa työtoverit tarjoavat toisilleen uusia näkökulmia vaikeisiinkin asioihin ja mahdollistavat näin kehittymisen ja etenemisen. On siis tärkeää, että uskaltaa jakaa kokemuksena työyhteisön kesken ja tätä kautta oppia uutta ja kehittää itseään ja omaa ammattitaitoaan. (Häkkinen & Uski 2006, 44.)

8 PEREHDYTYSOPPAAN KOKOAMINEN

8.1 Aineiston kokoaminen ja kirjoittamisprosessi

Perehdytysoppaan aineiston kokoaminen lähti sisällön suunnittelusta. Oppaan sisällön ajatuksena oli koota yksien kansien sisään kaikki tarvittava tieto, jonka avulla uusi työntekijä selviäisi työvuoroistaan mahdollisimman hyvin. Ajatuksena ei ollut

lähteä kirjallisesti esittelemään varausjärjestelmän toimintoja vaan nämä tulee opetella perehdytysjakson aikana käytännössä niin, että varausjärjestelmän käyttö on työntekijän hallinnassa ennen kuin työvuoroja aletaan suorittaa yksin. Tärkeää oppaan sisällössä on siis selviytyä jokapäiväisistä työtehtävistä. Tämän vuoksi oppaaseen sisällytettiin työvuoroissa suoritettavat työtehtävät. Toimeksiantajan puolesta tärkeäksi koettiin myös hotelliketjun ja talon taustat sekä esittely, jotka sisällytettiin myös oppaaseen. Lisäksi kokosin oppaaseen osion ”Yleiset tärkeät”, johon on sisällytetty tärkeitä yksittäisiä ohjeita asioista, jotka ovat olennainen osa Kalliohovin vastaanototyötä. Suurin osa oppaan sisällöstä liittyy itse suorittavan työn ohjeistukseen. Kokosin raakaversion oppaan sisällöstä, jonka jälkeen esittelin tämän hotellinjohtajalle ja tämän pohjalta tein tarvittavat muutokset sisältöön. Tässä vaiheessa itse runko oli valmis ja aloin työstämään opasta suunnitellun sisällön mukaisesti.

Aineisto on koottu talon eri sisäisiä tietolähteitä käyttäen. Hotellin oma intranet sekä varausjärjestelmä ovat olleet suurimmassa roolissa. Aineisto pohjautuu myös omaan työkokemukseeni muun muassa työtehtävien osalta. Faktatiedot on poimittu myyntipalvelumme sekä yhteistyökumppaneidemme, kuten Booking.comin ja Hotelzonin Internet-sivuilta.

Oppaan kirjoittamisprosessi oli mukava ja eteni suunnitellusti. Pystyin työstämään opasta pääsääntöisesti kotoa käsin. Opas vaati muutamia kertakäyntejä työpaikalla, jotta sain kaiken tarvittavan materiaalin kasaan, lähinnä varausjärjestelmästä. Oppaan tultua valmiiksi, lähetin sen arvioitavaksi hotellinjohtajalle mahdollisia muutoksia ja kommentteja varten. Työn eri vaiheet oppaan tekemisessä olivat selkeät ja sujui ongelmitta. Tässä katson oman työkokemukseni auttaneen erittäin paljon. Kirjoittamisprosessin edettyä suunnitellusti, voidaan opas ottaa käyttöön heti tulevana kesänä uusille kesätyöntekijöille.

8.2 Oppaan sisältö

Oppaan sisältö on suunniteltu lyhyeksi ja ytimekkääksi eli kaikki tarvittava on koottu yhteen lyhyesti, mutta sisällöltään kaikki olennainen on tuotu esiin. Oppaan ideana on auttaa uutta työntekijää asioissa, jotka eivät ehkä ole tulleet vastaan vielä perehdytyksen aikana. Perehdytyksen aikana opetellaan tärkeimmät, yleisimmät ja jokapäi-

väiset asiat, kuten varauksen tekeminen, sisään- ja uloskirjautuminen, puhelimeen vastaaminen, kassat sekä huoneiden saatavuus. Nämä ovat asioita, joita ei lähdetty kirjoittamaan erikseen oppaaseen, sillä nämä tulee osata hyvin ennen, kuin jää työvuoroihin yksinään.

Tärkein sisältö oppaassa on työvuoroissa suoritettavat tehtävät, jonka pohjalta opasta lähdettiin työstämään. On tärkeää, että jokaisessa vuorossa tulee tehtyä sille vuorolle osoitetut tehtävät, näin myös työtyytyväisyys ja työhyvinvointi säilyvät työpaikalla. Tärkeäksi koimme myös faktatiedon itse hotelliketjusta ja sen arvoista, asioista johon työmme BEST WESTERN Hotel Kalliohovissa perustuu, vaikka hotellit ovatkin yksityisessä omistuksessa. Tärkeää oli myös esitellä oma talo ja sen yksiköt, jotta koko talo tulisi tutuksi heti ensi hetkistä lähtien. Näiden perusasioiden jälkeen kokosin yleiset tärkeät samaan paikkaan, jotka ohjaavat työntekijää suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin.

Oppaan sisällön tarkoituksena on siis auttaa uutta työntekijää selviytymään työvuoroista siinä vaiheessa, kun itse perehdytysjakso on ohi ja hän alkaa tehdä töitä yksin. Tässä vaiheessa on aluksi tärkeää, että työntekijällä on jonkin näköinen tuki ja turva. Vuoronvaihdossa pääsee ratkomaan ongelmatilanteita toisen työntekijän kanssa, mutta muutoin niistä on selvittävä itsekseen tai kysyttävä apua muilta. Talomme on siitä mahtava, että kaikilta voi aina kysyä, jos on epävarma ja jopa ravintolan tarjoilijat, jotka ovat olleet pitkään talossa töissä, osaavat auttaa joissakin tilanteissa. Näillä keinoin uuden työntekijän tulo taloon on yritetty tehdä mahdollisimman vaivattomaksi ja tavoite työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi huomioitu.

8.3 Valmiin tuotoksen palaute

Valmiista tuotoksesta sain palautetta sekä hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helanderilta että Kalliohovin vastaanotossa työskentelevältä Jaana Mäntyharjulta.

Palaute oli hyvää ja työ vastasi sisällöltään haluttua. Tässä uskon oman kokemukseni vastaanottovirkailijan työstä auttaneen. Tiedän työssäni, mikä on välillä hankalaa, ja mitkä ovat asioita, jotka tulevat harvemmin esiin kuin toiset, joten opas on koottu

tärkeiksi koettujen asioiden pohjalta ja näin ollen sisältää kaiken oleellisen uutta työntekijää ja myös vanhoja työntekijöitä ajatellen.

Jaana Mäntyharju kertoi palautteessaan oppaan näyttävän hyvältä eikä muutoksia hänen mielestään tarvinnut tehdä. Jotkin asiat oppaassa sai Mäntyharjun mielenkiinnon heräämään oman työnsä puolesta. Asiat eivät teoreettisesti olleet tavoittaneet työnsä tekijää, joten se herätti muutamia kysymyksiä mielenkiinnon vuoksi. Näin ollen voidaan havaita, että oppaasta oli ja tulee olemaan hyötyä myös vanhoille työntekijöille, edistämään heidän ammattitaitoaan.

Anne Ignatius-Helanderin palaute valmiista tuotoksesta oli myös positiivinen. Ignatius-Helanderin mukaan perehdytysopas kokoaa vastaanottotoimintojen moninaisuudet yksiin kansiin ja siitä myös käytäntöön. Opas on paikallaan uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

9 TYÖN LUOTETTAVUUS

Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan oman opinnäytetyön kokonaisuuden arviointi on osa oppimisprosessia. He luettelevat kolme eri asiaa, joihin tulisi kiinnittää huomiota omaa työtä arvioitaessa.

Ensimmäisen arvioinnin kohteena on työn idea, johon voidaan lukea aihepiirin, idean, tai ongelman kuvaus, asetetut tavoitteet, teoreettinen viitekehys ja tietoperusta sekä kohderyhmä. Toinen keskeinen arvioinnin kohde on työsi toteutustapa, johon voidaan katsoa kuuluvan keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja aineiston kerääminen. Lisäksi toteutustapaan voidaan katsoa kuuluvan opinnäytetyön tiedonhankkimiseksi tai faktatietojen tarkistamiseksi tehty selvitys. Selvityksen luotettavuutta kannattaa toiminnallisessa opinnäytetyössä tarkastella lähinnä siitä näkökulmasta, kuinka onnistunut selvityksen asiaongelman ja tutkimusongelman asettaminen oli toiminnallisen opinnäytetyön kannalta, miten onnistunut oli aineiston keräämiseen valittu keino

ja miten laadukas aineisto loppujen lopuksi oli sisällöllisen päätöksenteon näkökulmasta. Kolmas tärkeä asia on arviosi prosessin raportoinnista ja opinnäytetyön kieliasusta. (Vilka & Airaksinen 2003, 154, 157, 158, 159.)

Opinnäytetyöni aihe oli hyvin ajankohtainen, sillä tulevana kesänä 2013, parin vuoden tauon jälkeen, hotellimme tarvitsee jälleen kesätyöntekijöitä eikä saatavilla ollut ajan tasalla olevaa perehdytysopasta talossa tapahtuneiden muutoksien takia. Työni tavoitteena oli koota opas, joka auttaisi uutta työntekijää uudessa työssään ja työtehtävissä sekä ylläpitämään työhyvinvointia. Käytännössä todettua näyttöä ei perehdytysoppaasta ole, sillä työn aikataulun vuoksi opas tulee käyttöön vasta työn julkistamisen jälkeen. Luotettavuutta työlleni tuo suhteellisen tuoreiden painoksien käyttö lähteinä sekä hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helanderin henkilökohtaiset tiedonannot sekä oppaan sisällön hyväksyminen. Myös aikataulussa pysyminen ja sen noudattaminen vahvistavat työni luotettavuutta.

Työssäni olen käyttänyt teoriapohjaisen tiedon tukena toiminnallista menetelmää eli haastattelua. Koin saavani haastattelulla, jota tässä työssä käytettiin konsultointina, luotettavaa ja ajankohtaista tietoa siitä, mitä perehdytysoppaan tulee sisältää, ja mitkä ovat asioita, joita oppaassa halutaan tuoda esille. Koin tämän menetelmän työssäni erittäin hyväksi, sillä hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helanderilla on vankka kokemus esimiehenä olemisesta ja tätä kautta myös perehdyttämisestä. Varsinaista laajempaa selvitystä en työssäni ole tehnyt, sillä hotellinjohtajan haastattelu liittyi pääasiassa työni toiminnalliseen osuuteen eli itse oppaaseen, mutta koen tämän olleen erittäin hyödyllinen ja tärkeä osa perehdytysoppaan tekemisessä.

10 POHDINTA

Kun opinnot olivat siinä vaiheessa, että opinnäytetyön suunnittelu tuli ajankohtaiseksi, olin jo päättänyt opinnäytetyöni aiheen. Tämä helpotti edessä olevaa urakkaa suunnattoman paljon, sillä olin valinnut sellaisen aiheen, joka minua itseäni kiinnosti,

joka taas piti mielenkiinnon yllä koko projektin ajan. Ajatus perehdytysoppaan tekemisestä heräsi jo ensimmäisenä opiskeluvuotena, kun menin kesätöihin hotelli Kalliohoiviin. Edessä oli suuria muutoksia, kuten hotelliremontti ja varausjärjestelmän uusiutuminen eikä ajan tasalla olevaa opasta ollut saatavilla. Tästä lähti sitten ajatus ottaa mukaan näkökulma työhyvinvoinnista.

Ennen työharjoitteluun lähtöä keväällä 2012 tein valmiiksi aiheanalyysin, jotta minun oli helppo harjoittelun jälkeen jatkaa opinnäytetyöni tekemistä. Harjoittelussa ollessani sain pohtia opinnäytetyöni sisältöä ja sen kulkua. Syksyllä 2012, aloittaessani opinnäytetyön kirjoittamista, minulla oli valmiina työn runko, joten olin tehnyt kirjoittamisen aloittamisen itselleni helpoksi. Tutustuin ensin mahdollisiin lähdeaineistoihin ja siitä kirjoittaminen sitten lähti.

Kirjoittamisprosessi sujui hyvin, vaikka välillä tauko kirjoittamisesta venyi jopa viikkoja, sillä tein töitä koko kirjoittamisprosessin ajan. Toisaalta katson hyväksi, että sain käyttää opinnäytetyön tekemiseen koko neljännen opiskeluvuoteni, sillä liian tiukka aikataulu ei olisi sopinut minulle juuri töiden puolesta. Sain käyttää vapaa-päiväni rauhassa opinnäytetyöni kirjoittamiseen eikä kirjoittamisesta muodostunut sen suurempaa stressiä.

Työni runkoon ja sisältöön olen tyytyväinen. Alusta lähtien tavoitteeni oli kertoa asiat lyhyesti ja ytimekkäästi. Itse opinnäytetyöraportin kirjoittamisessa päätin vetää rajan niin, että työni kannalta kaikki olennainen ja tärkein teoria tulee käsiteltyä. Tässä onnistuin mielestäni melko hyvin, sillä kirjallisuuden monipuolisuuden vuoksi olennaiset asiat olivat helppo poimia työhöni. Toiminnallisen tuotoksen eli oppaan lopputulos miellytti sekä itseäni että hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helanderia. Opas on nyt ajan tasalla oleva opus, jota sähköisenä versiona on helppo päivittää tarpeen tullen. Opas ei siis pääse vanhenemaan uusien asioiden ilmaantuessa. Oppaan pääasiallinen tarkoitus täyttyi myös hyvin. Oppaasta löytyy nyt asiat, jotka auttavat uutta työntekijää selviytymään työvuoroistaan yksin, perehdytysjakson jälkeen, sekä edistämään uuden työntekijän työhyvinvointia. Epäily omasta ammattitaidosta vaikuttaa negatiivisesti niin itse työntekijään kuin kanssatyöntekijöihin. Oppaan avulla ennaltaehkäistään tällaisia tilanteita sekä pyritään parhaalla mahdollisella tavalla säilyttämään ja edistämään työhyvinvointia.

Opinnäytetyön tekemisessä koin olevani melko yksin koko ajan. Muutaman sähköpostiviestittelyn lisäksi tapasin hotellinjohtajan perehdytysoppaan tiimoilta ainoastaan kerran. Tässä kohtaa katsoin oman ammattitaitoni olevan tukena ja turvana opasta tehdessä – olinhan kuitenkin tehnyt itse suorittavaa työtä Kalliohovin vastaanotossa jo kaksi vuotta. Lisätukea sain kollegoiltani, joilta sain myös hyviä vinkkejä työni tueksi. Palautteen määrä olisi voinut olla runsaampaa, mutta kaikilta työntekijöiltä sitä olisi ollut vaikea saada, joten tässä kohtaa katsoin hotellinjohtajan lisäksi yhden vastaanottovirkailijan palautteen olevan jo voitto työlleni.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen ja erittäin antoisa projekti. Teorialähtöisen kirjoittamisen myötä olen oppinut paljon uutta eri lähdemateriaaleja lukemalla. On myös taito osata poimia kirjallisuudesta ne tärkeimmät asiat omaan työhön, kehitystä koen myös tässä.

LÄHTEET

Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas. Jyväskylä. WSOYpro/Docendo-tuotteet.

Best Westernin sivut [verkkodokumentti]. [Viitattu 29.11.2012]. Saatavissa: <http://www.bestwestern.fi/>

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa. Restamark Oy.

Finlexin sivut A [verkkodokumentti]. [Viitattu 26.3.2013]. Saatavissa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143

Finlexin sivut B [verkkodokumentti]. [Viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738

Häkkinen, M & Uski, A. 2006. Ratkaiseva yhteys. Jyväskylä. Tammi

Ignatius-Helander, A. Hotellinjohtaja. Best Western Hotel Kalliohoivi. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto 13.2.2013.

Kangas, P. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.

Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa. Restamark Oy.

Valma, T. Ravintolapäällikkö. Best Western Hotel Kalliohoivi. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2013.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi.

Yhteishyvän matkailun sivut [verkkodokumentti]. [Viitattu 29.11.2012]. Saatavissa: <http://www.yhteishyva.fi/viihde-javapaa-aika/matkailu/hotellin-tahtiluokitukset/0218010-69839>.

LIITTEET

LIITE 1 (1/1)

Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1. BEST WESTERN yleisesti.....	3
Rewards-kanta-asiakasjärjestelmä.....	3
I CARE.....	3
2. BEST WESTERN Hotel Kalliohovi.....	4
Rauman Hovi Oy.....	4
Kokoustilat, saunat, Lobby bar, Ravintola Kapteeninhuone, Pub Hovinarri, Bar Hovi.....	5
Huoneet ja kerrospalvelu.....	6
3. Työvuorot.....	9
Aamuvuoro.....	9
Iltavuoro.....	10
Sunnuntaityöt / Kun on hiljaista.....	12
4. Yleiset tärkeät.....	13
Aamiainen.....	13
Check in, Check out.....	13
Kanta-asiakasedut.....	14
Muistio.....	14
PM-huoneen luominen.....	14
Pöytävarauksen teko.....	15
Tärkeitä tietolähteitä.....	15
Varauskanavien sulkeminen.....	16
Wake-up call.....	16

LIITE 2 (1/1)

OPINNÄYTETYÖN PALAUTE

Opinnäytetyön aiheeksi valittu perehdytysoppaan laatiminen osoittautui tarpeelliseksi aiheen mietintä vaiheessa. Perehdytysopas kokoaa vastaanotto toimintojen moninaisuudet yksiin kansiin ja siitä myös käytäntöön. Sähköisenä asiakirjana sitä on helppo muokata muuttuvassa työympäristössä.

Opinnäytetyössään Aino Laine on käsitellyt vastaanottotyötä yksityiskohtaisesti, jolloin toiminteiden tukityökaluna sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä perehdytysopas on paikallaan.

Raumalla 3.4.2013

Rauman Hovi Oy
BEST WESTERN Hotel Kalliohovi

Anne Ignatius-Helander
hotellinjohtaja